

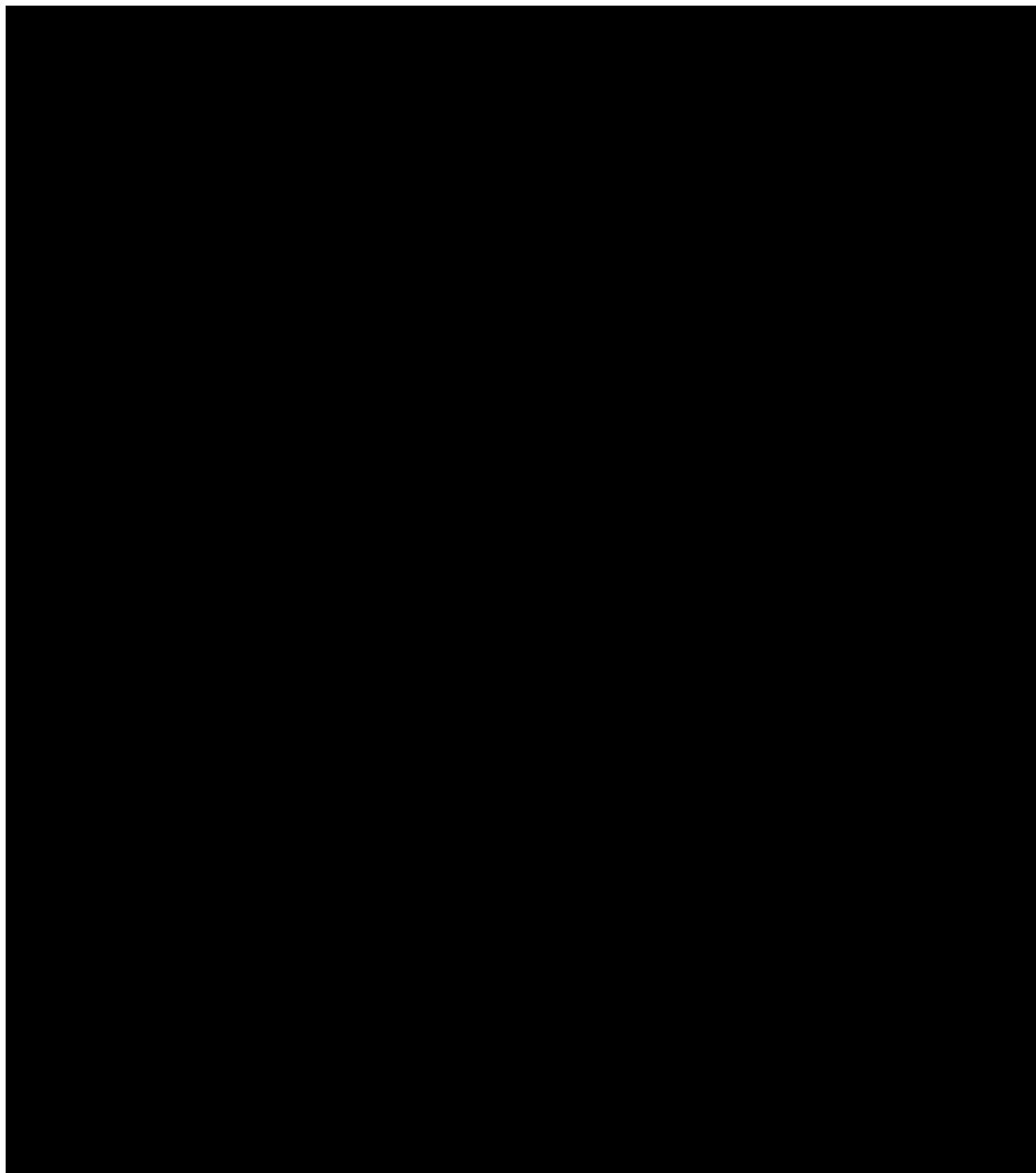
Příloha č. 1 – Technická specifikace

Obsah

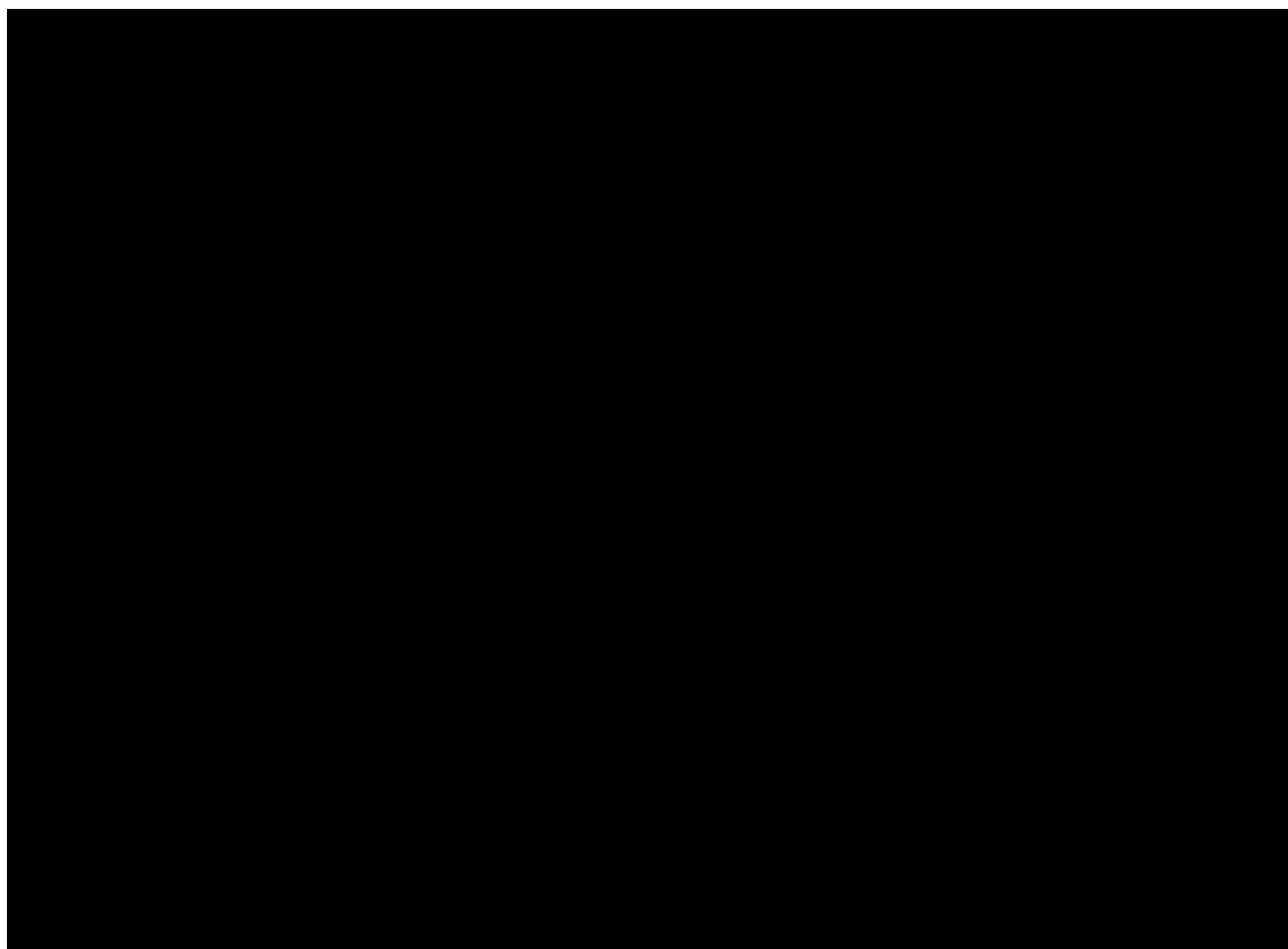
Obsah	1
1 Předmět servisních služeb	2
1.1 Hardware	2
1.2 Software.....	3
1.3 Geografické umístění servisovaných technologií.....	3
2 Způsob komunikace	4
2.1 Service-desk.....	4
2.2 Hot-line poskytovatele.....	4
2.3 Součinnost	4
3 SLA parametry	5
3.1 Prioritizace závad či problémů	5
3.2 Reakční doba.....	5
3.2.1 Závady či problémy.....	5
3.2.2 Požadavky na správu	5
3.3 Zahájení činností.....	5
3.3.1 Zahájení činností vedoucích k odstranění závady či problému	5
3.3.2 Zahájení činností vedoucích k odbavení požadavku na správu vyžádaného ze strany objednatele	6
4 Servisní služby	6
4.1 Služby pravidelné povahy	6
4.1.1 Způsob úhrady.....	6
4.1.2 Specifikace služeb.....	6
4.1.2.1 Obecná specifikace služeb poskytovatele.....	6
4.1.2.2 Specifikace administrátorských činností zajišťovaných poskytovatelem	7
4.1.2.3 Specifikace služeb ve vztahu k hardwarovým zařízením.....	8
4.1.2.4 Specifikace služeb ve vztahu k softwarovým produktům	8
4.2 Jednorázové služby na vyžádání nad rámec služeb pravidelné povahy	9
4.2.1 Způsob úhrady.....	9
4.2.2 Specifikace služeb.....	9

1 Předmět servisních služeb

1.1 Hardware

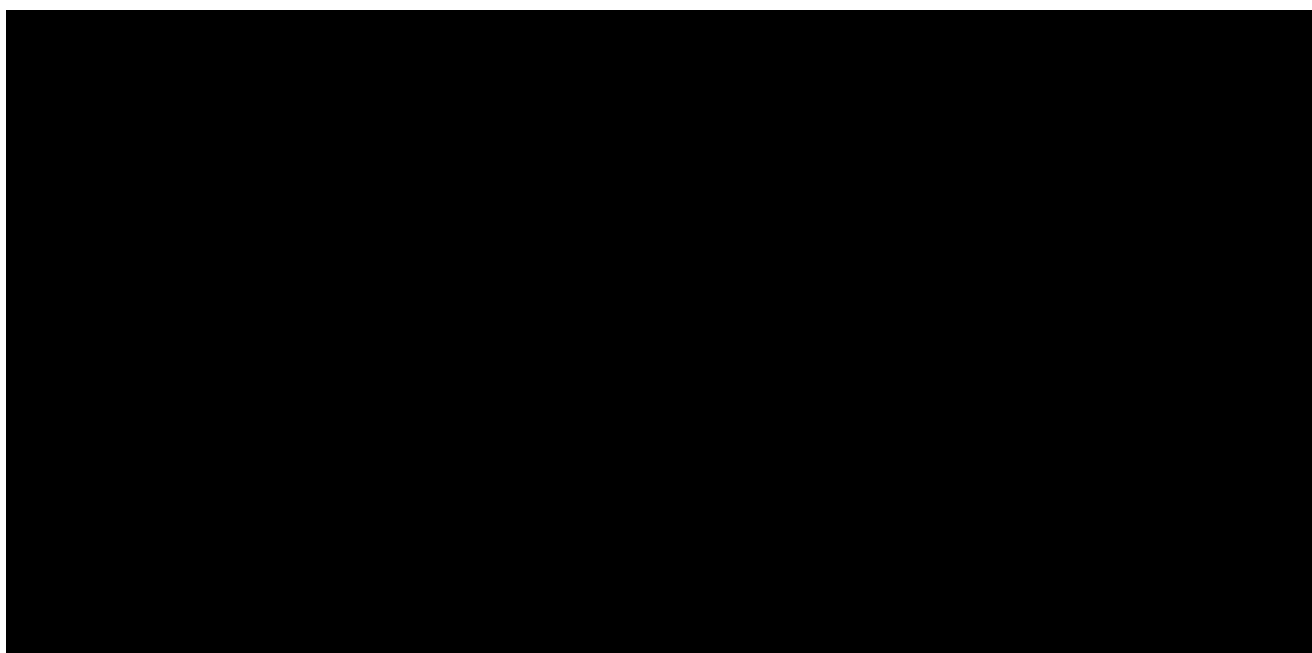


1.2 Software



1.3 Geografické umístění servisovaných technologií

Adresy pracovišť objednatele:



Případně spolupráce s administrátory sítí jiných spolupracujících subjektů:

- ROPID, [REDACTED]

V průběhu trvání smlouvy dojde ke zřízení

- dalších Regionálních center IDSK v rámci Středočeského kraje
- dalších Informačních center IDSK v rámci Středočeského kraje
- dispečinku pro správu parkovacích a kamerových dohledových systémů parkovišť svěřených do správy IDSK (vzdálená správa).

RC a IC IDSK budou rovněž předmětem plnění dle této specifikace, nicméně se předpokládá výhradně vzdálený přístup pro servisní aktivity. Zásahy na místě nejsou předmětem plnění.

2 Způsob komunikace

2.1 Service-desk

Objednatel v průběhu Q4/2024 naimplementuje svůj vlastní service-deskový nástroj od výrobce ALVAO. Poskytovateli bude tento nástroj zpřístupněn na adekvátní úrovni, tak aby mohl v rámci tohoto systému poskytovat své servisní služby.

Pokud poskytovatel vyžaduje práci ve svém vlastním service-deskovém nástroji, pak zajistí příslušnou integraci service-desku objednatele a poskytovatele na své vlastní náklady, přičemž v service desku objednatele musí být evidovány veškeré založené tickety jednotlivými uživateli a tyto musí být řádně odbavovány a uzavírány.

2.2 Hot-line poskytovatele

Poskytovatel zajistí Hot-line / Helpdesk pro předávání požadavků od objednatele a to formou:

- Telefonní linky dostupné v režimu 5x9, tj. v běžné pracovní dny (pondělí až pátek) v době od 8:00 do 17:00
 - o Telefon: [REDACTED]
- E-mailové helpdesk pro zadávání požadavků v režimu 24x7, tj. nonstop
 - o Emailová adresa: [REDACTED]

2.3 Součinnost

Objednatel zajistí pro potřeby iniciace servisních služeb:

- Proškolení pracovníků poskytovatele v rozsahu stávající implementace
 - o Část školení má zajištěnu dodavatelsky u dodavatele ICT infrastruktury v rámci VZ „Obnova ICT infrastruktury“
- Předání veškeré dokumentace
- Vytvoření přístupových účtů pro pracovníky poskytovatele ke všem spravovaným systémům a komponentám

Objednatel zajistí pro potřeby běžných servisních služeb:

- Roli „hlavní kontaktní osoby“ / „IT manažera“:
 - o ad-hoc řízení práce poskytovatele

- rozhodování v koncepčních ICT otázkách
- Místní techniky v lokalitě instalace
 - případné ad-hoc zásahy či kontroly na místě, zejména ve vztahu ke koncovým stanicím či serverům

Poskytovatel v rámci níže uvedených SLA parametrů nezodpovídá za stav případných smluvních vztahů s dodavateli a výrobcí implementovaných ICT technologií, tedy zejména nejde o porušení SLA parametrů na „odstranění závady či problému“, kdy je v prodlení s dodávkou určité komponenty smluvní partner Objednatele.

3 SLA parametry

3.1 Prioritizace závad či problémů

- Priorita 1
 - přísluší závadě, při níž je předmět servisních služeb celkově nefunkční, takže jeho provozování není možné (provozní klasifikace „stav nouze“);
- Priorita 2
 - přísluší závadě, při níž je funkčnost předmětu servisu sice podstatně omezena, avšak jeho omezené provozování je možné (provozní klasifikace „závada systému“);
 - Mezi tyto závady patří rovněž výpadek redundantní komponenty, kdy systém jako celek není významně či vůbec omezen, avšak tento stav přináší zvýšený riziko provozu (s ohledem na potenciální výpadek i druhé z redundantních komponent);
- Priorita 3
 - přísluší závadě, při níž je funkčnost předmětu servisu omezena nepodstatně, takže je možné jeho běžné provozování (provozní klasifikace „chyba systému“).

3.2 Reakční doba

3.2.1 Závady či problémy

Reakční doba v případě závad či problémů je následující:

- | | |
|--------------|--------------------------|
| - Priorita 1 | 60 minut |
| - Priorita 2 | následující pracovní den |
| - Priorita 3 | následující pracovní den |

3.2.2 Požadavky na správu

Reakční doba v případě vyžádaného požadavku na správu (provozní úprava konfigurace některého ze spravovaných systémů) ze strany objednatele:

- | | |
|---|--------------------------|
| - | následující pracovní den |
|---|--------------------------|

3.3 Zahájení činností

3.3.1 Zahájení činností vedoucích k odstranění závady či problému

V případě závady či problému „Priority 1“ bude servisní činnost zahájena bezprostředně s cílem závadu či problém odstranit nejpozději do následujícího pracovního dne, nebo úroveň priority snížit, a to na závadu či problém priority 2 či 3, kdy již lze systém s omezeními provozovat.

V případě závady či problému „Priority 2“ či „Priority 3“ bude zahájení činností provedeno bez odkladu tak, aby byla závada či problém odstraněn v režimu „best effort“.

3.3.2 Zahájení činností vedoucích k odbavení požadavku na správu vyžádaného ze strany objednatele

V případě činností vedoucích k odbavení požadavku na správu vyžádaného ze strany objednatele bude zahájení činností provedeno bez odkladu a koordinovaně s objednatelem tak, aby byl požadavek odbaven efektivně v režimu „best effort“.

4 Servisní služby

4.1 Služby pravidelné povahy

4.1.1 Způsob úhrady

Služby pravidelné povahy jsou hrazeny pravidelným měsíčním paušálním poplatkem specifikovaným v příloze č. 2 Smlouvy.

4.1.2 Specifikace služeb

4.1.2.1 Obecná specifikace služeb poskytovatele

Předmětem činnosti poskytovatele v roli správce je:

- Iniciační zmapování současného stavu a předání objednateli návrh na optimalizaci a zavedení stavu do ICT dokumentace:
 - o Objednatel zajistil pro potřeby správy datové sítě a servisu ICT pro sebe sama i pro pracovníky poskytovatele zaškolení od dodavatele nově dodávaných technologií, které budou dodány v rámci plnění již vysoutěžené veřejné zakázky „Obnova ICT infrastruktury“;
 - o Zaškolení proběhne v dostatečném předstihu před účinností smlouvy tak, aby poskytovatel měl dostatek iniciačních informací pro zahájení poskytování služeb dle této smlouvy;
 - o Zaškolení nemá za cíl školit pracovníky v obecných oblastech na konkrétní technologie. Objednatel předpokládá v souladu s požadavky na technickou kvalifikaci, že Poskytovatel disponuje dostatečným technickým servisním týmem. Cílem školení je seznámení pracovníků poskytovatele s konkrétním designem ICT infrastruktury.
- Správa serverů, podnikových sítí, správa koncových stanic (počítače, notebooky, mobilní telefony atd.);
- Komplexní péče o bezproblémový chod počítačové sítě;
- Organizace ochrany počítačové sítě před externím nebezpečím;
- Konfigurace všech síťových prvků tak, aby síť poskytovala maximální komfort uživatelům, ale zároveň poskytovala vysokou síťovou bezpečnost (v součinnosti s IT partnerské a zřizující organizace, a rovněž s dodavateli ICT komponent);
- Monitoring:
 - o Proaktivní předcházení problémů v infrastruktuře, varovná hlášení řešena operativně;
- Reporting:
 - o Evidence činností a měsíční report pro přehled o práci poskytovatele a nákladech na správu;
- Dokumentace:
 - o Poskytovatel vede podrobnou ICT dokumentaci včetně evidence změn s cílem zajištění zastupitelnosti v oblasti poskytovaných služeb;
- Konzultace
 - o Konzultace a poradenství v oblasti HW a SW;

- Konzultace v oblasti technické realizovatelnosti záměrů k implementaci nových ICT řešení, optimalizace stávajícího ICT řešení;
- Konzultace v oblasti bezpečnosti provozu ICT řešení, a to zejména v oblasti souladu s příslušnou legislativou (požadavky NÚKIB, požadavky plynoucí z rámcových požadavků evropských směrnic GDPR a NIS2 přenesené do českého legislativního rámce, a další požadavky obdobného charakteru a významu, které v průběhu trvání budou na Objednatele aplikovány);
- Záruční a pozáruční servis:
 - Zajištění organizace záručního či pozáručního servisu implementovaných ICT komponent v návaznosti na záruky, které vůči objednateli drží dodavatelé takových komponent;
 - Správce organizuje servisní zásahy smluvních dodavatelů technologií objednatele, Objednatel je zodpovědný za adekvátní míru zasmluvnění jednotlivých maintenance u jednotlivých výrobců, jejichž technologie má ve své datové síti a řešení ICT nasazený;
- Způsob výkonu služeb poskytovatele:
 - Správa datové sítě a servisu ICT je poskytována vzdáleně (remote) po jejím řádném a správném iniciačním nastavení;
 - Minimálně 1x měsíčně se předpokládá fyzická přítomnost (on-site) pracovníků v hlavní lokalitě (adresa sídla) objednatele pro řešení naplánovaných aktivit;
 - Pro potřeby objednatel budou jmenovitě přiděleni minimálně tři řešitelé za jednotlivé oblasti správy (datová síť, IT prostředky, koncové stanice);

4.1.2.2 Specifikace administrátorských činností zajišťovaných poskytovatelem

Předmětem činnosti poskytovatele v roli správce je výkon administrátorských činností:

- Servery
 - Návrh, instalace a konfigurace serverových řešení;
 - Zabezpečení chodu serveru pro emailovou komunikaci, správa dat, zálohování;
 - Nastavení operačního systému (Windows server) v prostředí datové sítě;
 - Aktualizace softwaru všech potřebných operačních systémů a aplikací;
 - Tvorba a prvotní nastavení virtuálních serverů dle požadavků objednatele;
 - Rušení virtuálních serverů;
 - Hlášení konce platnosti a nutnosti obnovy certifikátů;
 - Deployment sdílených síťových prvků na servery (např. tiskárny);
 - Zabezpečení chodu serveru pro komunikaci prostřednictvím e-mailů (např. MS Exchange on-premise či cloudová varianta);
 - Active directory – základní administrace AD, tvorba AD kontejnerů a jejich aplikace;
- Networking LAN a WLAN:
 - Správa a konfigurace LAN/WLAN adresního prostoru, routing a VLANy;
 - Nastavení protokolu TCP/IP a služeb sítě (DNS, DHCP, VPN, apod.)
 - Centrální správa WIFI řešení;
- Disková pole:
 - Správa diskových polí;
 - Konfigurace diskových polí a RAID sestavení;
 - Publikace datastorů vůči serverům;
- Bezpečnost:
 - Dohled a nastavení firewallů a jejich propojení;
 - Nastavení a konfigurace bezpečnostních pravidel a zabezpečení sítě a přístupu k serverům;
 - Nastavení přístupových práv k aplikacím dle pokynů objednatele;
 - Nastavení zabezpečení sítě – pravidla firewallu, centrální dohled nad antivirovým a jiným zabezpečením (např. RADIUS) a monitorování narušení bezpečnosti;

- V případě kompromitování ICT infrastruktury zahájení činností bez prodlení vedoucích k obnově IT služeb a k novému zabezpečení sítě;
 - Spolupráce při disaster recovery;
- Zálohování:
 - Zálohování nastavení AD, tvorba zálohovacích jobů virtuálních serverů a dat prostřednictvím zálohovacího software;
 - Zálohování a obnova dat ze záloh;
- Koncové stanice a periferie:
 - Aktualizace softwaru všech potřebných operačních systémů a aplikací;
 - Zajištění provozu uživatelských stanic (antivir, firewall na stanici, síťová konfigurace, atd.)
- Podpora IT oddělení a podpora koncovým uživatelům:
 - Pracovníkům bude poskytována potřebná IT podpora (helpdesk / servicedesk);
 - Podpora a součinnost při odstraňování závad na serverech a síti;
 - Součinnost a spolupráce s administrátory sítí jiných spolupracujících subjektů (např. ROPID, zřizovatel Středočeský kraj, apod.);
- Připojování nových počítačových systémů a periférií do sítě a nastavování přístupových práv:
 - Napojení uživatelských počítačů a periférií (tiskárny, skenery atd.) do počítačové sítě;
 - Nastavení politik a přístupových práv do počítačové sítě;

4.1.2.3 Specifikace služeb ve vztahu k hardwarovým zařízením

Předmětem činnosti poskytovatele v roli správce je:

- Pravidelná kontrola funkčnosti HW zařízení (profylaxe), fyzická profylaxe (fyzická kontrola včetně kontroly ventilátorů, napájení, kabeláží musí být prováděna vždy alespoň 1x ročně a vždy k výročí smlouvy);
- Upgrade firmware všech hardwarových komponent v ICT řešení (servery disková pole, networking, firewally, apod) v návaznosti na vydané aktualizace (patche) a nové verze software/ firmware (upgrade) za předpokladu, že má objednatel legální přístup k takovým prostředkům (má platnou maintenance u daného výrobce);
- Výměna vadných součástí;
- Pravidelná kontrola funkčnosti UPS, návrh na včasnou výměnu baterií;
- Návrh (doporučení) k nákupu nového hardware;
- Sledování záručních dob či předplacených maintenance od výrobců – hlášení nutnosti prodloužení záruky či dokupu maintenance od výrobců;
- Sledování zranitelností a oprava chyb ve firmware deklarovaných výrobcem;
- Fyzická instalace nového hardware.

4.1.2.4 Specifikace služeb ve vztahu k softwarovým produktům

Předmětem činnosti poskytovatele v roli správce je:

- Instalace a údržba veškerého softwarového vybavení na serverech a síťových aktivních prvcích;
- Sledování předplacených maintenance či časově omezených předplatných k software (prescriptions) od výrobců – hlášení nutnosti prodloužení maintenance či prescriptions od výrobců;
- Sledování rozsahu a konce licencí software a certifikátů užívaných na serverech a všech aktivních prvcích a předávání včasné informace k prodloužení licencí nebo k jejich dokupu;
- Kontrola, upgrade a update virtualizační platformy, aktivní vyhledávání a instalace patchů vydaných výrobcem;

- Hlášení závad na softwaru a jejich odstraňování v návaznosti na patche, updaty či upgrady vydané výrobcí;
- Návrh (doporučení) k nákupu, či obnově softwarového vybavení;
- Sledování zranitelností a oprava chyb v software deklarovaných výrobcí.

4.2 Jednorázové služby na vyžádání nad rámec služeb pravidelné povahy

4.2.1 Způsob úhrady

Jednorázové služby na vyžádání nad rámec služeb pravidelné povahy jsou poskytovány na základě jednotkové sazby specifikované v příloze č. 2 Smlouvy a v návaznosti na časový rámec prováděných prací odsouhlasený na úrovni kontaktních osob.

4.2.2 Specifikace služeb

Předmětem činnosti poskytovatele v roli správce je:

- Spolupráce na zásadních změnách a komplexních rekonfiguracích ICT infrastruktury;
 - o Konzultace
 - o Design / architektura uvedeného řešení
 - o Podklady pro nákup na straně Objednatele
- Zajištění školení pro pracovníky objednatelů;
- A další činnosti IT správy sítě a servisu ICT, které zjevně mají jednorázový charakter a nejsou kryty službami pravidelné povahy.