**tímto vyzývá k podání nabídky na veřejnou zakázku**

zadávanou dle zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZZVZ“),

otevřené podlimitním řízení

**Veškerá komunikace, která se týká zadávacího řízení, probíhá elektronicky. Nabídky budou podány prostřednictvím elektronického nástroje pro zadávání veřejných zakázek E-ZAK.**

**Zadavatel nevyžaduje elektronické podepsání podané nabídky. Dodavatel či účastník řízení je však povinen provést registraci v elektronickém nástroji E-ZAK za účelem komunikace se zadavatelem na:** [**https://ezak.kr-karlovarsky.cz/registrace.html**](https://ezak.kr-karlovarsky.cz/registrace.html)

**Registrace v E-ZAK není zpoplatněna. K provedení registrace je elektronický podpis nutný, a pokud jím dodavatel nedisponuje, může vyzvat zadavatele k jeho předregistraci prostřednictvím e-mailové adresy:** **petra.hnatkova@zzskvk.cz**

**Veškeré podmínky a informace týkající se elektronického nástroje jsou dostupné na: https://ezak.kr-karlovarsky.cz**

V případě jakýchkoli otázek týkajících se uživatelského ovládání elektronického nástroje dostupného na výše uvedené webové stránce, nebo v případě jakýchkoli otázek týkajících se technického nastavení kontaktujte, prosím, provozovatele elektronického nástroje E-ZAK na e-mailu: podpora@ezak.cz, tel. 538 702 719.

### Název zakázky

**„Servisní služby pro zajištění 24H provozu operačního střediska ZZS KVK pro 2019-2020“**

Toto zadávací řízení bylo zveřejněno ve Věstníku veřejných zakázek pod evidenčním číslem veřejné zakázky Z2019-010753.

### Vymezení plnění veřejné zakázky

Předmětem plnění veřejné zakázky v rámci tohoto zadávacího řízení jsou servisní služby pro zajištění 24 - hodinového (tzn. nepřetržitého) provozu informačních technologií operačního střediska (dále také jen ISOR) Zdravotnické záchranné služby Karlovarského kraje (dále jen „ZZS KVK“). Servisní služby budou zajišťovat maintenance informačních systémů ZZS KVK včetně poskytování nových verzí a opravných balíčků, zajištění souladu ISOR s legislativou, včetně dokumentace k novým verzím, dále budou zajišťovat hardwarovou podporu včetně zajištění oprav nebo výměny hardwarových komponent v případě poruchy, havárie nebo ztráty funkčnosti v rámci garantovaných časů a dále technickou podpora včetně poskytování služby hotline, včetně základní servisní technické podpory programového vybavení při řešení problémů a závad v režimu 24x7.

Bližší specifikace plnění této veřejné zakázky je uvedena v přílohách zadávací dokumentace (Technická specifikace a Návrh smlouvy o zajištění servisních služeb).

 Podkladem pro zpracování nabídky je tato zadávací dokumentace, včetně technické specifikace. Technická specifikace byla zpracována firmou Sofwarum s.r.o.

**Předpokládaná hodnota veřejné zakázky: 3.541.500,00 Kč bez DPH.**

Vymezení předmětu veřejné zakázky dle klasifikace služeb stanovené zvláštním právním předpisem (CPV kódy) je uvedeno v Oznámení o zakázce a je následující:

 72222300 - 0 Počítačové a související služby

 72222300-0 Služby informačních technologií

 72250000-2 Systémové a podpůrné služby

 72253000-3 Help desk a podpůrné služby

 72261000-2 Podpora programového vybavení

 72263000-6 Implementace programového vybavení

 72267100-0 Údržba programového vybavení pro informační technologie

Realizace předmětu plnění veřejné zakázky bude probíhat v souladu s pokyny zadavatele, dále dle obecně závazných právních předpisů, ČSN a ostatních norem.

Přílohou zadávací dokumentace je vzorová podoba smlouvy o zajištění servisních služeb, která bude sloužit k uzavření smluvního vztahu s vybraným dodavatelem. Zadavatel připouští pouze dále specifikované úpravy vzorové smlouvy účastníkem v rámci přípravy návrhu smlouvy o zajištění servisních služeb, který musí být přílohou nabídky:

 - doplnění identifikačních údajů účastníka, finančních částek smluvní ceny, doplnění kontaktních informací, bez možnosti upravovat znění jednotlivých ustanovení smlouvy.

Tento návrh smlouvy musí v plném rozsahu respektovat podmínky uvedené v této zadávací dokumentaci.

1. **Doba a místo plnění veřejné zakázky**

Předpokládaná doba zahájení je závislá na ukončení zadávacího řízení a uzavření smlouvy s vybraným dodavatelem. Uzavření smlouvy se předpokládá do 30. 7. 2019.

Termín ukončení plnění předmětu veřejné zakázky se požaduje do 18 měsíců od podpisu smlouvy o zajištění servisních služeb.

Místem plnění veřejné zakázky je sídlo Zdravotnické záchranné služby Karlovarského kraje na adrese Závodní 390/98c, 360 06 Karlovy Vary, a lokality výjezdových základen Zdravotnické záchranné služby Karlovarského kraje:

Sídlo a výjezdová základna: Karlovy Vary, Závodní 390/98C

Výjezdové základny: Sokolov, Slovenská 1596

 Horní Slavkov, Větrná 1015

 Žlutice, Karlovarská 530

 Toužim, Žlutická 526

 Ostrov, Jáchymovská

 Nejdek, Karlovarská 1347

 Aš, Na Vrchu 1778/30

 Cheb, K Nemocnici 1110/17

 Mariánské Lázně, U Nemocnice 464/1

 Aš, Okružní 2545

 Teplá, Pivovarská 333, 364 61

 Luby, Malé náměstí 35, 351 37

1. **Pravidla pro hodnocení nabídek**

Nabídky budou hodnoceny podle jejich ekonomické výhodnosti.

Nabídky budou v souladu s ustanovením § 114 odst. 1 a 2 ZZVZ hodnoceny podle jejich ekonomické výhodnosti. Zadavatel v rámci ekonomické výhodnosti nabídky bude hodnotit na základě nejnižší nabídkové ceny včetně DPH. Pořadí nabídek bude stanoveno podle výše nabídkové ceny s tím, že nejnižší cena je nejlepší.

1. **Rozsah požadavku zadavatele na kvalifikaci účastníka**
2. Základní způsobilost

Způsobilým není dodavatel, který

 a) byl v zemi svého sídla v posledních 5 letech před zahájením zadávacího řízení pravomocně odsouzen pro trestný čin uvedený v příloze č. 3 ZZVZ nebo obdobný trestný čin podle právního řádu země sídla dodavatele; k zahlazeným odsouzením se nepřihlíží,

 b) má v České republice nebo v zemi svého sídla v evidenci daní zachycen splatný daňový nedoplatek,

 c) má v České republice nebo v zemi svého sídla splatný nedoplatek na pojistném nebo na penále na veřejné zdravotní pojištění,

 d) má v České republice nebo v zemi svého sídla splatný nedoplatek na pojistném nebo na penále na sociální zabezpečení a příspěvku na státní politiku zaměstnanosti,

 e) je v likvidaci, proti němuž bylo vydáno rozhodnutí o úpadku, vůči němuž byla nařízena nucená správa podle jiného právního předpisu nebo v obdobné situaci podle právního řádu země sídla dodavatele.

Je-li dodavatelem právnická osoba, musí základní způsobilost splňovat tato právnická osoba a zároveň každý člen statutárního orgánu.

Je-li členem statutárního orgánu dodavatele právnická osoba, musí základní způsobilost splňovat

 a) tato právnická osoba,

 b) každý člen statutárního orgánu této právnické osoby a

 c) osoba zastupující tuto právnickou osobu v statutárním orgánu dodavatele.

Účastní-li se zadávacího řízení pobočka závodu

 a) zahraniční právnické osoby, musí základní způsobilost splňovat tato právnická osoba a vedoucí pobočky závodu,

 b) české právnické osoby, musí základní způsobilost splňovat osoby uvedené v § 74 odst. 2 ZZVZ a vedoucí pobočky závodu.

Doklady prokazující základní způsobilost podle § 74 ZZVZ musí prokazovat splnění požadovaného kritéria způsobilosti nejpozději v době 3 měsíců přede dnem zahájení zadávacího řízení.

1. Profesní způsobilost

Dodavatel prokazuje splnění profesní způsobilosti ve vztahu k České republice předložením výpisu z obchodního rejstříku nebo jiné obdobné evidence, pokud jiný právní předpis zápis do takové evidence vyžaduje.

Dále zadavatel požaduje předložit doklad, že dodavatel je oprávněn podnikat v rozsahu odpovídajícímu předmětu veřejné zakázky, tzn. výroba, instalace, opravy elektrických strojů a přístrojů, elektronických a telekomunikačních zařízení.

Doklady prokazující profesní způsobilost podle § 77 ZZVZ odst. 1 musí prokazovat splnění požadovaného kritéria způsobilosti nejpozději do 3 měsíců přede dnem zahájení zadávacího řízení.

1. Technická kvalifikace

Zadavatel požaduje k prokázání splnění technických kvalifikačních předpokladů dodavatele podle § 79 odst. 2 ZZVZ předložení níže uvedených dokladů:

1. **Seznam významných služeb** poskytnutých dodavatelem s uvedením jejich rozsahu a doby poskytnutí. Dodavatel prokáže tento kvalifikační předpoklad předložením dokladů dle § 79 odst. 2 písm. b) ZZVZ, tj. seznamem významných služeb poskytnutých dodavatelem za poslední 3 roky před zahájením zadávacího řízení včetně uvedení ceny a doby jejich poskytnutí a identifikace objednatele. Doba 3 let před zahájením zadávacího řízení se považuje za splněnou, pokud zakázky uvedené v seznamu byly v průběhu této doby v plném rozsahu dokončeny, tedy došlo ke splnění smlouvy na jejich realizaci v souladu se sjednanými podmínkami plnění. Tato doba se považuje za splněnou i v případě, že plnění na základě smlouvy nebylo doposud ukončeno, ale v období posledních 3 let před zahájením zadávacího řízení došlo k plnění dle smlouvy v minimálním požadovaném finančním objemu.“Významnou službou se pro potřeby této zadávací dokumentace rozumí reference obdobná předmětu plnění veřejné zakázky, tj.

poskytování servisních služeb pro informační systémy Zdravotnické záchranné služby (dále jen ZZS) ve výši alespoň 1 mil. Kč bez DPH za každý jednotlivý projekt. Aplikační část informačního systému ZZS u každého jednotlivého projektu ve smyslu tohoto bodu musí obsahovat minimálně následující části: operační středisko, evidence a plánování výjezdových skupin, doplňování dat výjezdů a pacientů na výjezdových stanovištích, účtování pojišťovnám i samoplátcům, integrace systémů pro sledování vozů, integrace systémů pro hlasové záznamy hovorů, integrace telefonních ústředen a integrace záznamových zařízení pro nahrávání komunikací pro identifikaci a lokalizaci volajících z pevných linek i mobilních telefonů.

poskytování servisních služeb systémů GIS s vazbou na informační systém pro operační řízení ZZS s finančním objemem alespoň ve výši 200 tisíc Kč bez DPH.

K prokázání kvalifikace požaduje zadavatel předložení alespoň:

* + - * 1. 2 reference podle bodu (A),
				2. 1 referenci podle bodu (B),

Pokud jedna konkrétní reference splňuje požadavky podle více uvedených kritérií, je možné jejím prostřednictvím prokazovat splnění kritérií technické kvalifikace podle všech kritérií, které reference splňuje. Splnění výše uvedených kritérií kvalifikace musí jednoznačně vyplývat ze specifikací referencí uvedených v seznamu.

Dodavatel v seznamu referencí uvede kontakty na osoby objednatele, u kterých může zadavatel dodavatelem uvedené informace ověřit.

Dodavatel je v seznamu povinen uvést výslovně, v jaké pozici významnou dodávku realizoval, zda sám v plném rozsahu, společně s jiným dodavatelem, jako generální dodavatel, jako subdodavatel jiného dodavatele. Pokud významnou dodávku nerealizoval v plném rozsahu sám nebo v pozici generálního dodavatele, musí být v seznamu vyjádřen podíl dodavatele (věcné vymezení i jeho finanční hodnota) na realizaci významné dodávky, přičemž pro účely splnění kvalifikace lze uznat pouze tu část plnění (z věcného i finančního pohledu), v jakém se na realizaci významné dodávky sám podílel.

**2) Seznam osob** podílejících se na veřejné zakázce. Dodavatel prokáže tento kvalifikační předpoklad předložením dokladů dle § 79 odst. 2 písm. c) zákona. Dodavatel předloží seznam osob, které se budou podílet na plnění veřejné zakázky, a to zejména těch, které zajišťují kontrolu kvality, bez ohledu na to, zda jde o zaměstnance dodavatele nebo osoby v jiném vztahu k dodavateli.

Tento seznam ve formě čestného prohlášení se stane zároveň součástí smlouvy na plnění veřejné zakázky („realizační tým“). Pro plnění veřejné zakázky se vyžaduje sestavení realizačního týmu, přičemž musí být obsazeny následující pozice a splněny následující požadavky na členy týmu i jednotlivé pozice (splnění uvedených podmínek musí vyplývat z předložených profesních životopisů):

**servisní manažer – vedoucí řešitelského týmu:** alespoň pět referenčních projektů v oblasti informačních technologií, na kterých se podílel v obdobné pozici, ve výši minimálně 3 mil. Kč bez DPH za každý jednotlivý projekt; prokázání dosažení certifikace senior projektového manažera dle IPMA, PMI, PRINCE2 nebo jiné rovnocenné metodiky projektového řízení na úrovni komplexního řízení projektů a minimálně tříletou praxi v projektovém řízení na požadované úrovni;

**technický specialista informačních systémů operačního řízení (OŘ):** alespoň tři referenční projekty obdobného zaměření jako předmět veřejné zakázky, na kterých se podílel v obdobné pozici ve výši minimálně 1 mil. Kč bez DPH za každý jednotlivý projekt; prokázání dosažení certifikace výrobce pro návrh, implementaci, provoz a diagnostiku informačních systémů OŘ relevantních ve vztahu k systémům užívaných zadavatelem;

**technický specialista GIS systémů**: alespoň pět referenčních projektů v oblasti GIS, na kterých se podílel v obdobné pozici, ve výši minimálně 200 tisíc Kč bez DPH za každý jednotlivý projekt; prokázání dosažení certifikace výrobce pro návrh, implementaci, provoz a diagnostiku informačních systémů GIS relevantních ve vztahu k systémům užívaných zadavatelem;

**technický specialista komunikačních technologií:** alespoň tři referenční projekty obdobného zaměření jako předmět veřejné zakázky, na kterých se podílel v obdobné pozici; prokázání dosažení certifikace výrobce pro návrh, implementaci, provoz a diagnostiku komunikačních technologií relevantních ve vztahu k systémům užívaných zadavatelem;

**technický specialista systémů pro sledování vozidel:** minimálně tři referenční projekty obdobného zaměření jako předmět veřejné zakázky, na kterých se podílel v obdobné pozici; prokázání dosažení certifikace výrobce pro návrh, implementaci, provoz a diagnostiku systémů sledování vozidel ZZS relevantních ve vztahu k systémům užívaných zadavatelem;

**technický specialista virtualizace:** minimálně pět referenčních projektů z oblasti virtualizace na kterých se podílel v obdobné pozici, ve výši alespoň 5 mil. Kč bez DPH za každý jednotlivý projekt; prokázání dosažení certifikace pro návrh, implementaci, provoz a diagnostiku pro virtualizační systémy relevantní ve vztahu k systémům užívaných zadavatelem;

**technický specialista operačních systémů:** minimálně tři referenční projekty, na kterých se podílel v obdobné pozici, ve výši alespoň 1 mil. Kč bez DPH za každý jednotlivý projekt; prokázání dosažení certifikace pro návrh a implementaci operačních systémů relevantních ve vztahu k systémům užívaných zadavatelem;

**technický specialista LAN a SAN infrastruktury:** alespoň tři referenční projekty v oblasti informačních technologií, na kterých se podílel v obdobné pozici, ve výši minimálně 1 mil. bez DPH za každý jednotlivý projekt; prokázání dosažení certifikace pro návrh, implementaci, provoz a diagnostiku pro LAN a SAN infrastruktury relevantní ve vztahu k systémům užívaných zadavatelem;

**technický specialista hardware:** minimálně 3 referenční projekty, na kterých se podílel v obdobné pozici, ve výši alespoň 1 mil. Kč bez DPH za každý jednotlivý projekt; prokázání dosažení certifikace pro návrh, implementaci, provoz a diagnostiku serverových systémů a systémů pro ukládání dat (storage) relevantních ve vztahu k systémům užívaných zadavatelem;

Zadavatel dále požaduje, aby výše uvedené pozice byly obsazeny osobami schopnými komunikovat v českém jazyce, případně aby osobě, která takové komunikace není schopna, zabezpečil v rámci svých nákladů tlumočníka.

Přílohou výše uvedeného seznamu budou strukturované profesní životopisy jednotlivých pracovníků, které musí obsahovat minimálně tyto údaje:

* jméno a příjmení pracovníka;
* popis pozice pracovníka v rámci plnění této veřejné zakázky;
* vztah k dodavateli
* přehled profesní praxe a kvalifikace vztahující se k plnění této veřejné zakázky (z uvedeného seznamu musí vplývat splnění požadavků dle předchozího odstavce);
* nejdůležitější referenční projekty realizované s ohledem na předmět plnění veřejné zakázky v minulosti s uvedením kontaktních údajů na osobu, u které lze uvedené zkušenosti ověřit.

Členové týmu budou tvořit realizační tým, který bude odpovědný za plnění této veřejné zakázky. Změny členů týmu budou možné pouze po předchozím schválení zadavatelem, a to osobami splňujícími pro nahrazovanou pozici alespoň výše uvedené požadavky.

Zadavatel ve vztahu k technické kvalifikaci upozorňuje, že může prověřovat pravdivost předložených informací a relevanci dokládané praxe.

**Doklady o kvalifikaci předkládají dodavatelé v nabídkách v kopiích** *(popř. mohou je nahradit čestným prohlášením nebo jednotným evropským osvědčením pro veřejné zakázky podle § 87 ZZVZ)****.***

**Vybraný dodavatel, se kterým má být uzavřena smlouva, je povinen před jejím uzavřením předložit zadavateli** originály nebo ověřené kopie dokladů o jeho kvalifikaci, pokud již nebyly v zadávacím řízení předloženy,

**Nepředložení těchto údajů, dokladů je důvodem k vyloučení účastníka zadávacího řízení.**

Účastníci mohou předložit zadavateli výpis ze seznamu kvalifikovaných dodavatelů, tento výpis nahrazuje doklad prokazující

1. základní způsobilost podle § 74 ZZVZ, a
2. profesní způsobilost podle § 77 ZZVZ v tom rozsahu, v jakém údaje ve výpisu ze seznamu kvalifikovaných dodavatelů prokazují splnění kritérií profesní způsobilosti.

Výpis ze seznamu kvalifikovaných dodavatelů, nesmí být starší než 3 měsíce k poslednímu dni, ke kterému má být prokázána základní způsobilost nebo profesní způsobilost.

Účastník může rovněž prokázat splnění kvalifikace nebo její části certifikátem ze systému certifikovaných dodavatelů. Nejdelší přípustná platnost certifikátu je jeden rok od jeho vydání. Před uzavřením smlouvy lze po dodavateli, který prokázal kvalifikaci certifikátem, požadovat předložení dokladů podle § 74 odst. 1 písm. b) až d) ZZVZ.

V případě společné účasti dodavatelů prokazuje základní způsobilost a profesní způsobilost podle § 77 odst. 1 ZZVZ každý dodavatel samostatně.

Dodavatel může prokázat určitou část technické kvalifikace nebo profesní způsobilosti s výjimkou kritéria podle § 77 odst. 1 ZZVZ požadované zadavatelem prostřednictvím jiných osob. Dodavatel je v takovém případě povinen zadavateli předložit

1. doklady prokazující splnění profesní způsobilosti podle § 77 odst. 1 ZZVZ jinou osobou,
2. doklady prokazující splnění chybějící části kvalifikace prostřednictvím jiné osoby,
3. doklady o splnění základní způsobilosti podle § 74 ZZVZ jinou osobou a
4. písemný závazek jiné osoby k poskytnutí plnění určeného k plnění veřejné zakázky nebo k poskytnutí věcí nebo práv, s nimiž bude dodavatel oprávněn disponovat v rámci plnění veřejné zakázky, a to alespoň v rozsahu, v jakém jiná osoba prokázala kvalifikaci za dodavatele.
5. **Další povinné součásti nabídky**

Zadavatel požaduje, aby účastník zadávacího řízení v nabídce

1. určil části veřejné zakázky, které hodlá plnit prostřednictvím poddodavatelů, nebo
2. předložil seznam poddodavatelů, pokud jsou účastníkovi zadávacího řízení známi a uvedl, kterou část veřejné zakázky bude každý z poddodavatelů plnit.
3. v případě společné účasti dodavatelů v nabídce doložení, jaké bude rozdělení odpovědnosti za plnění veřejné zakázky;
4. **Způsob zpracování nabídkové ceny**

Nabídková cena bude stanovena pro danou dobu plnění jako cena nejvýše přípustná se započtením veškerých nákladů, rizik, zisku a finančních vlivů (např. inflace) po celou dobu realizace zakázky v souladu s podmínkami uvedenými v zadávací dokumentaci.

Požadavky na jednotný způsob doložení nabídkové ceny:

* Celková cena v Kč bez DPH, vyčíslení DPH (z ceny bez DPH) a celková cena díla včetně DPH.

Dílem se rozumí servisní služby pro zajištění 24 - hodinového (tzn. nepřetržitého) provozu informačních technologií operačního střediska Zdravotnické záchranné služby Karlovarského kraje. Servisní služby budou zajišťovat maintenance informačních systémů ZZS KVK včetně poskytování nových verzí a opravných balíčků, zajištění souladu ISOR s legislativou, včetně dokumentace k novým verzím, dále budou zajišťovat hardwarovou podporu včetně zajištění oprav nebo výměny hardwarových komponent v případě poruchy, havárie nebo ztráty funkčnosti v rámci garantovaných časů a dále technickou podpora včetně poskytování služby hotline, včetně základní servisní technické podpory programového vybavení při řešení problémů a závad v režimu 24x7.

Účastník stanoví celkovou nabídkovou cenu částkou stanovenou na základě ocenění všech nákladů, které jsou potřeba pro kompletní plnění předmětu veřejné zakázky, dle Technické specifikace díla, která je přílohou této výzvy. Předložená nabídková celková cena za dílo je konečná, dodavatel není oprávněn požadovat navýšení ceny díla proto, že si dílo vyžádalo jiné úsilí nebo jiné náklady, než bylo předpokládáno.

Nabídková cena včetně DPH může být překročena pouze v souvislosti se změnou legislativy upravující výši DPH (DPH bude počítáno podle aktuálně platných předpisů v době vystavení daňového dokladu).

V případě, že účastník zjistí nesrovnalosti v zadávacích podmínkách, je oprávněn v souladu s ustanovením § 98 ZZVZ, požádat písemně o vysvětlení zadávací dokumentace.

1. **Podání nabídek**

Nabídky musí být doručeny zadavateli do **13.5.2019 do 10:00 hod.** výhradně v elektronické formě prostřednictvím elektronického nástroje pro zadávání veřejných zakázek E-ZAK.

Nabídky mohou být doručeny výhradně elektronickými prostředky, otevírání nabídek se nekoná za přítomnosti účastníků zadávacího řízení.

1. **Prohlídka místa plnění veřejné zakázky a kontaktní osoby**

Vzhledem k předmětu plnění veřejné zakázky zadavatel nerealizuje prohlídku místa plnění. Podkladem pro zpracování nabídky je tato výzva včetně příloh.

Kontaktní osobou ve věcech formální stránky zadávacího řízení je Ing. Petra Hnátková,🕿 353 362 519, e-mail: petra.hnatkova@zzskvk.cz, a ve věcech odborné problematiky Václav Kučera,🕿 725 573 133, e-mail: vaclav.kucera@zzskvk.cz.

1. **Požadavek na formální úpravu, strukturu a obsah nabídky**

Nabídka bude zpracována v českém jazyce a odevzdána výhradně v elektronické formě prostřednictvím elektronického nástroje E-ZAK. Šifrování a zabezpečení nabídky obstarává systém elektronického nástroje.

Informace a údaje uvedené v této zadávací dokumentaci a jejích přílohách vymezují závazné požadavky zadavatele na plnění veřejné zakázky. Tyto požadavky je účastník povinen plně a bezvýhradně respektovat při zpracování své nabídky. Neakceptování požadavků zadavatele uvedených v této zadávací dokumentaci či změny obchodních podmínek budou považovány za nesplnění zadávacích podmínek s následkem vyloučení účastníka z další účasti v zadávacím řízení.

Zadavatel doporučuje seřazení nabídky do těchto oddílů:

* + Obsah nabídky
	+ Prokázání kvalifikace
	+ Cenová nabídka (bude použit vyplněný formulář, který je přílohou zadávací dokumentace)
	+ Popis nabízeného způsobu plnění veřejné zakázky zpracovaný dle požadavků technické specifikace (příloha zadávací dokumentace). Účastník musí uvést detailní popis způsobu provádění servisních služeb tak, aby byly jednoznačně a výslovně pokryty všechny požadavky uvedené v kap. 4 a kap. 5 technické specifikace
	+ Návrh smlouvy - účastník použije závazný vzor návrhu smlouvya doplní jej o požadované údaje.
	+ Seznam poddodavatelů – účastník uvede výčet všech poddodavatelů na dodávky a služby. Dále uvede rozsah věcného plnění na realizaci zakázky u těchto poddodavatelů. V případě, že účastník nebude v rámci svého plnění využívat poddodavatele, uvede tuto skutečnost v čestném prohlášení.
	+ Prohlášení k podmínkám zadávacího řízení (vzor přílohy je součástí zadávací dokumentace)
	+ Případně další přílohy a doplnění nabídky
1. **Další podmínky zadávacího řízení na veřejnou zakázku**

Zadavatel nepřipouští dle § 102 ZZVZ variantní řešení.

Zadavatel vyloučí dle § 48 odst. 7 ZZVZ vybraného dodavatele zadávacího řízení, který je českou akciovou společností nebo má právní formu obdobnou akciové společnosti a nemá vydány výlučně zaknihované akcie.

U vybraného dodavatele se sídlem v zahraničí, který je akciovou společností nebo má právní formu obdobnou akciové společnosti, bude zadavatel postupovat dle § 48 odst. 9 ZZVZ.

U vybraného dodavatele, je-li právnickou osobou, zadavatel zjistí údaje o jeho skutečném majiteli podle § 122 odst. 4 ZZVZ.

Nepodaří-li se zadavateli zjistit údaje o skutečném majiteli vybraného dodavatele, je vybraný dodavatel povinen identifikovat skutečné majitele dokumenty dle § 122 odst. 5 ZZVZ.

Zadavatel stanovuje, že v případě, kdy bude vybraným dodavatelem právnická osoba, u níž zadavatel nedohledal informaci o skutečném majiteli, musí takový dodavatel před podpisem smlouvy předložit:

 a) výpis z evidence obdobné evidenci údajů o skutečném majiteli; nebo

 b) identifikační údaje všech osob, které jsou jeho skutečným majitelem podle zákona o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu,

 c) doklady, z nichž vyplývá vztah všech osob podle písmene a) k dodavateli; těmito doklady jsou zejména

* výpis z obchodního rejstříku nebo jiné obdobné evidence,
* seznam akcionářů,
* rozhodnutí statutárního orgánu o vyplacení podílu na zisku,
* společenská smlouva, zakladatelská listina nebo stanovy.

**Nepředložení těchto údajů nebo dokladů je důvodem k vyloučení účastníka zadávacího řízení.**

1. **Práva zadavatele**

Zadavatel si vyhrazuje právo:

* nevracet účastníkům podané nabídky
* veškeré náklady související s přípravou, podáním nabídky a účastí v tomto řízení nese výlučně účastník za všech okolností bez nároku na jejich úhradu zadavatelem
* vybraný dodavatel nesmí zakázku postoupit jinému subjektu, přičemž po uzavření smlouvy nesmí bez předchozího písemného souhlasu zadavatele postoupit práva a povinnosti plynoucí z uzavřené smlouvy třetí osobě
* zadavatel nepožaduje složení jistoty
* zadavatel nepořádá prohlídku místa plnění
1. **Identifikační údaje zadavatele**

Název: **Zdravotnická záchranná služba Karlovarského kraje,**

 **příspěvková organizace**

Sídlo: Závodní 390/98c, 360 06 Karlovy Vary

IČ: 00574660

Statutární zástupce: MUDr. Jiří Smetana, ředitel

Profil zadavatele: <https://ezak.kr-karlovarsky.cz/profile_display_69.html>

V Karlových Varech, dne 3.4.2019

………………………………………………………

MUDr. Jiří Smetana

ředitel

Zdravotnická záchranná služba Karlovarského kraje,

příspěvková organizace

**Přílohy:**

Návrh smlouvy o zajištění servisních služeb

Technická specifikace

Cenová nabídka

Prohlášení k podmínkám zadávacího řízení

Profesní životopis - vzor

**Prohlášení k podmínkám zadávacího řízení a**

**čestné prohlášení o pravdivosti údajů**

 Čestně prohlašuji, že jako účastník o veřejnou zakázku akceptujeme podmínky zadávacího řízení a že nabídková cena za realizaci plnění je maximální se započtením veškerých nákladů, rizik, zisku a finančních vlivů (např. inflace) po celou dobu realizace zakázky a seznámili se s celou zadávací dokumentací vzhledem k jednoznačnosti zadání a technického řešení.

Prohlašuji, že jsme jako účastník o veřejnou zakázku průběžně sledovali, do konce lhůty pro podání nabídek, předmětnou zakázku na Profilu zadavatele z důvodu případného vysvětlení zadávací dokumentace a jeho začlenění do nabídky.

Čestně prohlašuji, že veškeré informace uváděné a obsažené v nabídce jsou pravdivé.

V ………………….. dne ……………

 ……………………………….

 jméno a podpis

 oprávněného zástupce účastníka

**Profesní životopis**

|  |  |
| --- | --- |
| Jméno a příjmení: | **…..........................................** |
| Pozice v týmu: | **…..........................................** |
| Pracovně-právní vztah k uchazeči | **…..........................................** |
| Dosažené vzdělání: | **…..........................................** |
| Profesní praxe: | **…..........................................** |
| Referenční zakázky: | 1.2.3. |
| Získané certifikáty a/nebo osvědčení: | **…..........................................** |

Čestně prohlašuji, že uvedené údaje jsou pravdivé a zároveň prohlašuji, že nemám záznam v Rejstříku trestů.

 …………………………………..

 vlastnoruční podpis

|  |
| --- |
| SERVISNÍ SLUŽBY PRO ZAJIŠTĚNÍ 24H PROVOZU OPERAČNÍHO STŘEDISKA ZZS KVK pro 2019-2020 **Technická specifikace** |

# Vymezení předmětu plnění veřejné zakázky

## Předmět plnění veřejné zakázky

Předmětem plnění jsou servisní služby pro zajištění 24 - hodinového (tzn. nepřetržitého) provozu informačních technologií operačního střediska Zdravotnické záchranné služby Karlovarského kraje (dále jen „ZZS KVK“ nebo „ZZS“). Servisní služby (dále také jen „služby“) budou zajišťovat maintenance informačních systémů ZZS KVK včetně poskytování nových verzí a opravných balíčků, zajištění souladu ISOR s legislativou, včetně dokumentace k novým verzím, dále budou zajišťovat hardwarovou podporu včetně zajištění oprav nebo výměny hardwarových komponent v případě poruchy, havárie nebo ztráty funkčnosti v rámci garantovaných časů a dále technickou podporu včetně poskytování služby hotline, včetně základní servisní technické podpory programového vybavení při řešení problémů a závad v režimu 24x7.

Předmětem plnění zajištění servisních služeb pro následující části informačních systémů operačního řízení (dále jen IS OŘ):

| **Ozn.** | **Položka** |
| --- | --- |
| **Hardwarová infrastruktura IS OŘ** |
| IS-01 | HW kompletně |
| OS-08 | Projekční systém |
| OS-09 | Síťová tiskárna pro sál |
| PR-02 | Virtualizovaný desktop pro OŘ |
| PR-05 | Operátorské pracoviště hybridní |
| PR-07 | Přepínač maticový pro ostatní pracoviště  |
| **Informační systémy IS OŘ** |
| IS-02 | Databáze, virtualizace, replikace SW |
| IS-03 | Informační systém - vývoj a integrace (mimo IS IZS) |
| Integrace s IZS |
| **Telefonie IS OŘ** |
| DR-01 | Integrace sítě PEGAS |
| OB-02 | Nahrávání (všechny kanály OŘ) |
| IS-05 | Integrace telefonie |
| **Vybavení vozidel IS OŘ** |
| VT-01 | Vozidlové GPS |
| VT-05 | Navigační přístroj |

Tabulka 1: Přehled částí IS OŘ pro zajištění servisních služeb

Realizace předmětu plnění musí být zahájena neprodleně po podpisu smlouvy. Celková doba zajišťování servisních služeb je 18 měsíců od podpisu smlouvy.

## Popis stávajícího stavu

Hlavní náplní činnosti ZZS KVK je zajišťování odborné přednemocniční neodkladné péče u stavů ohrožujících život obyvatel Karlovarského kraje. V současnosti je tato služba zajišťována výjezdovou skupinou systému rendez-vous RV a výjezdovou skupinou rychlé zdravotnické pomoci RZP – velké sanitní vozy s posádkou ve složení záchranář a řidič.

Veškerou činnost ZZS řídí Zdravotnické Operační Středisko (dále jen „ZOS“, které je umístěno v Karlových Varech. ZOS využívá pro potřeby řízení výkonu ZZS informační a komunikační technologie, případně prostřednictvím těchto technologií, poskytuje informace, řídí posádky ZZS.

Informatická podpora administrativních a operativních procesů ZZS je vyřešena systémy dodanými v rámci projektu IOP výzva č. 11 realizovaného v období 2012-2013 a IOP výzva č. 23 z období 2015.

ZZS KVK má v rámci Karlovarského kraje celkem 12 výjezdových základen, přehled výjezdových základen je uveden v tabulce č. 2:

| **Číslo výjezdové základny** | **Výjezdové základny (VS)** |
| --- | --- |
| **Oblast Cheb** |
| 1 | Cheb |
| 2 | Mariánské Lázně |
| 3 | Aš |
| 4 | Luby |
| **Oblast Karlovy Vary** |
| 5 | Karlovy Vary |
| 6 | Ostrov |
| 7 | Nejdek |
| 8 | Toužim |
| 9 | Žlutice |
| 10 | Teplá |
| **Oblast Sokolov** |
| 10 | Sokolov |
| 11 | Horní Slavkov |
| 12 | Kraslice |

Tabulka 2: Přehled výjezdových základen

Zadavatel v souladu s § 96 odst. 2 ZZVZ poskytne dodavatelům dokumentaci ke stávajícím systémům, pro které je nutné zajistit servisní služby na písemnou žádost a proti podpisu písemného čestného prohlášení dodavatele, že tuto dokumentaci využije výhradně pro účely přípravy své nabídky na plnění předmětu této veřejné zakázky a s podmínkou, že případné zneužití dokumentace stávajících systémů nad rámec uvedeného účelu bude vůči dodavateli sankcionováno částkou 400 000,- Kč.

## Místo plnění

ZZS v současné době provozuje operační středisko v nové budově – sídlo ZZS KVK na adrese: Karlovy Vary - Dvory, Závodní 390/98C.

Mimo budovu operačního střediska ZZS KVK působí na jednotlivých výjezdových základnách (dále jen VZ) na území Karlovarského kraje.

Lokality, ve kterých bude předmět plnění realizován je uveden v následující tabulce. Zadavatel má ze svého statutu povinnost zajistit odbornou přednemocniční neodkladnou péči a tu poskytovat v zákonem požadovaných limitech – z toho plyne i rozmístění a počet výjezdových základen, které jsou zároveň předmětem procesu kontinuální optimalizace. Účastník ve své nabídce musí zohlednit skutečnost, že počet i konkrétní umístění výjezdových základen se v průběhu zajištění předmětu plnění může změnit.

Přehled lokalit k 31. 12. 2018:

|  |
| --- |
| **Sídlo a výjezdová základna** |
| **Karlovy Vary**, Závodní 390/98C |
| **Výjezdové základny** |
| **Sokolov**, Slovenská 1596 |
| **Horní Slavkov**, Větrná 1015 |
| **Žlutice**, Karlovarská 530 |
| **Toužim**, Žlutická 526 |
| **Ostrov**, Jáchymovská |
| **Nejdek**, Karlovarská 1347 |
| **Aš**, Na Vrchu 1778/30 |
| **Cheb**, K Nemocnici 1110/17 |
| **Mariánské Lázně**, U Nemocnice 464/1 |
| **Aš**, Okružní 2545 |
| **Teplá,**Pivovarská 333, 364 61 |
| **Luby,**Malé náměstí 35, 351 37 |

Tabulka 3: Přehled míst plnění

## Popis cílového stavu a specifikace předmětu plnění

### Servisní služby – základní požadavky

Předmětem plnění této veřejné zakázky je zajištění servisních služeb v režimu, který zajišťuje optimální poměr mezi náklady na zajištění provozu a pokrytím kritických komponent. Detailní specifikace servisních služeb pro jednotlivé části je uvedena v katalogových listech.

V následující tabulce je uveden přehled požadovaných úrovní servisních služeb pro dílčí části:

| **Ozn.** | **Položka** | **SLA (úroveň servisních služeb)** |
| --- | --- | --- |
| **Hardwarová infrastruktura IS OŘ** |
| IS-01 | HW kompletně | 4 hod |
| OS-08 | Projekční systém | Záruka |
| OS-09 | Síťová tiskárna pro sál | Záruka |
| PR-02 | Virtualizovaný desktop pro OŘ | Záruka |
| PR-05 | Operátorské pracoviště hybridní | Záruka |
| PR-07 | Přepínač maticový pro ostatní pracoviště  | Záruka |
| **Informační systémy IS OŘ** |
| IS-02 | Databáze, virtualizace, replikace SW | 4 hod |
| IS-03 | Informační systém - vývoj a integrace (mimo IS IZS) | 4 hod |
| Integrace s IS IZS | 4 hod |
| **Telefonie IS OŘ** |
| DR-01 | Integrace sítě PEGAS | 24 hod |
| OB-02 | Nahrávání (všechny kanály OŘ) | 24 hod |
| IS-05 | Integrace telefonie | 24 hod |
| **Vybavení vozidel IS OŘ** |
| VT-01 | Vozidlové GPS | Záruka |
| VT-05 | Navigační přístroj | Záruka |

Tabulka 4: Základní úrovně servisních služeb

V dalším textu jsou části, pro které je požadováno zajištění servisních služeb označovány také jako „zařízení“, „systémy“, „zařízení/systémy“ nebo „Prvek IT“.

Pro servisní služby je požadována následující kategorizace servisních služeb, služby jsou vzestupně kumulativní čili následující položka obsahuje zároveň všechny položky uvedené v tabulce nad ní:

| **Kategorie služeb** | **Popis** |
| --- | --- |
| **Záruka** | Poskytování komplexních služeb, které zajistí danou část v plně funkčním a provozuschopném stavu. V případě závady v rámci záruky v rozsahu, který je specifikován v záručních podmínkách, případně ve specifikaci dílčí části je součástí služeb zajištění celého procesu reklamačního řízení. V případě závady v pozáruční době je součástí služeb zajištění celého procesu náhrady postiženého zařízení nebo jeho části. Záruční služby samotné zajišťuje třetí strana tzn., že záruční služby nejsou součástí předmětu plnění. V případě pozáručních oprav jsou součástí předmětu plnění jen služby zajištění celého procesu náhrady postiženého zařízení nebo jeho části, samotné pořízení, tj. úhrada zařízení nebo jeho části bude realizováno zadavatelem. |
| **24 hod** | Poskytování komplexních služeb technické podpory nad rámec záruky, tj. poskytování hotline, kontaktního místa, garance reakční doby a doby odstranění závady (nebo snížení závady na nižší úroveň v daném časovém limitu). |
| **4 hod** | Poskytování komplexních služeb technické podpory nad rámec záruky, tj. poskytování hotline, kontaktního místa, garance reakční doby a doby odstranění závady (nebo snížení závady na nižší úroveň v daném časovém limitu), garance nutných úprav na základě legislativních změn. |

Tabulka 5: Kategorizace servisních služeb

Specifickou kategorií je pak služba maintenance:

| **Kategorie služeb** | **Popis** |
| --- | --- |
| **Maintenance** | Poskytování služeb maintenance nad rámec záruky, tj. instalace opravných balíčků (aktualizací Softwarových produktů), patchů (opravných patchů nutných pro bezchybný chod Softwarových produktů) a legislativních updatů. |

Tabulka 6: Služba maintenance

V následující tabulce jsou uvedeny základní kategorie incidentů, které jsou následně využity pro potřeby stanovení kategorií servisních služeb:

| **Kategorie incidentu** | **Popis** |
| --- | --- |
| **A** | Situace, kdy IS nebo část IS není zcela funkční, neumožňuje práci uživatelů se systémem a nelze používat pro podporu procesů ZZS KVK. Vztahuje se na případy, kdy je systém zcela nefunkční z důvodů na straně IS nebo jeho části, na níž je účastník povinen poskytovat servisní služby. |
| **B** | Situace, kdy IS nebo část IS je částečně funkční, umožňuje částečné poskytování služeb, po přechodnou dobu se sníženým komfortem uživatelů, případně provizorním způsobem z důvodů na straně IS nebo jeho části, na niž je účastník povinen poskytovat servisní služby. |
| **C** | Nedostatky a vady drobného rozsahu, které nebrání užívání IS nebo jeho části, nicméně nejsou v souladu s předaným a dokumentovaným stavem IS nebo jeho části. |

Tabulka 7: Kategorizace incidentů

V následující tabulce jsou pro jednotlivé kategorie servisních služeb definovány základní parametry SLA, které musí být dodrženy:

| **Kategorie** | **Chyba kategorie A** | **Chyba kategorie B** | **Chyba kategorie C** |
| --- | --- | --- | --- |
| **Reakce** | **Vyřešení** | **Reakce** | **Vyřešení** | **Reakce** | **Vyřešení** |
| **Záruka** | 2 prac. dny | 4 prac. dny | 4 prac. dny | 15 prac. dnů | 15 prac. dnů | Po dohodě |
| **24 hod** | 24 hod | 2 kal. dny | NBD | 4 prac. dny | 2 prac. dny | Po dohodě |
| **4 hod** | 4 (12) hodiny | 12 (36) hodiny | 8 (12) hod | 2 prac. dny | 2 prac. dny | Po dohodě |

Tabulka 8: Parametry servisních služeb

Údaje v závorkách platí pro mimopracovní dobu, pracovní doba je v pracovní dny od 7:00 do 17:00.

V případě služby „Záruka“ se v okamžiku zahájení reklamačního řízení přeřazuje chyba do kategorie C.

V rámci technické specifikace jsou používány tyto definice:

| **Pojem** | **Význam** |
| --- | --- |
| Incident (Požadavek) | Indikovaný problém technologie, případně části IS, který není v souladu s dokumentovaným stavem akceptovaného řešení.  |
| Reakce (Reakční doba) | Doba mezi nahlášením incidentu a potvrzením přijetí a zahájením řešení incidentu účastníkem. |
| Vyřešení (Doba vyřešení) | Doba mezi nahlášením incidentu a vyřešením a předáním k ověření. Doba potřebná na ověření vyřešení ze strany Zákazníka není započítávána do Doby vyřešení. Vyřešením je chápáno i snížení úrovně incidentu v daném čase a tím prodloužení doby pro řešení v souladu s nižší úrovní incidentu. |
| SLA | Konkrétní smluvní parametry pro poskytování služeb v daných kategoriích servisních služeb. |
| NBD | Následující pracovní den od doby nahlášení incidentu. |
| On-site/Off-site | Účastník zajistí fyzickou přítomnost pracovníka (specifikace požadované role je uvedena v katalogových listech) do 60 min od nahlášení požadavku v době uvedené jako „on-site“ v běžných pracovních dnech, např. pro „7-17 on-site, 17- 7 off-site“ to je doba od 7h do 17h. V době uvedené jako „off-site“ je rozhodnutí o fyzické přítomnosti pracovníka plně pod kontrolou účastníka, který je povinen zajistit služby dle podmínek SLA. Podmínky „on-site/off-site“ v žádném případě nenahrazují ostatní požadavky na zabezpečení služby, včetně SLA, pouze upřesňují požadavky zadavatele na fyzickou přítomnost pracovníků účastníka. |
| BE (Best Effort) |  vyvine maximální možné úsilí na provedení požadavku a zejména na zajištění požadovaných parametrů Prvku IT v nejkratší možné době. |

Tabulka 9: Definice

Zadavatel požaduje v maximální míře zajistit dostupnost a spolehlivost všech spravovaných systémů- kritické části systému musí být vysoce dostupné, tzn., že musí být zajištěna HW a SW prostředky jejich maximální odolnost proti výpadkům. Zadavatel požaduje zajistit níže uvedenou minimální požadovanou dostupnost a spolehlivost u těchto systémů:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Subsystém** | **Provozní doba** | **Kritický subsystém** |
| Operační řízení (ZOS) | 24x7 x 365 (nepřetržitý režim) | Ano |
| GIS | 24x7 x 365 (nepřetržitý režim) | Ano |
| Systém sledování, provozu vozidel - CarPC | 24x7 x 365 (nepřetržitý režim) | Ano |

Tabulka 10: Přehled kritických systémů

Soulad s legislativou - je požadováno, aby předmět plnění byl po dobu zajišťování servisních služeb v souladu s platnou legislativou ČR a souvisejícími normami, např. některé funkcionality systému mají návaznost na ustanovení zákona č.101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů.

Zadavatel požaduje zajistit udržení stávající bezpečnosti předmětu díla minimálně v následujícím rozsahu:

Autorizace, autentifikace uživatelů a uživatelská oprávnění zajišťující přístup jen ke schváleným informacím a funkcím a to včetně návaznosti na ochranu osobních údajů.

Zabezpečení komunikace mezi moduly informačního systému, informačními systémy v rámci integrace a další výměně dat - preferovaná je integrace na principu webových služeb, které budou zabezpečeny protokolem SSL s použitím obousměrné autentizace.

Využití moderních principů ochrany a zabezpečení dat (principy zálohování) a provozu informačních systémů (redundance, FailOver a další).

Zadavatel požaduje zajištění projektového vedení realizace předmětu plnění ze strany účastníka a jeho případných subdodavatelů po celou dobu realizace předmětu plnění.

Rámcový rozsah a specifikace servisních služeb jsou dále upřesněny v kapitole 5.

Účastník dle svého uvážení může doplnit v nabídce další služby, které jsou dle jeho názoru nezbytné pro úspěšnou realizaci zakázky.

### Servisní dokumentace

Zadavatel požaduje před zahájením realizace předmětu plnění zpracování Servisní dokumentace, která bude zahrnovat informace a pracovní postupy pro všechny činnosti potřebné pro řádné plnění předmětu plnění. Servisní dokumentace musí být před zahájením prací schválena zadavatelem.

Servisní dokumentace musí zohlednit podmínky stávajícího stavu a musí obsahovat minimálně tyto části:

Detailní popis všech postupů a procesů při zajišťování podpory provozu. Popis musí plně pokrývat všechny systémy a komponenty pro které je podpora provozu zajišťována.

Detailní popis způsobu a rozsahu předávání informací o poskytované službě, včetně vzorů reportů a frekvenci jejich předávání zadavateli.

Způsob zajištění projektového řízení na straně účastníka pro realizaci předmětu plnění.

Detailní popis zajištění bezpečnosti informací.

Návrh akceptačních kritérií a akceptačních testů zahrnující všechny případy, kdy dochází k servisním zásahům, které mění konfiguraci nebo v rámci kterých dojde k výměně části komponenty nebo systémů.

Detailní popis údržby systémů.

V rámci nabídky účastník předloží návrh obsahu servisní dokumentace a ukázku zpracování alespoň 3 libovolných postupů při zajišťování služeb podpory provozu, celkem v rozsahu max. 10 stran A4. Zadavatel si vyhrazuje právo přizpůsobit rozdělení obsahu a objemu servisní dokumentace jednotlivým částem dle potřeb při zahájení realizace předmětu plnění.

### Systémová a ostatní dokumentace

Účastník je povinen udržovat systémovou, uživatelskou, bezpečností a provozní dokumentaci v aktuálním stavu po celou dobu předmětu plnění.

Aktuální verze systémové, uživatelské, bezpečností a provozní dokumentace budou účastníkovi předány při zahájení realizace předmětu plnění.

Dokumenty budou zpracovávány v následujících programech elektronicky a uloženy v následujících formátech:

* MS Office 2007 (MS Word 2007, MS Excel 2007, MS PowerPoint 2007)
* MS Project 2007
* WinZip (formát .zip)
* Portable Document Format (formát .pdf).

Preferovaná forma předávaných dokumentů, které nebudou vyžadovat podpisy konkrétních osob je elektronicky, a to na elektronických nosičích (CD, DVD, flash disk, atp.). K předávání a k archivaci souborů se používají média s možností pouze zápisu, nikoliv přepisovatelná.

Veškerá dokumentace bude podléhat schvalování (akceptaci) při převzetí ze strany Zadavatele.

Veškerá dokumentace musí být zhotovena výhradně v českém jazyce, bude dodána v 1x kopii v elektronické formě a na vyžádání zadavatele také 1x kopie v papírové formě.

### Předávání informací o poskytované službě

Předávání informací o poskytovaných službách bude prováděno na základě týdenních nebo měsíčních reportů (dle povahy jednotlivých služeb). Účastník v servisní dokumentaci navrhne pro každou službu frekvenci jednotlivých reportů, přičemž navržená frekvence bude závazná, pokud nebude v objektivně zdůvodněných případech a po schválení zadavatelem dohodnuto jinak.

Týdenní report může mít elektronickou podobu. Měsíční report bude vyhotovován v písemné i elektronické formě.

Reporty budou za příslušné období vždy obsahovat minimálně:

Informace o provedených změnách v konfiguraci zařízení/ systémů spojených s poskytováním služby.

Informace o bezpečnostních incidentech zjištěných v souvislosti s poskytováním služby. Bezpečnostním incidentem se rozumí stav nebo událost, která je v rozporu s bežným provozním stavem nebo událost, která způsobila nehodu nebo potenciálně mohla způsobit omezení případně nefunkčnost zařízení/systémů. Informace o bezpečnostních incidentech jsou předány ihned po zjištění telefonicky, a dále pak písemně jako součást týdenního reportu.

Výkaz práce zaměstnanců Zadavatele, kteří se podíleli na provádění služeb a činností specifikovaných v nabídce, je součástí měsíčního reportu.

Požadavek na součinnosti Zadavatele, požadované účastníkem, k tomu, aby mohl dostát svým závazkům v poskytování předmětné služby.

Účastník je povinen udržovat aktuální informace o konfiguracích zařízení/ systémů v systému pro podporu správy a provozu ICT zařízení Zadavatele (dále také jen „CMDB“) a to neprodleně po každé změně. Přístupová práva a dokumentace k systému pro podporu správy a provozu ICT zařízení Zadavatele budou účastníkovi předány před zahájením realizace předmětu plnění.

Účastník doplní další relevantní informace a podmínky do servisní dokumentace.

### Harmonogram poskytování služeb

Účastník v rámci nabídky předloží detailní návrh harmonogramu poskytování služeb plánovaný na min. 3 měsíce dopředu. Harmonogram projektu bude obsahovat všechny plánované činnosti.

V průběhu poskytování služeb je účastník povinen pravidelně upřesňovat harmonogram plánu poskytovaných služeb a činností. Upřesněný harmonogram bude připravován vždy na dobu nejméně měsíc dopředu a s odhadem na nejméně 2 další následující měsíce.

Harmonogram musí být před zahájením činnosti schválený Zadavatelem, který si zároveň vyhrazuje právo stanovení změn v harmonogramu dle potřeb Zadavatele.

Harmonogram bude obsahovat všechny důležité údaje, alespoň v rozsahu: časový rozvrh služeb a činností, případně jejich částí, které mají pravidelný charakter (profylaxe, údržba apod.), případně které jsou předvídatelné (instalace patchů, upgradů atd.).

Všechny provozní činnosti musí být přednostně prováděny ve stanovené době dle harmonogramu a dále v době minimální zátěže dotčených systémů.

Účastník je povinen udržovat harmonogram projektu po celou dobu předmětu plnění aktuální.

### Způsob poskytování služeb

Plnění je poskytováno zejména následujícím způsobem:

Prostřednictvím pracovníka účastníka přímo na pracovišti Zadavatele,

Prostřednictvím pracovníka účastníka Vzdálenou správou,

Prostřednictvím pracovníka účastníka formou vzdálené konzultace,

Po dohodě smluvních stran automatizovanými nástroji při Monitorování, umožňují – li to technické prostředky na straně Zadavatele.

Účastník provede písemný záznam o provedení Služby na pracovišti Zadavatele, který předá Zadavateli a nechá si ho od něj potvrdit. Servisní služby, které jsou poskytovány vzdálenou formou, mohou být evidovány v elektronickém seznamu provedených úkonů.

Zadavatel se zavazuje zabezpečit účastníkovi podmínky pro řádné plnění, zejména:

v případě Monitorování a Vzdálené správy zajistit a udržovat podmínky pro Vzdálený přístup účastníka k Prvkům IT.

zajistit dostupnost nebo odpovídající zástup Odpovědné osoby Zadavatele, vyhrazení odpovídajících časových kapacit Odpovědné osoby Zadavatele a zajištění efektivní součinnosti odborných pracovníků Zadavatele.

zajistit přístup k Provoznímu prostředí, který je nezbytný pro poskytování Služeb, včetně přístupu do prostor v objektu, kde je předmětný Prvek IT umístěn, případně přístup do prostor, v nichž jsou umístěna zařízení související s podporovaným systémem.

zabezpečit přítomnost kvalifikované osoby, která poskytne pracovníku účastníka veškeré informace či přístupy potřebné k podpoře předmětného systému, resp. informace o zařízeních a programovém vybavení souvisejícím s předmětným systémem,

umožnit účastníkovi v případě nutnosti a po předchozím oznámení a schválení ze strany Zadavatele odstavení technických prostředků z běžného provozu,

zajistit součinnost třetí strany, jestliže je to pro provedení služby potřebné,

V případě, že nebudou uvedené podmínky Zadavatelem prokazatelně zabezpečeny, lhůta pro vyřešení případného Incidentu se zastaví a počítat se bude až po obnovení zabezpečení uvedených podmínek.

Účastník je v případě potřeby též z vlastní iniciativy oprávněn požádat Zadavatele o dodatečné údaje o Incidentu a o nezbytnou součinnost Zadavatele na řešení Incidentu, bez které nelze zahájit či pokračovat v řešení Incidentu. Tím se zastavuje započítávání času, což je rozhodující pro určení čistého času řešení Incidentu při hodnocení úrovně poskytovaných služeb (SLA).

### Způsob řešení požadavků

Účastník musí v rámci poskytování služeb zajistit systém pro hlášení a evidenci požadavků, tzv. HelpDesk. HelpDesk musí být přístupný 24h denně a 7 dní v týdnu. Účastník je povinen zajistit přístup k systému HelpDesk minimálně těmito komunikačními kanály: emailová komunikace, telefonní komunikace, internetová komunikace a podle svého uvážení doplní další možné komunikační kanály pro zabezpečení podpory provozu a technické požadavky na jejich využití.

Účastník v rámci zpracování servisní dokumentace stanoví kontaktní osoby a konkrétní způsoby hlášení požadavků v souladu s požadavky Zadavatele.

Zadavatel v případě vzniku incidentu bude Požadavek oznamovat účastníkovi bez zbytečného odkladu jedním ze způsobů a na kontaktních místech uvedených ve Smlouvě, kam budou mít zajištěny přístup pověřené osoby Zadavatele. Momentem nahlášení požadavku Zadavatelem na hot-line nebo zadáním požadavku do HelpDesk začíná běžet lhůta pro Dobu odezvy.

Součástí nahlášení požadavku Zadavatelem musí být:

jednoznačná identifikace Požadavku

navrhovaná kategorizace a závažnost,

popis Incidentu,

jiné relevantní upřesňující informace, včetně případných textových či obrazových příloh,

kontaktní osoba.

Účastníkem používaný systém pro HelpDesk musí pokrýt uvedené informace pro nahlášení požadavku.

Incidenty musí být před jejich nahlášením začleněny do kategorie incidentu (viz kapitola 4.1, bod 5) a dle těchto skupin bude účastník přistupovat k jejich řešení.

Účastník potvrdí obdržení požadavku dle podmínek SLA a bez ohledu na způsob nahlášení provede evidenci Požadavku v systému HelpDesk a poskytne Zadavateli informace o předpokládaném způsobu řešení požadavku, požadavcích na součinnost Zadavatele a předpokládaný termín vyřešení požadavku.

Účastník v průběhu řešení požadavku, pokud mu to charakter požadavku a způsob řešení umožňuje, průběžně informuje Zadavatele o aktuálním stavu a případných změnách v předpokládaném způsobu, požadované součinnosti a termínů vyřešení. V případě že účastník v průběhu řešení požadavku zjistí, že se jedná o Incident, jehož zdroj je software třetích stran, které nejsou pokryty servisními službami zajišťovanými účastníkem, informuje Zadavatele o této skutečnosti, předpokládaném způsobu, požadované součinnosti a termínů vyřešení zároveň přeřadí Incident do kategorie C a pokračuje v řešení v režimu BE (Best Effort).

Zjistí-li účastník v průběhu řešení Incidentu, že Incident je neodstranitelný, je v rámci podmínek SLA povinen nepřetržitě pracovat na náhradním řešení a informovat o tomto stavu Zadavatele. Výskyt neodstranitelného Incidentu může být ze strany Zadavatele považován za podstatné porušení této smlouvy v případech, že Incident byl způsoben předchozím přímým jednáním účastníka, pokud o nich mohl mít s vynaložením veškeré odborné péče povědomost.

Zjistí – li účastník v průběhu řešení Incidentu, že Incident má přímou souvislost s neodborným či neoprávněným jednáním osob Zadavatele případně byl Incident vyvolán produkty či službami třetí osoby, které nejsou pokryty servisními službami zajišťovanými účastníkem, je účastník povinen bezodkladně informovat o tomto stavu Zadavatele. Zadavatel se zavazuje bezodkladně uhradit v plné výši případné náklady nad rámec této smlouvy účastníkem prokazatelně vynaložené k řešení Incidentu, přičemž samotná identifikace Incidentu je součástí plnění této smlouvy.

Zadavatel je oprávněn dořešení Incidentu kdykoliv zastavit či pozastavit, přičemž nárok účastníka na úhradu již vynaložených prostředků zůstává nedotčen. Incident je v tomto případě považován za vyřešený.

V případě úspěšného vyřešení požadavku, je řešitel před ukončením požadavku povinen provést ověření funkčnosti služby (pokud je to možné). Iniciátora Incidentu informuje o:

čase vyřešení požadavku,

v případě Incidentu specifikuje příčinu (pokud je známa),

vyzve iniciátora k ověření funkčnosti služby.

Po ověření funkčnosti ze strany Zadavatele se Požadavek považuje za vyřešený.

Po vyřešení požadavku účastník požadavek uzavře v systému HelpDesk a informuje Zadavatele. V případě Incidentu kategorie A zasílá návrh opatření pro snížení nebo eliminaci možnosti opakování stejného Incidentu. Zadavatel má právo ve lhůtě 10 dnů od uzavření požadavku vznést výhrady nebo připomínky ke způsobu řešení nebo k výslednému stavu Prvku IT; v takovém případě se požadavek nepovažuje za uzavřený a Strany se zavazují zahájit společné jednání za účelem odstranění veškerých vzájemných rozporů a nalezení shody nad způsobem řešení nebo výsledném stavu Prvku IT, a to nejpozději do pěti (5) pracovních dnů od výzvy kterékoliv Strany.

Součástí nabídky účastníka bude videoukázka (se slovním komentářem v českém jazyce) s prezentací způsobu práce se systémem HelpDesk. Cílem videoukázky je názorně předvést základní funkce systému HelpDesk tak, aby měl Zadavatel jasnou a nezkreslenou představu o jeho možnostech a možných omezeních. Ukázka bude obsahovat předvedení alespoň následujících funkcí: nahlášení požadavku, zadání požadavku, způsob komunikace v průběhu řešení, stav řešení požadavku, uzavření požadavku, možnosti reportů např. měsíční výkaz s uvedením otevřených bodů a vyřešených požadavků. Videoukázka bude předložena na DVD nosiči ve formátu AVI, MPEG nebo WMV. Maximální celková doba videoukázky je 10 min.

## Rámcová specifikace servisních služeb

### Přehled servisních služeb

1. Rámcová specifikace požadovaných služeb je uvedena formou katalogových listů (dále také jen „KL“), **tyto katalogové listy přiloží účastník do své nabídky a doplní do nich ceny za provádění servisních služeb**.
2. Přehled katalogových listů je uveden v následující tabulce:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Kód | Označení služby | Kategorie SLA | Název služby |
| Služby provozu hardwarové infrastruktury |
| S1.1 | S-HW-SRV | 4 hod | Správa serverů včetně racků |
| S1.2 | S-HW-DISK | 4 hod | Správa diskového pole |
| S1.3 | S-HW-LAN | 4 hod | Správa LAN a SAN |
| S1.4 | S-HW-STR | 4 hod | Správa datového úložiště |
| S1.5 | S-HW-OPER | Záruka | Správa hybridních operátorských pracovišť včetně přepínačů |
| S1.6 | S-HW-DESK | Záruka | Správa virtualizovaných desktopů |
| S1.7 | S-HW-PROJ | Záruka | Správa projekčního systému a tiskárny |
| Služby provozu informačních systémů |
| S2.1 | S-IS-DB | 4 hod | Správa databází |
| S2.2 | S-IS-OR | 4 hod | Správa ZOS a GIS |
| S2.3 | S-IS-OS | 4 hod | Správa operačních systémů včetně AD |
| S2.4 | S-IS-VIRT | 4 hod | Správa virtualizačního prostředí včetně zálohování |
| S2.5 | S-IS-IZS | 4 hod | Správa rozhraní IS IZS |
| Služby provozu telefonie |
| S3.1 | S-TEL-PEGAS | 24 hod | Správa integrace sítě Pegas |
| S3.2 | S-TEL-REC | 24 hod | Správa systému nahrávání |
| S3.3 | S-TEL-INT | 24 hod | Správa integrace telefonie |
| Služby provozu vybavení vozidel |
| S4.1 | S-CAR-GPS | Záruka | Správa přístrojů GPS |
| S4.2 | S-CAR-NAV | Záruka | Správa navigačních zařízení včetně SW systémů |

Tabulka 11: Seznam katalogových listů

1. Součástí dodávaných služeb je služba maintenance pokrývající všechny zařízení, které mají úroveň servisních služeb (SLA) 4 hod.
2. Součástí dodávaných služeb nejsou dodávky HW, SW licencí ani rozšiřujících podpor nebo prodloužení záručních podmínek.
3. Zadavatel nemůže garantovat paralelní souběh servisních služeb uvedených v následujících KL – účastník musí ve své nabídce tuto skutečnost zohlednit a uvažovat s uvedenými předpokládanými alokacemi pracovníků pro zajištění požadovaných služeb.
4. Zadavatel požaduje pro řízení servisních služeb a pro zajištění hlavního kontaktního bodu dedikovaného servisního manažera. Služby servisního manažera budou poskytovány jak průběžně dle průběhu servisních služeb, tak na vyžádání dle aktuálních potřeb Zadavatele. Předpokládaná alokace servisního manažera je 20 % z běžné pracovní doby, dále se předpokládá osobní přítomnost v místě plnění minimálně každý druhý týden po celou dobu zajišťování servisních služeb. Náklady na služby servisního manažera musí být zahrnuty v ceně servisních služeb.
5. Před zahájením zajišťování servisních služeb v plném rozsahu proběhne tzv. inicializace, během které bude účastník seznámen se stavem jednotlivých zařízení na místě a následně je převezme do své správy. Proces inicializace bude trvat maximálně 30 dní, bude započítán do celkové doby plnění veřejné zakázky a účastník je povinen uvést cenu za inicializaci zvlášť do kalkulace nabídkové ceny. Plná odpovědnost za zajištění provozu bude nést účastník po dokončení procesu inicializace. Zadavatel si vyhrazuje právo přizpůsobit (zkrátit) délku procesu inicializace dle potřeby.

### Katalogový list S1.1 - správa serverů včetně racků

|  |
| --- |
| KATALOGOVÝ LIST |
| **OZNAČENÍ SLUŽBY** | S-HW-SRV | KÓD | S1.1 |
| **Název služby** | Správa serverů včetně racků |
| **VYMEZENÍ SLUŽBY** |
| **Prostředí** | PRODUKČNÍ |
| **Cílová skupina** | Interní zaměstnanci |
| **Požadované role obsazované Dodavatelem** | **Název role** | **Předpokládaný rozsah alokace (z provozní doby)** | **On-site/Off-site** |
| Tech. specialista hardware | 10% | 7-17 on-site, 17- 7 off-site |
| **CENY** |
| **Položka** | **Cena bez DPH** | **Částka DPH** | **Cena s DPH** |
| Cena za inicializaci (za období do převzetí do provozu) | [●] | [●] | [●] |
| Paušální cena za 1 kalendářní měsíc | [●] | [●] | [●] |
| **ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ**  |
| 1. Technická podpora a správa serverových systémů včetně racků:
	1. Odstranění incidentů a problémů vzniklých při provozu,
	2. Vyhodnocení a řešení funkčních a výkonnostních problémů HW a SW,
	3. Provádění servisních a diagnostických služeb při závadě,
	4. Podpora při pravidelné aktualizaci OS, antiviru a instalovaných aplikací,
	5. Odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi),
	6. Udržování aktuálního stavu firmware zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb, tj. aplikace aktualizací (hotfix, patch, service pack, apod.),
	7. Návrh vhodných standardizovaných systémových postupů s ohledem na požadavky zadavatele a bezpečnostní doporučení v této oblasti,
2. Součinnost s ostatními dodavateli související s příp. návrhem změn v infrastruktuře.
3. Provozní podpora ICT v součinnosti s ostatními pracovníky, kteří zajišťují a monitorují dostupnost služeb dle parametrů definovaných v SLA. Zejména jde o služby v oblastech:
	1. zajišťující fungování Helpdesku,
	2. zajišťujících správu operačních systémů a databází, fyzickou správu serverů atd.,
	3. zajišťující služby síťové komunikační infrastruktury a služby DNS,
	4. zajišťujících provoz antivirové a antispamové infrastruktury.
4. Správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:
	1. Postupy pro provoz a správu serverových systémů,
	2. Provozní deník služby min. v rozsahu: osoba, číslo požadavku z SD systému, popis prováděné činnosti, výsledek činnosti (úspěch/selhání), doba trvání.
5. Správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu:
	1. Aktuální přehled a správa konfigurace jednotlivých systémů
	2. Správa konfigurace zařízení v CMDB zadavatele
 |
| **SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)** |
| Vyhodnocovací období  | 1 kalendářní měsíc |
| Kategorie služby | 4 hod |
| Provozní doba | 00–24 (7x24) |
| Dostupnost | 99,8 % |
| **Způsob kontroly**  |
| Do dostupnosti jsou počítány pouze incidenty typu A, incidenty kategorie B a C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují.Měření parametrů služby budou prováděna v pravidelných intervalech během zaručené provozní doby služby. Měřící body (sondy) a počet měření budou zvoleny tak, aby výsledky byly dostatečné pro vyhodnocení stanovených parametrů SLA služby. Měření bude realizováno z management serveru či prostřednictvím vybraných aplikací pro end-to-end monitoring. Provozní činnosti budou kontrolovány Zadavatelem (nebo jím stanoveným subjektem) na měsíční bázi. O výsledku kontrol bude sestavován měsíční report. Report vystavuje kontrolující subjekt, schvaluje Zadavatel a slouží Zadavateli jako podklad pro vyhodnocení služeb. |
| **KRÁTKÝ** **POPIS STAVU PROSTŘEDÍ** |
| Popis prostředí a spravovaných systémů je uveden v dokumentaci ke stávajícím systémům. |

### Katalogový list S1.2 - správa diskového pole

|  |
| --- |
| KATALOGOVÝ LIST |
| **OZNAČENÍ SLUŽBY** | S-HW-DISK | KÓD | S1.2 |
| **Název služby** | Správa diskového pole |
| **VYMEZENÍ SLUŽBY** |
| **Prostředí** | PRODUKČNÍ |
| **Cílová skupina** | Interní zaměstnanci |
| **Požadované role obsazované Dodavatelem** | **Název role** | **Předpokládaný rozsah alokace (z provozní doby)** | **On-site/Off-site** |
| Tech. specialista hardware | 10% | 7-17 on-site, 17- 7 off-site |
| **CENY** |
| **Položka** | **Cena bez DPH** | **Částka DPH** | **Cena s DPH** |
| Cena za inicializaci (za období do převzetí do provozu) | [●] | [●] | [●] |
| Paušální cena za 1 kalendářní měsíc | [●] | [●] | [●] |
| **ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ**  |
| 1. Technická podpora a správa diskového pole:
	1. Odstranění incidentů a problémů vzniklých při provozu,
	2. Vyhodnocení a řešení funkčních a výkonnostních problémů HW a SW,
	3. Provádění servisních a diagnostických služeb při závadě,
	4. Podpora při pravidelné aktualizaci OS a instalovaných aplikací,
	5. Odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi),
	6. Udržování aktuálního stavu firmware zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb, tj. aplikace aktualizací (hotfix, patch, service pack, apod.),
	7. Návrh vhodných standardizovaných systémových postupů s ohledem na požadavky zadavatele a bezpečnostní doporučení v této oblasti,
2. Součinnost s ostatními dodavateli související s příp. návrhem změn v infrastruktuře.
3. Provozní podpora ICT v součinnosti s ostatními pracovníky, kteří zajišťují a monitorují dostupnost služeb dle parametrů definovaných v SLA. Zejména jde o služby v oblastech:
	1. zajišťující fungování Helpdesku,
	2. zajišťujících správu operačních systémů a databází, fyzickou správu serverů atd.,
	3. zajišťující služby síťové komunikační infrastruktury a služby DNS,
	4. zajišťujících provoz antivirové a antispamové infrastruktury.
4. Správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:
	1. Postupy pro provoz a správu diskového pole,
	2. Provozní deník služby min. v rozsahu: osoba, číslo požadavku z SD systému, popis prováděné činnosti, výsledek činnosti (úspěch/selhání), doba trvání.
5. Správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu:
	1. Aktuální přehled a správa konfigurace diskového pole
	2. Správa konfigurace zařízení v CMDB zadavatele
 |
| **SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)** |
| Vyhodnocovací období  | 1 kalendářní měsíc |
| Kategorie služby | 4 hod |
| Provozní doba | 00–24 (7x24) |
| Dostupnost | 99,8 % |
| **Způsob kontroly**  |
| Do dostupnosti jsou počítány pouze incidenty typu A, incidenty kategorie B a C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují.Měření parametrů služby budou prováděna v pravidelných intervalech během zaručené provozní doby služby. Měřící body (sondy) a počet měření budou zvoleny tak, aby výsledky byly dostatečné pro vyhodnocení stanovených parametrů SLA služby. Měření bude realizováno z management serveru či prostřednictvím vybraných aplikací pro end-to-end monitoring. Provozní činnosti budou kontrolovány Zadavatelem (nebo jím stanoveným subjektem) na měsíční bázi. O výsledku kontrol bude sestavován měsíční report. Report vystavuje kontrolující subjekt, schvaluje Zadavatel a slouží Zadavateli jako podklad pro vyhodnocení služeb. |
| **KRÁTKÝ** **POPIS STAVU PROSTŘEDÍ** |
| Popis prostředí a spravovaných systémů je uveden v dokumentaci ke stávajícím systémům. |

### Katalogový list S1.3 - správa LAN a SAN

|  |
| --- |
| KATALOGOVÝ LIST |
| **OZNAČENÍ SLUŽBY** | S-HW-LAN | KÓD | S1.3 |
| **Název služby** | Správa LAN a SAN |
| **VYMEZENÍ SLUŽBY** |
| **Prostředí** | PRODUKČNÍ |
| **Cílová skupina** | Interní zaměstnanci |
| **Požadované role obsazované Dodavatelem** | **Název role** | **Předpokládaný rozsah alokace (z provozní doby)** | **On-site/Off-site** |
| Tech. specialista LAN a SAN infrastruktury | 30% | 7-17 on-site, 17- 7 off-site |
| **CENY** |
| **Položka** | **Cena bez DPH** | **Částka DPH** | **Cena s DPH** |
| Cena za inicializaci (za období do převzetí do provozu) | [●] | [●] | [●] |
| Paušální cena za 1 kalendářní měsíc | [●] | [●] | [●] |
| **ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ**  |
| 1. Technická podpora a správa LAN a SAN infrastruktury, včetně VLAN:
	1. Odstranění incidentů a problémů vzniklých při provozu,
	2. Vyhodnocení a řešení funkčních a výkonnostních problémů HW a SW,
	3. Provádění servisních a diagnostických služeb při závadě,
	4. Podpora při pravidelné aktualizaci OS, antiviru a instalovaných aplikací,
	5. Odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi),
	6. Udržování aktuálního stavu firmware zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb, tj. aplikace aktualizací (hotfix, patch, service pack, apod.),
	7. Návrh vhodných standardizovaných systémových postupů s ohledem na požadavky zadavatele a bezpečnostní doporučení v této oblasti,
2. Součinnost s ostatními dodavateli související s příp. návrhem změn v infrastruktuře.
3. Provozní podpora ICT v součinnosti s ostatními pracovníky, kteří zajišťují a monitorují dostupnost služeb dle parametrů definovaných v SLA. Zejména jde o služby v oblastech:
	1. zajišťující fungování Helpdesku,
	2. zajišťujících správu operačních systémů a databází, fyzickou správu serverů atd.,
	3. zajišťující služby síťové komunikační infrastruktury a služby DNS,
	4. zajišťujících provoz antivirové a antispamové infrastruktury.
4. Správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:
	1. Postupy pro provoz a správu LAN a SAN infrastruktury,
	2. Provozní deník služby min. v rozsahu: osoba, číslo požadavku z SD systému, popis prováděné činnosti, výsledek činnosti (úspěch/selhání), doba trvání.
5. Správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu:
	1. Aktuální přehled a správa konfigurace jednotlivých systémů
	2. Správa konfigurace zařízení v CMDB zadavatele
 |
| **SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)** |
| Vyhodnocovací období  | 1 kalendářní měsíc |
| Kategorie služby | 4 hod |
| Provozní doba | 00–24 (7x24) |
| Dostupnost | 99,8 % |
| **Způsob kontroly**  |
| Do dostupnosti jsou počítány pouze incidenty typu A, incidenty kategorie B a C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují.Měření parametrů služby budou prováděna v pravidelných intervalech během zaručené provozní doby služby. Měřící body (sondy) a počet měření budou zvoleny tak, aby výsledky byly dostatečné pro vyhodnocení stanovených parametrů SLA služby. Měření bude realizováno z management serveru či prostřednictvím vybraných aplikací pro end-to-end monitoring. Provozní činnosti budou kontrolovány Zadavatelem (nebo jím stanoveným subjektem) na měsíční bázi. O výsledku kontrol bude sestavován měsíční report. Report vystavuje kontrolující subjekt, schvaluje Zadavatel a slouží Zadavateli jako podklad pro vyhodnocení služeb. |
| **KRÁTKÝ** **POPIS STAVU PROSTŘEDÍ** |
| Popis prostředí a spravovaných systémů je uveden v dokumentaci ke stávajícím systémům. |

### Katalogový list S1.4 - správa datového úložiště

|  |
| --- |
| KATALOGOVÝ LIST |
| **OZNAČENÍ SLUŽBY** | S-HW-LAN | KÓD | S1.4 |
| **Název služby** | Správa datového úložiště |
| **VYMEZENÍ SLUŽBY** |
| **Prostředí** | PRODUKČNÍ |
| **Cílová skupina** | Interní zaměstnanci |
| **Požadované role obsazované Dodavatelem** | **Název role** | **Předpokládaný rozsah alokace (z provozní doby)** | **On-site/Off-site** |
| Tech. specialista hardware | 10% | 7-17 on-site, 17- 7 off-site |
| **CENY** |
| **Položka** | **Cena bez DPH** | **Částka DPH** | **Cena s DPH** |
| Cena za inicializaci (za období do převzetí do provozu) | [●] | [●] | [●] |
| Paušální cena za 1 kalendářní měsíc | [●] | [●] | [●] |
| **ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ**  |
| 1. Technická podpora a správa datového úložiště:
	1. Odstranění incidentů a problémů vzniklých při provozu,
	2. Vyhodnocení a řešení funkčních a výkonnostních problémů HW a SW,
	3. Provádění servisních a diagnostických služeb při závadě,
	4. Podpora při pravidelné aktualizaci OS, antiviru a instalovaných aplikací,
	5. Odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi),
	6. Udržování aktuálního stavu firmware zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb, tj. aplikace aktualizací (hotfix, patch, service pack, apod.),
	7. Návrh vhodných standardizovaných systémových postupů s ohledem na požadavky zadavatele a bezpečnostní doporučení v této oblasti,
2. Součinnost s ostatními dodavateli související s příp. návrhem změn v infrastruktuře.
3. Provozní podpora ICT v součinnosti s ostatními pracovníky, kteří zajišťují a monitorují dostupnost služeb dle parametrů definovaných v SLA. Zejména jde o služby v oblastech:
	1. zajišťující fungování Helpdesku,
	2. zajišťujících správu operačních systémů a databází, fyzickou správu serverů atd.,
	3. zajišťující služby síťové komunikační infrastruktury a služby DNS,
	4. zajišťujících provoz antivirové a antispamové infrastruktury.
4. Správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:
	1. Postupy pro provoz a správu datového úložiště,
	2. Provozní deník služby min. v rozsahu: osoba, číslo požadavku z SD systému, popis prováděné činnosti, výsledek činnosti (úspěch/selhání), doba trvání.
5. Správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu:
	1. Aktuální přehled a správa konfigurace jednotlivých systémů
	2. Správa konfigurace zařízení v CMDB zadavatele
 |
| **SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)** |
| Vyhodnocovací období  | 1 kalendářní měsíc |
| Kategorie služby | 4 hod |
| Provozní doba | 00–24 (7x24) |
| Dostupnost | 99,8 % |
| **Způsob kontroly**  |
| Do dostupnosti jsou počítány pouze incidenty typu A, incidenty kategorie B a C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují.Měření parametrů služby budou prováděna v pravidelných intervalech během zaručené provozní doby služby. Měřící body (sondy) a počet měření budou zvoleny tak, aby výsledky byly dostatečné pro vyhodnocení stanovených parametrů SLA služby. Měření bude realizováno z management serveru či prostřednictvím vybraných aplikací pro end-to-end monitoring. Provozní činnosti budou kontrolovány Zadavatelem (nebo jím stanoveným subjektem) na měsíční bázi. O výsledku kontrol bude sestavován měsíční report. Report vystavuje kontrolující subjekt, schvaluje Zadavatel a slouží Zadavateli jako podklad pro vyhodnocení služeb. |
| **KRÁTKÝ** **POPIS STAVU PROSTŘEDÍ** |
| Popis prostředí a spravovaných systémů je uveden v dokumentaci ke stávajícím systémům. |

### Katalogový list S1.5 - správa hybridních operátorských pracovišť včetně přepínačů

|  |
| --- |
| KATALOGOVÝ LIST |
| **OZNAČENÍ SLUŽBY** | S-HW-OPER | KÓD | S1.5 |
| **Název služby** | Správa hybridních operátorských pracovišť včetně přepínačů |
| **VYMEZENÍ SLUŽBY** |
| **Prostředí** | PRODUKČNÍ |
| **Cílová skupina** | Interní zaměstnanci |
| **Požadované role obsazované Dodavatelem** | **Název role** | **Předpokládaný rozsah alokace (z provozní doby)** | **On-site/Off-site** |
| Tech. specialista hardware | 10% | 7-17 on-site, 17- 7 off-site |
| **CENY** |
| **Položka** | **Cena bez DPH** | **Částka DPH** | **Cena s DPH** |
| Cena za inicializaci (za období do převzetí do provozu) | [●] | [●] | [●] |
| Paušální cena za 1 kalendářní měsíc | [●] | [●] | [●] |
| **ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ**  |
| 1. Technická podpora a správa hybridních operátorských pracovišť včetně přepínačů:
	1. Odstranění incidentů a problémů vzniklých při provozu,
	2. Vyhodnocení a řešení funkčních a výkonnostních problémů HW a SW,
	3. Provádění servisních a diagnostických služeb při závadě,
	4. Podpora při pravidelné aktualizaci OS, antiviru a instalovaných aplikací,
	5. Odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi),
	6. Udržování aktuálního stavu firmware zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb, tj. aplikace aktualizací (hotfix, patch, service pack, apod.),
	7. Návrh vhodných standardizovaných systémových postupů s ohledem na požadavky zadavatele a bezpečnostní doporučení v této oblasti,
2. Součinnost s ostatními dodavateli související s příp. návrhem změn v infrastruktuře.
3. Provozní podpora ICT v součinnosti s ostatními pracovníky, kteří zajišťují a monitorují dostupnost služeb dle parametrů definovaných v SLA. Zejména jde o služby v oblastech:
	1. zajišťující fungování Helpdesku,
	2. zajišťujících správu operačních systémů a databází, fyzickou správu serverů atd.,
	3. zajišťující služby síťové komunikační infrastruktury a služby DNS,
	4. zajišťujících provoz antivirové a antispamové infrastruktury.
4. Správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:
	1. Postupy pro provoz a správu hybridních operátorských pracovišť včetně přepínačů,
	2. Provozní deník služby min. v rozsahu: osoba, číslo požadavku z SD systému, popis prováděné činnosti, výsledek činnosti (úspěch/selhání), doba trvání.
5. Správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu:
	1. Aktuální přehled a správa konfigurace jednotlivých systémů
	2. Správa konfigurace zařízení v CMDB zadavatele
 |
| **SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)** |
| Vyhodnocovací období  | 1 kalendářní měsíc |
| Kategorie služby | Záruka |
| Provozní doba | 7-17 |
| Dostupnost | NA |
| **Způsob kontroly**  |
| Do dostupnosti jsou počítány pouze incidenty typu A, incidenty kategorie B a C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují.Měření parametrů služby budou prováděna v pravidelných intervalech během zaručené provozní doby služby. Měřící body (sondy) a počet měření budou zvoleny tak, aby výsledky byly dostatečné pro vyhodnocení stanovených parametrů SLA služby. Měření bude realizováno z management serveru či prostřednictvím vybraných aplikací pro end-to-end monitoring. Provozní činnosti budou kontrolovány Zadavatelem (nebo jím stanoveným subjektem) na měsíční bázi. O výsledku kontrol bude sestavován měsíční report. Report vystavuje kontrolující subjekt, schvaluje Zadavatel a slouží Zadavateli jako podklad pro vyhodnocení služeb. |
| **KRÁTKÝ** **POPIS STAVU PROSTŘEDÍ** |
| Popis prostředí a spravovaných systémů je uveden v dokumentaci ke stávajícím systémům. |

### Katalogový list S1.6 - správa virtualizovaných desktopů

|  |
| --- |
| KATALOGOVÝ LIST |
| **OZNAČENÍ SLUŽBY** | S-HW-DESK | KÓD | S1.6 |
| **Název služby** | Správa virtualizovaných desktopů |
| **VYMEZENÍ SLUŽBY** |
| **Prostředí** | PRODUKČNÍ |
| **Cílová skupina** | Interní zaměstnanci |
| **Požadované role obsazované Dodavatelem** | **Název role** | **Předpokládaný rozsah alokace (z provozní doby)** | **On-site/Off-site** |
| Tech. specialista hardware | 10% | - |
| Technický specialista virtualizace | 10% |  - |
| Technický specialista operačních systémů | 10% |  - |
| **CENY** |
| **Položka** | **Cena bez DPH** | **Částka DPH** | **Cena s DPH** |
| Cena za inicializaci (za období do převzetí do provozu) | [●] | [●] | [●] |
| Paušální cena za 1 kalendářní měsíc | [●] | [●] | [●] |
| **ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ**  |
| 1. Technická podpora a správa virtualizovaných desktopů:
	1. Odstranění incidentů a problémů vzniklých při provozu,
	2. Vyhodnocení a řešení funkčních a výkonnostních problémů HW a SW,
	3. Provádění servisních a diagnostických služeb při závadě,
	4. Podpora při pravidelné aktualizaci OS, antiviru a instalovaných aplikací,
	5. Odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi),
	6. Udržování aktuálního stavu firmware zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb, tj. aplikace aktualizací (hotfix, patch, service pack, apod.),
	7. Návrh vhodných standardizovaných systémových postupů s ohledem na požadavky zadavatele a bezpečnostní doporučení v této oblasti,
2. Součinnost s ostatními dodavateli související s příp. návrhem změn v infrastruktuře.
3. Provozní podpora ICT v součinnosti s ostatními pracovníky, kteří zajišťují a monitorují dostupnost služeb dle parametrů definovaných v SLA. Zejména jde o služby v oblastech:
	1. zajišťující fungování Helpdesku,
	2. zajišťujících správu operačních systémů a databází, fyzickou správu serverů atd.,
	3. zajišťující služby síťové komunikační infrastruktury a služby DNS,
	4. zajišťujících provoz antivirové a antispamové infrastruktury.
4. Správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:
	1. Postupy pro provoz a správu virtualizovaných desktopů,
	2. Provozní deník služby min. v rozsahu: osoba, číslo požadavku z SD systému, popis prováděné činnosti, výsledek činnosti (úspěch/selhání), doba trvání.
5. Správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu:
	1. Aktuální přehled a správa konfigurace jednotlivých systémů
	2. Správa konfigurace zařízení v CMDB zadavatele
 |
| **SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)** |
| Vyhodnocovací období  | 1 kalendářní měsíc |
| Kategorie služby | Záruka |
| Provozní doba | 7-17 |
| Dostupnost | NA |
| **Způsob kontroly**  |
| Do dostupnosti jsou počítány pouze incidenty typu A, incidenty kategorie B a C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují.Měření parametrů služby budou prováděna v pravidelných intervalech během zaručené provozní doby služby. Měřící body (sondy) a počet měření budou zvoleny tak, aby výsledky byly dostatečné pro vyhodnocení stanovených parametrů SLA služby. Měření bude realizováno z management serveru či prostřednictvím vybraných aplikací pro end-to-end monitoring. Provozní činnosti budou kontrolovány Zadavatelem (nebo jím stanoveným subjektem) na měsíční bázi. O výsledku kontrol bude sestavován měsíční report. Report vystavuje kontrolující subjekt, schvaluje Zadavatel a slouží Zadavateli jako podklad pro vyhodnocení služeb. |
| **KRÁTKÝ** **POPIS STAVU PROSTŘEDÍ** |
| Popis prostředí a spravovaných systémů je uveden v dokumentaci ke stávajícím systémům. |

### Katalogový list S1.7 - správa projekčního systému a tiskárny

|  |
| --- |
| KATALOGOVÝ LIST |
| **OZNAČENÍ SLUŽBY** | S-HW-PROJ | KÓD | S1.7 |
| **Název služby** | Správa projekčního systému a tiskárny |
| **VYMEZENÍ SLUŽBY** |
| **Prostředí** | PRODUKČNÍ |
| **Cílová skupina** | Interní zaměstnanci |
| **Požadované role obsazované Dodavatelem** | **Název role** | **Předpokládaný rozsah alokace (z provozní doby)** | **On-site/Off-site** |
| Tech. specialista hardware | 5% |  - |
| **CENY** |
| **Položka** | **Cena bez DPH** | **Částka DPH** | **Cena s DPH** |
| Cena za inicializaci (za období do převzetí do provozu) | [●] | [●] | [●] |
| Paušální cena za 1 kalendářní měsíc | [●] | [●] | [●] |
| **ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ**  |
| 1. Technická podpora a správa projekčního systému a tiskárny:
	1. Odstranění incidentů a problémů vzniklých při provozu,
	2. Vyhodnocení a řešení funkčních a výkonnostních problémů HW a SW,
	3. Provádění servisních a diagnostických služeb při závadě,
	4. Odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi),
	5. Udržování aktuálního stavu firmware zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb, tj. aplikace aktualizací (hotfix, patch, service pack, apod.),
	6. Návrh vhodných standardizovaných systémových postupů s ohledem na požadavky zadavatele a bezpečnostní doporučení v této oblasti,
2. Součinnost s ostatními dodavateli související s příp. návrhem změn v infrastruktuře.
3. Správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:
	1. Postupy pro provoz a správu projekčního systému a tiskárny,
	2. Provozní deník služby min. v rozsahu: osoba, číslo požadavku z SD systému, popis prováděné činnosti, výsledek činnosti (úspěch/selhání), doba trvání.
4. Správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu:
	1. Aktuální přehled a správa konfigurace jednotlivých systémů
	2. Správa konfigurace zařízení v CMDB zadavatele
 |
| **SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)** |
| Vyhodnocovací období  | 1 kalendářní měsíc |
| Kategorie služby | Záruka |
| Provozní doba | 7-17 |
| Dostupnost | NA |
| **Způsob kontroly**  |
| Do dostupnosti jsou počítány pouze incidenty typu A, incidenty kategorie B a C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují.Měření parametrů služby budou prováděna v pravidelných intervalech během zaručené provozní doby služby. Měřící body (sondy) a počet měření budou zvoleny tak, aby výsledky byly dostatečné pro vyhodnocení stanovených parametrů SLA služby. Měření bude realizováno z management serveru či prostřednictvím vybraných aplikací pro end-to-end monitoring. Provozní činnosti budou kontrolovány Zadavatelem (nebo jím stanoveným subjektem) na měsíční bázi. O výsledku kontrol bude sestavován měsíční report. Report vystavuje kontrolující subjekt, schvaluje Zadavatel a slouží Zadavateli jako podklad pro vyhodnocení služeb. |
| **KRÁTKÝ** **POPIS STAVU PROSTŘEDÍ** |
| Popis prostředí a spravovaných systémů je uveden v dokumentaci ke stávajícím systémům. |

### Katalogový list S2.1 - správa databází

|  |
| --- |
| KATALOGOVÝ LIST |
| **OZNAČENÍ SLUŽBY** | S-IS-DB | KÓD | S2.1 |
| **Název služby** | Správa databází |
| **VYMEZENÍ SLUŽBY** |
| **Prostředí** | PRODUKČNÍ |
| **Cílová skupina** | Interní zaměstnanci |
| **Požadované role obsazované Dodavatelem** | **Název role** | **Předpokládaný rozsah alokace (z provozní doby)** | **On-site/Off-site** |
| Technický specialista informačních systémů operačního řízení | 20% |  - |
| Technický specialista virtualizace | 10% |  - |
| **CENY** |
| **Položka** | **Cena bez DPH** | **Částka DPH** | **Cena s DPH** |
| Cena za inicializaci (za období do převzetí do provozu) | [●] | [●] | [●] |
| Paušální cena za 1 kalendářní měsíc | [●] | [●] | [●] |
| **ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ**  |
| 1. Provoz databázové platformy MS SQL, Oracle, MySQL včetně:
	1. Kontrola logů (na denní bázi),
	2. Kontrola integrity systémových db (na denní bázi),
	3. Profylaktické činnosti (na týdenní bázi),
	4. Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíků výrobců (na měsíční bázi),
	5. Kontrola výkonnosti a performance monitoring (na týdenní bázi),
	6. Návrh preventivních opatření s cílem předejít možným výpadkům, snížení výkonu v infrastruktuře (minimálně kvartálně nebo dle aktuální situace),
	7. Odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi),
	8. Provádění pravidelných záloh SW konfigurací (týdenní zálohy + aktualizace záloh po každé změně). Zálohování bude prováděno na centrální úložiště Zadavatele,
	9. Instalace a provedení změn dle schválených návrhů opatření (implementace i více opatření bude souhrnně prováděna 1x měsíčně),
	10. Vytváření kopií celých DB dle požadavků zadavatele,
	11. Podporu uživatelů (vývojářů, správců aplikací, …) při řešení provozních i vývojových problémů souvisejících se službami DB serverů, zejména:
2. Konzultací při ladění a optimalizaci náročných DB operací (selekty, …),
3. Využití pokročilých služeb DB serveru (XML, Java, datový partitioning, zabezpečení dat, spatial data, OLAP, OLTP, propojení databází na úrovni SQL, …)
4. Přístup k neveřejným informacím DB instancí (zámky, session statistiky, trasovací logy, profiler logy, …)
5. Součinnost s ostatními dodavateli související s návrhem změn v infrastruktuře.
6. Provozní podpora platformy v součinnosti s provozovateli služeb, kteří zajišťující dostupnost služeb dle parametrů definovaných v SLA. Zejména jde o provozovatele služeb v oblastech:
	1. zajišťujících fungování helpdesku,
	2. Úzká spolupráce s dodavateli služeb
	3. Úzká spolupráce s dodavateli služeb z oblasti serverové infrastruktury při rezervaci zdrojů, vlastního vytvoření a stabilizaci virtuálního stroje, a následné instalaci a provozu operačního systému,
	4. zajišťujících provoz aplikací, nebo aplikační infrastruktury,
7. Správa a aktualizace provozní a technické dokumentace v rozsahu:
	1. Postupy pro provoz a správu každého zařízení,
	2. Postupy pro obnovu zařízení ze záloh,
	3. Provozní deník pro každé zařízení v minimálním rozsahu datum, osoba, číslo požadavku z SD systému, popis prováděné činnosti, výsledek činnosti (úspěch/selhání), doba trvání
	4. Správa konfigurací zařízení v CMDB zadavatele
 |
| **SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)** |
| Vyhodnocovací období  | 1 kalendářní měsíc |
| Kategorie služby | 4 hod |
| Provozní doba | 00–24 (7x24) |
| Dostupnost | 99 % |
| **Způsob kontroly**  |
| Do dostupnosti jsou počítány pouze incidenty typu A, incidenty kategorie B a C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují.Měření parametrů služby budou prováděna v pravidelných intervalech během zaručené provozní doby služby. Měřící body (sondy) a počet měření budou zvoleny tak, aby výsledky byly dostatečné pro vyhodnocení stanovených parametrů SLA služby. Měření bude realizováno z management serveru či prostřednictvím vybraných aplikací pro end-to-end monitoring. Provozní činnosti budou kontrolovány Zadavatelem (nebo jím stanoveným subjektem) na měsíční bázi. O výsledku kontrol bude sestavován měsíční report. Report vystavuje kontrolující subjekt, schvaluje Zadavatel a slouží Zadavateli jako podklad pro vyhodnocení služeb. |
| **KRÁTKÝ** **POPIS STAVU PROSTŘEDÍ** |
| Popis prostředí a spravovaných systémů je uveden v dokumentaci ke stávajícím systémům. |

### Katalogový list S2.2 - správa ZOS a GIS

|  |
| --- |
| KATALOGOVÝ LIST |
| **OZNAČENÍ SLUŽBY** | S-IS-OR | KÓD | S2.2 |
| **Název služby** | Správa ZOS a GIS |
| **VYMEZENÍ SLUŽBY** |
| **Prostředí** | PRODUKČNÍ |
| **Cílová skupina** | Interní zaměstnanci |
| **Požadované role obsazované Dodavatelem** | **Název role** | **Předpokládaný rozsah alokace (z provozní doby)** | **On-site/Off-site** |
| Technický specialista informačních systémů operačního řízení | 20% | - |
| Technický specialista GIS systémů | 20% | - |
| Technický specialista virtualizace | 10% | - |
| **CENY** |
| **Položka** | **Cena bez DPH** | **Částka DPH** | **Cena s DPH** |
| Cena za inicializaci (za období do převzetí do provozu) | [●] | [●] | [●] |
| Paušální cena za 1 kalendářní měsíc | [●] | [●] | [●] |
| **ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ**  |
| 1. Provoz a správa systémů ZOS a GIS:
	1. Profylaktické činnosti (na týdenní bázi) - čištění nepotřebných souborů, defragmentace disku, kontrola místa na disku,
	2. Správa lokálních účtů a skupin (zakládání, rušení, přesouvání, úpravy),
	3. Kontrola logů (na denní bázi),
	4. Kontrola výkonnosti a performance monitoring (na měsíční bázi),
	5. Návrh preventivních opatření s cílem předejít možným výpadkům, snížení výkonu v infrastruktuře zadavatele (minimálně kvartálně nebo dle aktuální situace),
	6. Odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi),
	7. Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíků výrobce (na měsíční bázi) včetně analýzy vhodnosti a potřebnosti implementace opravného balíku,
	8. návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Zadavateli,
	9. předkládání návrhů na optimalizaci systémů (na kvartální bázi),
	10. instalace a provedení změn dle schválených návrhů opatření (implementace i více opatření bude souhrnně prováděna 1x měsíčně),
	11. implementace schválených požadavků na změnu konfigurace.
	12. Instalace produktů dle požadavku Zadavatele,
	13. Aktualizace produktů, úpravy konfigurace atd.
2. Součinnost s ostatními dodavateli související s návrhem změn v infrastruktuře.
3. Provozní podpora ICT v součinnosti s ostatními pracovníky, kteří zajišťují a monitorují dostupnost služeb dle parametrů definovaných v SLA. Zejména jde o služby v oblastech:
	1. zajišťující fungování Helpdesku,
	2. zajišťujících správu operačních systémů a databází, fyzickou správu serverů atd.,
	3. zajišťující služby síťové komunikační infrastruktury a služby DNS,
	4. zajišťujících provoz antivirové a antispamové infrastruktury.
4. Správa a aktualizace provozní a technické dokumentace v rozsahu:
	1. Postupy pro provoz a správu systémů,
	2. Postupy pro obnovu zařízení ze záloh,
	3. Provozní deník pro každé zařízení v minimálním rozsahu datum, osoba, číslo požadavku z SD systému, popis prováděné činnosti, výsledek činnosti (úspěch/selhání), doba trvání
	4. Správa konfigurací zařízení v CMDB zadavatele
 |
| **SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)** |
| Vyhodnocovací období  | 1 kalendářní měsíc |
| Kategorie služby | 4 hod |
| Provozní doba | 00–24 (7x24) |
| Dostupnost | 99 % |
| **Způsob kontroly**  |
| Do dostupnosti jsou počítány pouze incidenty typu A, incidenty kategorie B a C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují.Měření parametrů služby budou prováděna v pravidelných intervalech během zaručené provozní doby služby. Měřící body (sondy) a počet měření budou zvoleny tak, aby výsledky byly dostatečné pro vyhodnocení stanovených parametrů SLA služby. Měření bude realizováno z management serveru či prostřednictvím vybraných aplikací pro end-to-end monitoring. Provozní činnosti budou kontrolovány Zadavatelem (nebo jím stanoveným subjektem) na měsíční bázi. O výsledku kontrol bude sestavován měsíční report. Report vystavuje kontrolující subjekt, schvaluje Zadavatel a slouží Zadavateli jako podklad pro vyhodnocení služeb. |
| **KRÁTKÝ** **POPIS STAVU PROSTŘEDÍ** |
| Popis prostředí a spravovaných systémů je uveden v dokumentaci ke stávajícím systémům. |

### Katalogový list S2.3 - správa operačních systémů včetně AD

|  |
| --- |
| KATALOGOVÝ LIST |
| **OZNAČENÍ SLUŽBY** | S-IS-OS | KÓD | S2.3 |
| **Název služby** | Správa operačních systémů včetně AD |
| **VYMEZENÍ SLUŽBY** |
| **Prostředí** | PRODUKČNÍ |
| **Cílová skupina** | Interní zaměstnanci |
| **Požadované role obsazované Dodavatelem** | **Název role** | **Předpokládaný rozsah alokace (z provozní doby)** | **On-site/Off-site** |
| Technický specialista operačních systémů | 20% | - |
| **CENY** |
| **Položka** | **Cena bez DPH** | **Částka DPH** | **Cena s DPH** |
| Cena za inicializaci (za období do převzetí do provozu) | [●] | [●] | [●] |
| Paušální cena za 1 kalendářní měsíc | [●] | [●] | [●] |
| **ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ**  |
| 1. Provoz operačních systémů na bázi Microsoft Windows, Linux:
	1. Profylaktické činnosti (na týdenní bázi) - čištění nepotřebných souborů, defragmentace disku, kontrola místa na disku,
	2. Správa lokálních účtů a skupin (zakládání, rušení, přesouvání, úpravy),
	3. Kontrola logů (na denní bázi),
	4. Kontrola výkonnosti a performance monitoring (na měsíční bázi),
	5. Návrh preventivních opatření s cílem předejít možným výpadkům, snížení výkonu v infrastruktuře zadavatele (minimálně kvartálně nebo dle aktuální situace),
	6. Odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi),
2. Správa operačních systémů v serverové infrastruktuře
	1. Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíků výrobce (na měsíční bázi) včetně analýzy vhodnosti a potřebnosti implementace opravného balíku,
	2. návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Zadavateli,
	3. předkládání návrhů na optimalizaci Windows infrastruktury (na kvartální bázi),
	4. instalace a provedení změn dle schválených návrhů opatření (implementace i více opatření bude souhrnně prováděna 1x měsíčně),
	5. implementace schválených požadavků na změnu konfigurace OS.
	6. Kontrola platnosti instalovaných certifikátů (na měsíční bázi) a případná iniciace procesu obnovení certifikátu
3. Správa serverových systémů, dle požadavků Zadavatele
	1. Instalace produktů dle požadavku Zadavatele,
	2. Aktualizace produktů, úpravy konfigurace atd.
4. Práce na provedení instalace nebo změny konfigurace prostředí OS dle schválených požadavků zadavatele a dle specifikace dodavatele:
	1. Konfigurace dostupných datových úložišť platformy (přístupová práva, správa kvót, správa sdílení),
	2. Konfigurace dostupných síťových připojení platformy,
	3. Konfigurace vlastností platformy (konfigurace clusterů, dostupné datové zdroje, vzdálená instalace aplikací, atp.),
5. Provoz služby AD:
	1. Správa účtů a skupin (zakládání, rušení, přesouvání, úpravy),
	2. Údržba databáze a replikace AD,
	3. Správa doménové/globální politiky (zakládání, úpravy, rušení),
	4. Systémová správa certifikační autority,
	5. Profylaktické činnosti, kontrola služby AD (na denní bázi),
	6. kontrola logů (na denní bázi),
	7. kontrola monitoringu služby (na denní bázi),
	8. návrh preventivních opatření vyplývající z monitoringu a profylaktických činností s cílem předejít možným výpadkům a omezením služby,
	9. odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi),
	10. provádění pravidelných záloh konfigurací AD serverů (aktualizace záloh po každé změně),
6. Provoz služby DHCP:
	1. Profylaktické činnosti, kontrola systému DHCP služby (na měsíční bázi),
	2. kontrola logů (na týdenní bázi),
	3. kontrola monitoringu služby (na měsíční bázi),
	4. návrh preventivních opatření vyplývající z monitoringu a profylaktických činností s cílem předejít možným výpadkům a omezením služby,
	5. odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi),
	6. provádění pravidelných záloh konfigurací DHCP serverů (aktualizace záloh po každé změně),
7. Správa služby DHCP:
	1. Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíků výrobce (na měsíční bázi),
	2. údržba služby DHCP - údržba databáze, přenosy databáze na záložní DHCP servery,
	3. analýza vhodnosti a potřebnosti implementace opravného balíku,
	4. návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Zadavateli,
	5. předkládání návrhů na optimalizaci služby DHCP (na kvartální bázi),
	6. instalace a provedení změn dle schválených návrhů opatření (implementace i více opatření bude souhrnně prováděna 1x měsíčně),
	7. implementace schválených požadavků na změnu konfigurace služby DHCP.
8. Provoz služby DNS:
	1. Profylaktické činnosti, kontrola systému DNS,
	2. kontrola logů (na měsíční bázi),
	3. kontrola monitoringu služby DNS (na měsíční bázi),
	4. návrh preventivních opatření vyplývající z monitoringu a profylaktických činností s cílem předejít možným výpadkům a omezením služby,
	5. odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi),
	6. provádění pravidelných záloh konfigurací DNS serverů (aktualizace záloh po každé změně),
9. Správa služby DNS:
	1. Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíků výrobce (na měsíční bázi),
	2. údržba služby DNS - údržba databáze (Hostname, C-Name, přenosy zón, atd.),
	3. analýza vhodnosti a potřebnosti implementace opravného balíku,
	4. návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Zadavateli,
	5. instalace a provedení změn dle schválených návrhů opatření (implementace i více opatření bude souhrnně prováděna 1x měsíčně),
	6. implementace schválených požadavků na změnu konfigurace služby DNS),
	7. předkládání návrhů na optimalizaci sítě (na kvartální bázi).
10. Součinnost s ostatními dodavateli související s návrhem změn v infrastruktuře.
11. Provozní podpora ICT v součinnosti s ostatními pracovníky, kteří zajišťují a monitorují dostupnost služeb dle parametrů definovaných v SLA. Zejména jde o služby v oblastech:
	1. zajišťující fungování Helpdesku,
	2. zajišťujících správu operačních systémů a databází, fyzickou správu serverů atd.,
	3. zajišťující služby síťové komunikační infrastruktury a služby DNS,
	4. zajišťujících provoz antivirové a antispamové infrastruktury.
12. Správa a aktualizace provozní a technické dokumentace v rozsahu:
	1. Postupy pro provoz a správu systémů,
	2. Postupy pro obnovu systémů ze záloh,
	3. Provozní deník pro každé systém/službu v minimálním rozsahu datum, osoba, číslo požadavku z SD systému, popis prováděné činnosti, výsledek činnosti (úspěch/selhání), doba trvání
	4. Správa konfigurací systémů v CMDB zadavatele
 |
| **SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)** |
| Vyhodnocovací období  | 1 kalendářní měsíc |
| Kategorie služby | 4 hod |
| Provozní doba | 00–24 (7x24) |
| Dostupnost | 99 % |
| **Způsob kontroly**  |
| Do dostupnosti jsou počítány pouze incidenty typu A, incidenty kategorie B a C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují.Měření parametrů služby budou prováděna v pravidelných intervalech během zaručené provozní doby služby. Měřící body (sondy) a počet měření budou zvoleny tak, aby výsledky byly dostatečné pro vyhodnocení stanovených parametrů SLA služby. Měření bude realizováno z management serveru či prostřednictvím vybraných aplikací pro end-to-end monitoring. Provozní činnosti budou kontrolovány Zadavatelem (nebo jím stanoveným subjektem) na měsíční bázi. O výsledku kontrol bude sestavován měsíční report. Report vystavuje kontrolující subjekt, schvaluje Zadavatel a slouží Zadavateli jako podklad pro vyhodnocení služeb. |
| **KRÁTKÝ** **POPIS STAVU PROSTŘEDÍ** |
| Popis prostředí a spravovaných systémů je uveden v dokumentaci ke stávajícím systémům. |

### Katalogový list S2.4 – správa virtualizačního prostředí včetně zálohování

|  |
| --- |
| KATALOGOVÝ LIST |
| **OZNAČENÍ SLUŽBY** | S-IS-VIRT | KÓD | S2.4 |
| **Název služby** | Správa virtualizačního prostředí včetně zálohování |
| **VYMEZENÍ SLUŽBY** |
| **Prostředí** | PRODUKČNÍ |
| **Cílová skupina** | Interní zaměstnanci |
| **Požadované role obsazované Dodavatelem** | **Název role** | **Předpokládaný rozsah alokace (z provozní doby)** | **On-site/Off-site** |
| Technický specialista virtualizace | 20% | - |
| Technický specialista informačních systémů operačního řízení | 10% | - |
| **CENY** |
| **Položka** | **Cena bez DPH** | **Částka DPH** | **Cena s DPH** |
| Cena za inicializaci (za období do převzetí do provozu) | [●] | [●] | [●] |
| Paušální cena za 1 kalendářní měsíc | [●] | [●] | [●] |
| **ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ**  |
| 1. Správa virtualizačního prostředí VMWare včetně zálohování:
	1. Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíků výrobce (na měsíční bázi),
	2. analýza vhodnosti a potřebnosti implementace opravného balíku,
	3. návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Zadavateli,
	4. instalace a provedení změn dle schválených návrhů opatření (implementace i více opatření bude souhrnně prováděna 1x měsíčně),
	5. Profylaktické činnosti, kontrola virtualizačního prostředí (na denní bázi),
	6. kontrola logů (na denní bázi),
	7. návrh preventivních opatření vyplývající z monitoringu a profylaktických činností s cílem předejít možným výpadkům a omezením služby (úpravy zdrojů – CPU, paměť, disk atd.),
	8. odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi),
	9. provádění pravidelných záloh konfigurací virtualizačního prostředí (aktualizace záloh po každé změně),
	10. provádění zálohování všech systémů provozovaných na virtualizační platformě,
2. Součinnost s ostatními dodavateli související s návrhem změn v infrastruktuře.
3. Provozní podpora ICT v součinnosti s ostatními pracovníky, kteří zajišťují a monitorují dostupnost služeb dle parametrů definovaných v SLA. Zejména jde o služby v oblastech:
	1. zajišťující fungování Helpdesku,
	2. zajišťujících správu operačních systémů a databází, fyzickou správu serverů atd.,
	3. zajišťující služby síťové komunikační infrastruktury a služby DNS,
	4. zajišťujících provoz antivirové a antispamové infrastruktury.
4. Správa a aktualizace provozní a technické dokumentace v rozsahu:
	1. Postupy pro provoz a správu systémů,
	2. Postupy pro obnovu systémů ze záloh,
	3. Provozní deník pro každý systém/službu v minimálním rozsahu datum, osoba, číslo požadavku z SD systému, popis prováděné činnosti, výsledek činnosti (úspěch/selhání), doba trvání
	4. Správa konfigurací systémů v CMDB zadavatele
 |
| **SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)** |
| Vyhodnocovací období  | 1 kalendářní měsíc |
| Kategorie služby | 4 hod |
| Provozní doba | 00–24 (7x24) |
| Dostupnost | 99 % |
| **Způsob kontroly**  |
| Do dostupnosti jsou počítány pouze incidenty typu A, incidenty kategorie B a C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují.Měření parametrů služby budou prováděna v pravidelných intervalech během zaručené provozní doby služby. Měřící body (sondy) a počet měření budou zvoleny tak, aby výsledky byly dostatečné pro vyhodnocení stanovených parametrů SLA služby. Měření bude realizováno z management serveru či prostřednictvím vybraných aplikací pro end-to-end monitoring. Provozní činnosti budou kontrolovány Zadavatelem (nebo jím stanoveným subjektem) na měsíční bázi. O výsledku kontrol bude sestavován měsíční report. Report vystavuje kontrolující subjekt, schvaluje Zadavatel a slouží Zadavateli jako podklad pro vyhodnocení služeb. |
| **KRÁTKÝ** **POPIS STAVU PROSTŘEDÍ** |
| Popis prostředí a spravovaných systémů je uveden v dokumentaci ke stávajícím systémům. |

### Katalogový list S2.5 - správa rozhraní IS IZS

|  |
| --- |
| KATALOGOVÝ LIST |
| **OZNAČENÍ SLUŽBY** | S-IS-IZS | KÓD | S2.5 |
| **Název služby** | Správa rozhraní IS IZS |
| **VYMEZENÍ SLUŽBY** |
| **Prostředí** | PRODUKČNÍ |
| **Cílová skupina** | Interní zaměstnanci |
| **Požadované role obsazované Dodavatelem** | **Název role** | **Předpokládaný rozsah alokace (z provozní doby)** | **On-site/Off-site** |
| Technický specialista informačních systémů operačního řízení | 5% | - |
| **CENY** |
| **Položka** | **Cena bez DPH** | **Částka DPH** | **Cena s DPH** |
| Cena za inicializaci (za období do převzetí do provozu) | [●] | [●] | [●] |
| Paušální cena za 1 kalendářní měsíc | [●] | [●] | [●] |
| **ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ**  |
| 1. Správa rozhraní IZS:
	1. Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíků výrobce (na měsíční bázi),
	2. analýza vhodnosti a potřebnosti implementace opravného balíku,
	3. návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Zadavateli,
	4. instalace a provedení změn dle schválených návrhů opatření (implementace i více opatření bude souhrnně prováděna 1x měsíčně),
	5. Profylaktické činnosti (na měsíční bázi),
	6. kontrola logů (na týdenní bázi),
	7. odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na týdenní bázi),
2. Součinnost s ostatními dodavateli související s návrhem změn v infrastruktuře.
3. Provozní podpora ICT v součinnosti s ostatními pracovníky, kteří zajišťují a monitorují dostupnost služeb dle parametrů definovaných v SLA. Zejména jde o služby v oblastech:
	1. zajišťující fungování Helpdesku,
	2. zajišťujících správu operačních systémů a databází, fyzickou správu serverů atd.,
	3. zajišťující služby síťové komunikační infrastruktury a služby DNS,
	4. zajišťujících provoz antivirové a antispamové infrastruktury.
4. Správa a aktualizace provozní a technické dokumentace v rozsahu:
	1. Postupy pro provoz a správu rozhraní IZS,
	2. Postupy pro obnovu rozhraní IZS ze záloh,
	3. Provozní deník pro rozhraní IZS v minimálním rozsahu datum, osoba, číslo požadavku z SD systému, popis prováděné činnosti, výsledek činnosti (úspěch/selhání), doba trvání
	4. Správa konfigurace rozhraní IZS v CMDB zadavatele
 |
| **SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)** |
| Vyhodnocovací období  | 1 kalendářní měsíc |
| Kategorie služby | 4 hod |
| Provozní doba | 00–24 (7x24) |
| Dostupnost | 99 % |
| **Způsob kontroly**  |
| Do dostupnosti jsou počítány pouze incidenty typu A, incidenty kategorie B a C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují.Měření parametrů služby budou prováděna v pravidelných intervalech během zaručené provozní doby služby. Měřící body (sondy) a počet měření budou zvoleny tak, aby výsledky byly dostatečné pro vyhodnocení stanovených parametrů SLA služby. Měření bude realizováno z management serveru či prostřednictvím vybraných aplikací pro end-to-end monitoring. Provozní činnosti budou kontrolovány Zadavatelem (nebo jím stanoveným subjektem) na měsíční bázi. O výsledku kontrol bude sestavován měsíční report. Report vystavuje kontrolující subjekt, schvaluje Zadavatel a slouží Zadavateli jako podklad pro vyhodnocení služeb. |
| **KRÁTKÝ** **POPIS STAVU PROSTŘEDÍ** |
| Popis prostředí a spravovaných systémů je uveden v dokumentaci ke stávajícím systémům. |

### Katalogový list S3.1 - správa integrace sítě Pegas

|  |
| --- |
| KATALOGOVÝ LIST |
| **OZNAČENÍ SLUŽBY** | S-TEL-PEGAS | KÓD | S3.1 |
| **Název služby** | Správa integrace sítě Pegas |
| **VYMEZENÍ SLUŽBY** |
| **Prostředí** | PRODUKČNÍ |
| **Cílová skupina** | Interní zaměstnanci |
| **Požadované role obsazované Dodavatelem** | **Název role** | **Předpokládaný rozsah alokace (z provozní doby)** | **On-site/Off-site** |
| Technický specialista komunikačních technologií | 10% | - |
| **CENY** |
| **Položka** | **Cena bez DPH** | **Částka DPH** | **Cena s DPH** |
| Cena za inicializaci (za období do převzetí do provozu) | [●] | [●] | [●] |
| Paušální cena za 1 kalendářní měsíc | [●] | [●] | [●] |
| **ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ**  |
| 1. Technická podpora a správa integrace sítě Pegas:
	1. Odstranění incidentů a problémů vzniklých při provozu,
	2. Vyhodnocení a řešení funkčních a výkonnostních problémů HW a SW,
	3. Provádění servisních a diagnostických služeb při závadě,
	4. Podpora při pravidelné aktualizaci OS, antiviru a instalovaných aplikací,
	5. Odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi),
	6. Udržování aktuálního stavu firmware a SW zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb, tj. aplikace aktualizací (hotfix, patch, service pack, apod.),
	7. Návrh vhodných standardizovaných systémových postupů s ohledem na požadavky zadavatele a bezpečnostní doporučení v této oblasti,
2. Součinnost s ostatními dodavateli související s příp. návrhem změn v infrastruktuře.
3. Provozní podpora ICT v součinnosti s ostatními pracovníky, kteří zajišťují a monitorují dostupnost služeb dle parametrů definovaných v SLA. Zejména jde o služby v oblastech:
	1. zajišťující fungování Helpdesku,
	2. zajišťujících správu operačních systémů a databází, fyzickou správu serverů atd.,
	3. zajišťující služby síťové komunikační infrastruktury a služby DNS,
	4. zajišťujících provoz antivirové a antispamové infrastruktury.
4. Správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:
	1. Postupy pro provoz a správu integrace sítě Pegas,
	2. Provozní deník služby min. v rozsahu: osoba, číslo požadavku z SD systému, popis prováděné činnosti, výsledek činnosti (úspěch/selhání), doba trvání.
5. Správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu:
	1. Aktuální přehled a správa konfigurace jednotlivých systémů
	2. Správa konfigurace zařízení v CMDB zadavatele
 |
| **SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)** |
| Vyhodnocovací období  | 1 kalendářní měsíc |
| Kategorie služby | 24 hod |
| Provozní doba | 00–24 (7x24) |
| Dostupnost | 99 % |
| **Způsob kontroly**  |
| Do dostupnosti jsou počítány pouze incidenty typu A, incidenty kategorie B a C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují.Měření parametrů služby budou prováděna v pravidelných intervalech během zaručené provozní doby služby. Měřící body (sondy) a počet měření budou zvoleny tak, aby výsledky byly dostatečné pro vyhodnocení stanovených parametrů SLA služby. Měření bude realizováno z management serveru či prostřednictvím vybraných aplikací pro end-to-end monitoring. Provozní činnosti budou kontrolovány Zadavatelem (nebo jím stanoveným subjektem) na měsíční bázi. O výsledku kontrol bude sestavován měsíční report. Report vystavuje kontrolující subjekt, schvaluje Zadavatel a slouží Zadavateli jako podklad pro vyhodnocení služeb. |
| **KRÁTKÝ** **POPIS STAVU PROSTŘEDÍ** |
| Popis prostředí a spravovaných systémů je uveden v dokumentaci ke stávajícím systémům. |

### Katalogový list S3.2 - správa systému nahrávání

|  |
| --- |
| KATALOGOVÝ LIST |
| **OZNAČENÍ SLUŽBY** | S-TEL-REC | KÓD | S3.2 |
| **Název služby** | Správa systému nahrávání |
| **VYMEZENÍ SLUŽBY** |
| **Prostředí** | PRODUKČNÍ |
| **Cílová skupina** | Interní zaměstnanci |
| **Požadované role obsazované Dodavatelem** | **Název role** | **Předpokládaný rozsah alokace (z provozní doby)** | **On-site/Off-site** |
| Technický specialista komunikačních technologií | 10% | - |
| **CENY** |
| **Položka** | **Cena bez DPH** | **Částka DPH** | **Cena s DPH** |
| Cena za inicializaci (za období do převzetí do provozu) | [●] | [●] | [●] |
| Paušální cena za 1 kalendářní měsíc | [●] | [●] | [●] |
| **ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ**  |
| 1. Technická podpora a správa systému nahrávání:
	1. Odstranění incidentů a problémů vzniklých při provozu,
	2. Vyhodnocení a řešení funkčních a výkonnostních problémů HW a SW,
	3. Provádění servisních a diagnostických služeb při závadě,
	4. Podpora při pravidelné aktualizaci OS, antiviru a instalovaných aplikací,
	5. Odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi),
	6. Udržování aktuálního stavu firmware a SW zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb, tj. aplikace aktualizací (hotfix, patch, service pack, apod.),
	7. Návrh vhodných standardizovaných systémových postupů s ohledem na požadavky zadavatele a bezpečnostní doporučení v této oblasti,
2. Součinnost s ostatními dodavateli související s příp. návrhem změn v infrastruktuře.
3. Provozní podpora ICT v součinnosti s ostatními pracovníky, kteří zajišťují a monitorují dostupnost služeb dle parametrů definovaných v SLA. Zejména jde o služby v oblastech:
	1. zajišťující fungování Helpdesku,
	2. zajišťujících správu operačních systémů a databází, fyzickou správu serverů atd.,
	3. zajišťující služby síťové komunikační infrastruktury a služby DNS,
	4. zajišťujících provoz antivirové a antispamové infrastruktury.
4. Správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:
	1. Postupy pro provoz a správu systému nahrávání,
	2. Provozní deník služby min. v rozsahu: osoba, číslo požadavku z SD systému, popis prováděné činnosti, výsledek činnosti (úspěch/selhání), doba trvání.
5. Správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu:
	1. Aktuální přehled a správa konfigurace jednotlivých systémů
	2. Správa konfigurace zařízení v CMDB zadavatele
 |
| **SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)** |
| Vyhodnocovací období  | 1 kalendářní měsíc |
| Kategorie služby | 24 hod |
| Provozní doba | 00–24 (7x24) |
| Dostupnost | 99 % |
| **Způsob kontroly**  |
| Do dostupnosti jsou počítány pouze incidenty typu A, incidenty kategorie B a C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují.Měření parametrů služby budou prováděna v pravidelných intervalech během zaručené provozní doby služby. Měřící body (sondy) a počet měření budou zvoleny tak, aby výsledky byly dostatečné pro vyhodnocení stanovených parametrů SLA služby. Měření bude realizováno z management serveru či prostřednictvím vybraných aplikací pro end-to-end monitoring. Provozní činnosti budou kontrolovány Zadavatelem (nebo jím stanoveným subjektem) na měsíční bázi. O výsledku kontrol bude sestavován měsíční report. Report vystavuje kontrolující subjekt, schvaluje Zadavatel a slouží Zadavateli jako podklad pro vyhodnocení služeb. |
| **KRÁTKÝ** **POPIS STAVU PROSTŘEDÍ** |
| Popis prostředí a spravovaných systémů je uveden v dokumentaci ke stávajícím systémům. |

### Katalogový list S3.3 - správa integrace telefonie

|  |
| --- |
| KATALOGOVÝ LIST |
| **OZNAČENÍ SLUŽBY** | S-TEL-INT | KÓD | S3.3 |
| **Název služby** | Správa integrace telefonie |
| **VYMEZENÍ SLUŽBY** |
| **Prostředí** | PRODUKČNÍ |
| **Cílová skupina** | Interní zaměstnanci |
| **Požadované role obsazované Dodavatelem** | **Název role** | **Předpokládaný rozsah alokace (z provozní doby)** | **On-site/Off-site** |
| Technický specialista komunikačních technologií | 10% | - |
| **CENY** |
| **Položka** | **Cena bez DPH** | **Částka DPH** | **Cena s DPH** |
| Cena za inicializaci (za období do převzetí do provozu) | [●] | [●] | [●] |
| Paušální cena za 1 kalendářní měsíc | [●] | [●] | [●] |
| **ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ**  |
| 1. Technická podpora a správa integrace telefonie:
	1. Odstranění incidentů a problémů vzniklých při provozu,
	2. Vyhodnocení a řešení funkčních a výkonnostních problémů HW a SW,
	3. Provádění servisních a diagnostických služeb při závadě,
	4. Podpora při pravidelné aktualizaci OS, antiviru a instalovaných aplikací,
	5. Odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi),
	6. Udržování aktuálního stavu firmware a SW zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb, tj. aplikace aktualizací (hotfix, patch, service pack, apod.),
	7. Návrh vhodných standardizovaných systémových postupů s ohledem na požadavky zadavatele a bezpečnostní doporučení v této oblasti,
2. Součinnost s ostatními dodavateli související s příp. návrhem změn v infrastruktuře.
3. Provozní podpora ICT v součinnosti s ostatními pracovníky, kteří zajišťují a monitorují dostupnost služeb dle parametrů definovaných v SLA. Zejména jde o služby v oblastech:
	1. zajišťující fungování Helpdesku,
	2. zajišťujících správu operačních systémů a databází, fyzickou správu serverů atd.,
	3. zajišťující služby síťové komunikační infrastruktury a služby DNS,
	4. zajišťujících provoz antivirové a antispamové infrastruktury.
4. Správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:
	1. Postupy pro provoz a správu integrace telefonie,
	2. Provozní deník služby min. v rozsahu: osoba, číslo požadavku z SD systému, popis prováděné činnosti, výsledek činnosti (úspěch/selhání), doba trvání.
5. Správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu:
	1. Aktuální přehled a správa konfigurace jednotlivých systémů
	2. Správa konfigurace zařízení v CMDB zadavatele
 |
| **SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)** |
| Vyhodnocovací období  | 1 kalendářní měsíc |
| Kategorie služby | 24 hod |
| Provozní doba | 00–24 (7x24) |
| Dostupnost | 99 % |
| **Způsob kontroly**  |
| Do dostupnosti jsou počítány pouze incidenty typu A, incidenty kategorie B a C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují.Měření parametrů služby budou prováděna v pravidelných intervalech během zaručené provozní doby služby. Měřící body (sondy) a počet měření budou zvoleny tak, aby výsledky byly dostatečné pro vyhodnocení stanovených parametrů SLA služby. Měření bude realizováno z management serveru či prostřednictvím vybraných aplikací pro end-to-end monitoring. Provozní činnosti budou kontrolovány Zadavatelem (nebo jím stanoveným subjektem) na měsíční bázi. O výsledku kontrol bude sestavován měsíční report. Report vystavuje kontrolující subjekt, schvaluje Zadavatel a slouží Zadavateli jako podklad pro vyhodnocení služeb. |
| **KRÁTKÝ** **POPIS STAVU PROSTŘEDÍ** |
| Popis prostředí a spravovaných systémů je uveden v dokumentaci ke stávajícím systémům. |

### Katalogový list S4.1 - správa přístrojů GPS

|  |
| --- |
| KATALOGOVÝ LIST |
| **OZNAČENÍ SLUŽBY** | S-CAR-GPS | KÓD | S4.1 |
| **Název služby** | Správa přístrojů GPS |
| **VYMEZENÍ SLUŽBY** |
| **Prostředí** | PRODUKČNÍ |
| **Cílová skupina** | Interní zaměstnanci |
| **Požadované role obsazované Dodavatelem** | **Název role** | **Předpokládaný rozsah alokace (z provozní doby)** | **On-site/Off-site** |
| Technický specialista systémů pro sledování vozidel | 10% | - |
| **CENY** |
| **Položka** | **Cena bez DPH** | **Částka DPH** | **Cena s DPH** |
| Cena za inicializaci (za období do převzetí do provozu) | [●] | [●] | [●] |
| Paušální cena za 1 kalendářní měsíc | [●] | [●] | [●] |
| **ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ**  |
| 1. Technická podpora a správa přístrojů GPS:
	1. Odstranění incidentů a problémů vzniklých při provozu,
	2. Vyhodnocení a řešení funkčních a výkonnostních problémů HW a SW,
	3. Provádění servisních a diagnostických služeb při závadě,
	4. Odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi),
	5. Udržování aktuálního stavu firmware zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb, tj. aplikace aktualizací (hotfix, patch, service pack, apod.),
	6. Návrh vhodných standardizovaných systémových postupů s ohledem na požadavky zadavatele a bezpečnostní doporučení v této oblasti,
2. Součinnost s ostatními dodavateli související s příp. návrhem změn v infrastruktuře.
3. Správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:
	1. Postupy pro provoz a správu přístrojů GPS,
	2. Provozní deník služby min. v rozsahu: osoba, číslo požadavku z SD systému, popis prováděné činnosti, výsledek činnosti (úspěch/selhání), doba trvání.
4. Správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu:
	1. Aktuální přehled a správa konfigurace jednotlivých zařízení
	2. Správa konfigurace zařízení v CMDB zadavatele
 |
| **SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)** |
| Vyhodnocovací období  | 1 kalendářní měsíc |
| Kategorie služby | Záruka |
| Provozní doba | 7-17 |
| Dostupnost | NA |
| **Způsob kontroly**  |
| Do dostupnosti jsou počítány pouze incidenty typu A, incidenty kategorie B a C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují.Měření parametrů služby budou prováděna v pravidelných intervalech během zaručené provozní doby služby. Měřící body (sondy) a počet měření budou zvoleny tak, aby výsledky byly dostatečné pro vyhodnocení stanovených parametrů SLA služby. Měření bude realizováno z management serveru či prostřednictvím vybraných aplikací pro end-to-end monitoring. Provozní činnosti budou kontrolovány Zadavatelem (nebo jím stanoveným subjektem) na měsíční bázi. O výsledku kontrol bude sestavován měsíční report. Report vystavuje kontrolující subjekt, schvaluje Zadavatel a slouží Zadavateli jako podklad pro vyhodnocení služeb. |
| **KRÁTKÝ** **POPIS STAVU PROSTŘEDÍ** |
| Popis prostředí a spravovaných systémů je uveden v dokumentaci ke stávajícím systémům. |

### Katalogový list S4.2 - správa navigačních zařízení včetně SW systémů

|  |
| --- |
| KATALOGOVÝ LIST |
| **OZNAČENÍ SLUŽBY** | S-CAR-NAV | KÓD | S4.2 |
| **Název služby** | Správa navigačních zařízení včetně SW systémů |
| **VYMEZENÍ SLUŽBY** |
| **Prostředí** | PRODUKČNÍ |
| **Cílová skupina** | Interní zaměstnanci |
| **Požadované role obsazované Dodavatelem** | **Název role** | **Předpokládaný rozsah alokace (z provozní doby)** | **On-site/Off-site** |
| Technický specialista systémů pro sledování vozidel | 20% | - |
| **CENY** |
| **Položka** | **Cena bez DPH** | **Částka DPH** | **Cena s DPH** |
| Cena za inicializaci (za období do převzetí do provozu) | [●] | [●] | [●] |
| Paušální cena za 1 kalendářní měsíc | [●] | [●] | [●] |
| **ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ**  |
| 1. Technická podpora a správa navigačních zařízení včetně SW systémů:
	1. Odstranění incidentů a problémů vzniklých při provozu,
	2. Vyhodnocení a řešení funkčních a výkonnostních problémů HW a SW,
	3. Provádění servisních a diagnostických služeb při závadě,
	4. Odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi),
	5. Udržování aktuálního stavu firmware zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb, tj. aplikace aktualizací (hotfix, patch, service pack, apod.),
	6. Návrh vhodných standardizovaných systémových postupů s ohledem na požadavky zadavatele a bezpečnostní doporučení v této oblasti,
2. Součinnost s ostatními dodavateli související s příp. návrhem změn v infrastruktuře.
3. Správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:
	1. Postupy pro provoz a správu navigačních zařízení včetně SW systémů,
	2. Provozní deník služby min. v rozsahu: osoba, číslo požadavku z SD systému, popis prováděné činnosti, výsledek činnosti (úspěch/selhání), doba trvání.
4. Správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu:
	1. Aktuální přehled a správa konfigurace jednotlivých zařízení
	2. Správa konfigurace zařízení v CMDB zadavatele
 |
| **SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)** |
| Vyhodnocovací období  | 1 kalendářní měsíc |
| Kategorie služby | Záruka |
| Provozní doba | 7-17 |
| Dostupnost | NA |
| **Způsob kontroly**  |
| Do dostupnosti jsou počítány pouze incidenty typu A, incidenty kategorie B a C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují.Měření parametrů služby budou prováděna v pravidelných intervalech během zaručené provozní doby služby. Měřící body (sondy) a počet měření budou zvoleny tak, aby výsledky byly dostatečné pro vyhodnocení stanovených parametrů SLA služby. Měření bude realizováno z management serveru či prostřednictvím vybraných aplikací pro end-to-end monitoring. Provozní činnosti budou kontrolovány Zadavatelem (nebo jím stanoveným subjektem) na měsíční bázi. O výsledku kontrol bude sestavován měsíční report. Report vystavuje kontrolující subjekt, schvaluje Zadavatel a slouží Zadavateli jako podklad pro vyhodnocení služeb. |
| **KRÁTKÝ** **POPIS STAVU PROSTŘEDÍ** |
| Popis prostředí a spravovaných systémů je uveden v dokumentaci ke stávajícím systémům. |