## 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 uchazeč 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 |
| Část 3 - RED - Správa nahrávání hovorů |
| S.3.1 | S-IS-RED | SLA-3 | Správa nahrávání hovorů |

Tabulka 1: Seznam katalogových listů

1. Součástí dodávaných služeb **nejsou dodávky HW, SW licencí ani rozšiřujících podpor, maintenance nebo prodloužení záručních podmínek.**
2. Zadavatel nemůže garantovat paralelní souběh servisních služeb uvedených v následujících KL – uchazeč musí ve své nabídce tuto skutečnost zohlednit a uvažovat s uvedenými předpokládanými alokacemi pracovníků pro zajištění požadovaných služeb.
3. Před zahájením zajišťování servisních služeb v plném rozsahu proběhne tzv. inicializace, během které bude uchazeč seznámen se stavem jednotlivých zařízení na místě a následně je převezme do své správy. Proces inicializace bude trvat maximálně 30 kalendářních dní, bude započítán do celkové doby plnění veřejné zakázky a uchazeč je povinen uvést cenu za inicializaci zvlášť do kalkulace nabídkové ceny. Plnou odpovědnost za zajištění provozu bude nést uchazeč po dokončení procesu inicializace a protokolárním převzetí systémů do správy.

### Katalogový list S.3.1 - správa systému nahrávání hovorů

|  |
| --- |
| KATALOGOVÝ LIST |
| **OZNAČENÍ SLUŽBY** | S-IS-RED | KÓD | S3.1 |
| **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.), samotné opravné balíčky, patche nebo legislativní update zajistí Objednatel.
	7. Návrh vhodných standardizovaných systémových postupů s ohledem na požadavky zadavatele a bezpečnostní doporučení v této oblasti,
2. Součinnost s ostatními dodavateli související s řešením provozních záležitostí, zejména při identifikaci možných problémů, návrhu možných řešení a realizaci nápravných opatření.
3. Provozní podpora ICT v součinnosti s ostatními pracovníky, kteří zajišťují a monitorují dostupnost služeb dle parametrů definovaných v SLA.
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 | SLA-3 |
| Provozní doba | 365x24x7 |
| Dostupnost | Maximální povolená doba, kdy je systém nahrávání nedostupný z pracoviště jakkéholiv operátora ZOS, jsou 4 hodiny v každém kalendářním měsíci.  |
| **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, viz příloha č. 1b Popis stávajícího stavu. |