## 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 4 - CAR - Služby provozu sledování vozidel |
| S.4.1 | S-CAR-GPS | SLA-2 | Správa přístrojů GPS |
| S.4.2 | S-CAR-AVL | SLA-3 | Správa AVL |
| S.4.3 | S-CAR-EKJ | SLA-2 | Správa EKJ |

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.4.1 - 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 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 přístrojů GPS,
	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 zařízení
	2. Správa konfigurace zařízení v CMDB zadavatele
 |
| **SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)** |
| Vyhodnocovací období  | 1 kalendářní měsíc |
| Kategorie služby | SLA-2 |
| Provozní doba | 5x10 |
| Dostupnost | Maximální povolená doba, kdy je v důsledku závady GPS zařízení znemožněno fungování systému sledování vozidel pro více než 5 zařízení současně, je 6 hodin (během pracovní doby) 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. |

### Katalogový list S.4.2 - správa AVL

|  |
| --- |
| KATALOGOVÝ LIST |
| **OZNAČENÍ SLUŽBY** | S-CAR-AVL | KÓD | S.4.2 |
| **Název služby** | Správa aplikace pro sledování vozidel (AVL) |
| **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 software AVL | 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 a správa systému AVL:
	1. profylaktické činnosti (na měsíční bázi),
	2. kontrola logů (na měsíční bázi),
	3. kontrola výkonnosti a performance monitoring (na měsíční bázi),
	4. odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi),
	5. kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíků výrobce (na měsíční bázi) včetně analýzy vhodnosti a potřebnosti implementace opravného balíku,
	6. instalace opravných balíčků (aktualizací Softwarových produktů), patchů (opravných patchů nutných pro bezchybný chod Softwarových produktů) a legislativních updatů, samotné opravné balíčky, patche nebo legislativní update zajistí Objednatel.
	7. předkládání návrhů na optimalizaci systémů (na kvartální bázi),
	8. instalace a provedení změn dle schválených návrhů opatření (implementace i více opatření bude souhrnně prováděna 1x měsíčně),
	9. implementace schválených požadavků na změnu konfigurace.
	10. Instalace produktů dle požadavku Zadavatele,
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 a technické dokumentace v rozsahu:
	1. Postupy pro provoz a správu systému AVL,
	2. Postupy pro obnovu ze záloh,
	3. Provozní deník v minimálním rozsahu datum, osoba, číslo požadavku z SD systému, popis prováděné činnosti, výsledek činnosti (úspěch/selhání), doba trvání
	4. Správa konfigurací systému 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 v důsledku závady aplikace znemožněno fungování systému AVL, jsou 2 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. |

### Katalogový list S.4.3 - správa EKJ

|  |
| --- |
| KATALOGOVÝ LIST |
| **OZNAČENÍ SLUŽBY** | S-CAR-EKJ | KÓD | S.4.3 |
| **Název služby** | Správa aplikace pro sledování vozidel (AVL) |
| **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 software EKJ | 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 a správa systému EKJ:
	1. profylaktické činnosti (na měsíční bázi),
	2. kontrola logů (na měsíční bázi),
	3. kontrola výkonnosti a performance monitoring (na měsíční bázi),
	4. odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi),
	5. kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíků výrobce (na měsíční bázi) včetně analýzy vhodnosti a potřebnosti implementace opravného balíku,
	6. instalace opravných balíčků (aktualizací Softwarových produktů), patchů (opravných patchů nutných pro bezchybný chod Softwarových produktů) a legislativních updatů, samotné opravné balíčky, patche nebo legislativní update zajistí Objednatel.
	7. předkládání návrhů na optimalizaci systémů (na kvartální bázi),
	8. instalace a provedení změn dle schválených návrhů opatření (implementace i více opatření bude souhrnně prováděna 1x měsíčně),
	9. implementace schválených požadavků na změnu konfigurace.
	10. Instalace produktů dle požadavku Zadavatele,
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 a technické dokumentace v rozsahu:
	1. Postupy pro provoz a správu systému EKJ,
	2. Postupy pro obnovu ze záloh,
	3. Provozní deník v minimálním rozsahu datum, osoba, číslo požadavku z SD systému, popis prováděné činnosti, výsledek činnosti (úspěch/selhání), doba trvání
	4. Správa konfigurací systému v CMDB zadavatele
 |
| **SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)** |
| Vyhodnocovací období  | 1 kalendářní měsíc |
| Kategorie služby | SLA-2 |
| Provozní doba | 5x10 |
| Dostupnost | Maximální povolená doba, kdy je v důsledku závady aplikace znemožněno fungování systému EKJ, je 10 hodin 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. |