

FUNKČNÍ A TECHNICKÉ POŽADAVKY

k veřejné zakázce

Správa lokální ICT infrastruktury 2016 +

Ev.č.: 518806

zadávané v otevřeném nadlimitním řízení dle zákona č. 137/2006 Sb.,
o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZVZ“)

Zadavatel veřejné zakázky:

Česká republika – Ministerstvo práce a sociálních věcí
se sídlem Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2

IČO: 00551023



(dále jen „**zadavatel**“ nebo „**MPSV**“ nebo také „Objednatel“)

Osoba oprávněná zastupovat zadavatele

Mgr. Bc. et Bc. Robert Baxa, náměstek ministryně pro řízení sekce informačních technologií

Zástupce zadavatele

Sdružení ROTGO

vedoucí člen sdružení ROWAN LEGAL,
advokátní kancelář s.r.o., člen sdružení
GORDION s.r.o. a člen sdružení FIALA,
TEJKAL A PARTNEŘI, ADVOKÁTNÍ
KANCELÁŘ, S.R.O.

Kontaktní adresa pro komunikaci s uchazeči

FIALA, TEJKAL A PARTNEŘI,
ADVOKÁTNÍ KANCELÁŘ, S.R.O.
Helfertova 2040/13
613 00 Brno – Černá Pole
kontaktní osoba Mgr. Petr Pernica
tel.: +420 541 211 528, e-mail:
zakazky@akfiala.cz

Obsah

1	Úvod	3
2	POŽADAVKY ZADAVATELE	3
2.1	Požadavky na Službu	3
2.1.1	Definice pojmů	3
2.2	Definice Služby, komponent a částí.....	6
2.2.1	Služba „S1_ Správa lokální ICT infrastruktury“	7
2.2.2	Hodnocení Služby.....	18
3	Součinnost zadavatele	21
3.1	Součinnost pro poskytování Služby	21
3.2	Součinnost pro projektové řízení	21
4	Použité pojmy a zkratky	22

1 ÚVOD

MPSV provozuje dle příslušné legislativy “Jednotný informační systém práce a sociálních věcí” (dále také jako “JISPSV”), který zajišťuje podporu výkonu agend resortu a dalších návazných evidencí. Resort MPSV a jeho agendy jsou naprosto klíčovými službami státu, jež pro svoje klienty představují mnohdy naprostou existenční nutnost. V první řadě je tedy povinností resortu MPSV tyto služby zajistit, a to řádným výkonem souvisejících agend veřejné správy.

MPSV se řídí pravidly a předpisy platnými pro organizační složky státu, zejména zákonem č. 218/2000 Sb., o rozpočtových pravidlech a o změně některých souvisejících zákonů (rozpočtová pravidla), ve znění pozdějších předpisů, zákonem č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, zákonem č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů, zákonem č. 219/2000 Sb., o majetku ČR a jejím vystupování v právních vztazích, ve znění pozdějších předpisů, zákonem č. 62/2006 Sb., zákoník práce, ve znění pozdějších předpisů a prováděcími předpisy k těmto zákonům, a v neposlední řadě zákonem č. 234/2014 Sb. o státní službě, ve znění pozdějších předpisů.

Pro zajištění výkonu svých agend musí MPSV řádně provozovat související HW a síťovou infrastrukturu, jejíž nedílnou součástí je lokální ICT infrastruktura MPSV.

Cílem této veřejné zakázky je poskytování Služby pro zajištění řádného chodu lokální ICT infrastruktury MPSV, a to konkrétně prostřednictvím poskytnutí servisních činností, správy koncových stanic a zařízení, provozních činností, odborných posouzení a řešení v souladu s potřebami zadavatele. Na základě definovaných potřeb zadavatel očekává jejich naplnění v souladu s předmětem a rozsahem veřejné zakázky.

2 POŽADAVKY ZADAVATELE

Předmět plnění veřejné zakázky sestává z níže uvedených oblastí, které tvoří samostatné komponenty Služby:

1. Servis a údržba kabelážních rozvodů, včetně rozvaděčových skříní a UPS;
2. Servis a údržba optických a metalických kabelážních rozvodů, včetně rozvaděčových skříní;
3. Servis a správa síťových aktivních prvků drátové i bezdrátové počítačové sítě;
4. Servis a údržba kamerového bezpečnostního systému se záznamem;
5. Správa koncových stanic a zařízení
6. Zajištění dohledového centra;
7. Správa systému Stream video z Poslanecké sněmovny a ze Senátu;
8. Ostatní provozní činnosti.

2.1 Požadavky na Službu

2.1.1 Definice pojmů

2.1.1.1 Incident

Událost při využívání Služby, která neprobíhá očekávaným způsobem a způsobuje či může způsobit snížení úrovně Dostupnosti lokální ICT infrastruktury či její nedostupnost (např. výpadek, případně výrazné zpomalení systémů provozovaných v prostředí zadavatele s využitím lokální ICT infrastruktury způsobená poruchou nebo chybou Lokální ICT infrastruktury či jinou Vadou, vzniklá nedostupnost dat, nedostupnost komunikací, atp.).

Incidentem je i jakýkoliv zjištěný bezpečnostní problém i v případě, že neohrožuje okamžitě Dostupnost.

2.1.1.2 Vada

Vada je příčina, která způsobila Incident.

2.1.1.3 Požadavek (request)

Žádost ze strany uživatele služby o zabezpečení podpory při využívání Služby předaná na kontaktní místo, Service Desk uchazeče, která nemá příčinu v chybovém stavu Služby, tj. není Incidentem (např. žádost o práce, materiál nebo informace poskytované uchazečem ke Službě).

2.1.1.4 Dostupnost

Dostupností Lokální ICT infrastruktury se rozumí její plynulý provoz bez Vad a výpadků. Je vztažena ke kalendářnímu měsíci, pro výpočet doby nedostupnosti jsou časy zaokrouhleny na celé minuty. Do doby nedostupnosti se započítávají všechny doby Incidentů kategorie A a neplánovaných odstávek.

2.1.1.5 Provozní doba

Časový úsek, ve kterém je zajištěn provoz lokální ICT infrastruktury MPSV a služba je v definovaném rozsahu a kvalitě dostupná uživatelům. Doba provozu zahrnuje dobu podpory, příp. dobu, ve které Služba nebo její komponenta není podporována. Doba provozu je dále členěna na:

- režim Služby / komponenty – označuje dny v týdnu a hodiny ve dni, kdy je Služba/komponenta Služby poskytována. Např. 7x24 znamená pracovní i nepracovní dny 24 hodin denně; 5x12 znamená pracovní dny 12 hodin denně,
- zaručená doba provozu (ZDP) – doba, kdy je uchazeč povinen garantovat dostupnost Služby. Např. ZDP7x24 znamená pracovní i nepracovní dny 24 hodin denně; ZDP5x12 znamená pracovní dny 12 hodin denně,
- servisní okno údržby – doba, kdy je uchazeč oprávněn provádět plánované servisní zásahy,
- doba provozu komponenty – doba, kdy jsou poskytovány činnosti, které jsou náplní dané komponenty Služby.

2.1.1.6 Doba podpory

Časový úsek, ve kterém je poskytována uživatelská podpora a zajištěna podpora funkčnosti lokální ICT infrastruktury. Doba podpory může být rozdělena do časových pásem s definovanou úrovní podpory.

2.1.1.7 Reakční doba na Incident/požadavek

Maximální doba, která uplyne od okamžiku nahlášení Incidentu/požadavku uživatelem na Service Desk zadavatele a okamžikem zaznamenání oznámení uchazeče o přijetí Incidentu/požadavku na Service Desk. Incidents, které nebudou řešeny řešitelem první úrovně (operátor Service Desku), budou v této době předány uchazeči. Sjednaná hodnota parametru se definuje v popisu Služby nebo komponentu Služby.

Reakční doba jeden kalendářní den znamená dobu odezvy do 24 hodin od okamžiku nahlášení Incidentu na Service Desk zadavatele.

Reakční doba jedna hodina znamená dobu 60 minut do zahájení řešení, nebo předání k řešení od okamžiku nahlášení Incidentu na Service Desk zadavatele.

2.1.1.8 Doba zahájení řešení Incidentu/požadavku

Max. doba, která uplyne od přijetí Incidentu/požadavku na Service Desk do okamžiku zahájení řešení.

Sjednaná hodnota parametru se definuje v popisu Služby nebo komponenty Služby.

Doba zahájení jeden kalendářní den znamená dobu odezvy do 24 hodin od okamžiku přijetí Incidentu/požadavku na Service Desk zadavatele.

Doba zahájení jedna hodina znamená dobu 60 minut do zahájení řešení od okamžiku přijetí Incidentu/požadavku na Service Desk zadavatele.

2.1.1.9 Doba vyřešení Incidentu/požadavku

Max. doba, která uplyne od okamžiku nahlášení Incidentu/požadavku na Service Desk do okamžiku nastavení požadovaného stavu řešitelem a oznámení ukončení řešení uživateli.

V případě, že uživatel není s řešením spokojen, znovu se otevírá Incident k novému řešení.

Doba řešení nemusí být dodržena v případě:

- že se jedná o známé chyby a nedodělky, které byly známy při předání projektu a dosud nebyly vyřešeny,
- uchazeč dočasným řešením minimalizoval dopad Incidentu – převedl na jinou kategorii. Incident se však v takovém případě nepovažuje za vyřešený, pouze se mění spolu se změnou kategorie i doba na vyřešení.

2.1.1.10 Provozní dokumentace

Dokumentace popisující stav lokální ICT infrastruktury předaná uchazeči, vytvořená nebo uchazečem aktualizovaná.

2.1.1.11 Ticket

Záznam evidovaný v Service Desku zadavatele. Záznam vznikající na základě požadavku oprávněné osoby nebo na základě automatického hlášení Incidentu dohledovým systémem.

2.1.1.12 Dílčí výkaz kvality plnění

Sada výkazů sestavovaných uchazečem na základě informací v Service Desku zadavatele. Součástí výkazů je provedení vyhodnocení poskytované Služby a plnění kvalitativních parametrů. Detailní struktury dílčích reportů budou odpovídat struktuře dle komponent poskytované Služby a sledovaných parametrů provozu.

2.1.1.13 Souhrnný měsíční výkaz kvality plnění

Výkaz sestavený uchazečem z dílčích měsíčních výkazů kvality plnění. Výkaz je předložen zadavateli k odsouhlasení a podepsán oběma smluvními stranami. Podepsaný souhrnný výkaz slouží jako souhlas k uplatnění slevy za Služby v případě nedodržení kvalitativních parametrů. Výkaz je předkládán jako příloha k faktuře.

2.1.1.14 MD

Jedná se o jednotku kapacity, která definuje vynaloženou práci jednoho pracovníka za jeden pracovní den, který je tvořen 8 hodinami. Pokud není stanoveno jinak, je požadováno vykazování prováděných činností v minutách.

2.1.1.15 Help Desk

Pracoviště zadavatele nebo služba poskytující pomoc uživatelům. Je to kontaktní místo, přeneseně i softwarové řešení, na něž se uživatel obrací s žádostí o pomoc s vyřešením problému či ohlašuje chybu.

2.1.1.16 Úroveň podpory L1, L2, L3

- L1 úroveň podpory = pracoviště Help Desk zadavatele zabezpečuje příjem resp. vstupní zpracování všech Incidentů, požadavků, jejich prvotní kontrolu a předání řešitelům od autorizovaných interních uživatelů (tj. pracovníků zadavatele nebo zadavatelem zmocněných osob) a dodavatelů souvisejících IT komponent).
- L2 úroveň podpory = označuje první vrstvu řešitelů uchazečem přijatého požadavku, Incidentu.
- L3 úroveň podpory = označuje druhou vrstvu řešitelů uchazeče, kteří provádějí vysoce specializované činnosti, např. metodicko-technické analýzy složitých problémů.

Všechny záznamy procházející úrovněmi L1 až L3 budou vedeny v systému Service Desk zadavatele. Řešitelé mohou být jak na straně uchazeče, tak na straně dodavatelů souvisejících IT komponent příp. řešitelských týmů zadavatele.

2.1.1.17 Service Desk

Aplikace zpravidla využívaná pro potřeby Help Desku pro evidenci, správu a řízení požadavků a Incidentů. Pokud není uvedeno jinak, vztahují se všechna vyjádření k aplikaci zadavatele. V rámci Service Desku jsou řešeny rovněž požadavky a procesy k řízení realizace změn. Na základě záznamů v Service Desku zadavatele se provádí vyhodnocení plnění SLA.

2.1.1.18 Kontaktní místo zadavatele

Pracoviště zadavatele zajišťující kontakt uživatele na jeho podporu. Je definované zejména webovou adresou a telefonním číslem, příp. emailovou adresou. Kontaktní místo zadavatele slouží jako komunikační kanál v případě nefunkčnosti Service Desku zadavatele, nefunkčnosti koncové stanice uživatele nebo jako první eskalační úroveň.

2.1.1.19 Kontaktní místo uchazeče

Pracoviště uchazeče zajišťující kontakt uživatele na podporu uživatele v případě nefunkčnosti Service Desku a Kontaktního místa zadavatele. Je definované zejména webovou adresou a telefonním číslem, příp. emailovou adresou. Kontaktní místo uchazeče však slouží pouze jako záložní komunikační kanál v případě nefunkčnosti Service Desku zadavatele nebo jako první eskalační úroveň.

2.2 Definice Služby, komponent a částí

Katalog služeb specifikuje Službu uchazeče a jednotlivé činnosti (tzv. komponenty Služby), které vykonává uchazeč v rámci Služby.

Katalog služeb obsahuje základní minimální výčet parametrů jednotlivých komponent Služby.

Služba		Komponenta		Režim	
S1	Správa lokální ICT infrastruktury	KS1.1	Servis a údržba kabelážních rozvodů, včetně rozvaděčových skříní a UPS	Dle plnění	skutečného

Služba	Komponenta	Režim	
	KS1.2 Servis a údržba optických a metalických kabelážních rozvodů, včetně rozvaděčových skříní	Dle plnění	skutečného
	KS1.3 Servis a správa síťových aktivních prvků drátové i bezdrátové počítačové sítě	Dle plnění	skutečného
	KS1.4 Servis a údržba kamerového bezpečnostního systému se záznamem	Dle plnění	skutečného
	KS1.5 Správa koncových stanic a zařízení	Dle plnění	skutečného
	KS1.6 Zajištění dohledového centra	Dle plnění	skutečného
	KS1.7 Správa systému Stream video z Poslanecké sněmovny a ze Senátu	Dle plnění	skutečného
	KS1.8 Ostatní provozní činnosti	Dle plnění	skutečného

2.2.1 Služba „S1_ Správa lokální ICT infrastruktury“

2.2.1.1 Vymezení Služby

Zadavatel níže vymezuje obsahovou náplň jednotlivých oblastí Služby. Pro každou komponentu Služby je stanovena požadovaná kategorie SLA. Kategorizace a podrobná specifikace SLA je obsahem této přílohy zadávací dokumentace.

Označení	Název Služby
S1	Správa lokální ICT infrastruktury
Stručný popis Služby	
Služba zajišťuje správu lokální ICT infrastruktury. Součástí Služby je příjem, zpracování a řešení Incidentů a požadavků v úrovni L2 a L3 evidovaných v systému Service Desk zadavatele.	
Podmínky poskytování Služby	
Předmětem Služby je zajištění správy lokální ICT infrastruktury výkonem činností vymezených v rámci jednotlivých komponent Služby v rozsahu a za podmínek stanovených Smlouvou či na jejím základě. Uchazeč bude vykonávat všechny činnosti vedoucí k bezproblémovému chodu (dostupnosti) všech logických částí lokální ICT infrastruktury. Činnosti, které zadavatel také požaduje, jsou uvedeny u jednotlivých komponent Služby. Zadavatel požaduje plnění činností uvedených u komponent Služby KS1.1 – KS1.8 v rozsahu pokrývajícím všechny uvedené logické části. Uchazeč zajistí příjem, analýzu, zpracování a řízení Incidentů zadaných do Service Desku zadavatele spadajících do kompetence uchazeče.	
Seznam komponent služby (oblasti zajišťovaných činností, jejichž detailní popis je uveden níže)	
Označení	Název
KS1.1	Servis a údržba kabelážních rozvodů, včetně rozvaděčových skříní a UPS
KS1.2	Servis a údržba optických a metalických kabelážních rozvodů, včetně rozvaděčových skříní
KS1.3	Servis a správa síťových aktivních prvků drátové i bezdrátové počítačové sítě
KS1.4	Servis a údržba kamerového bezpečnostního systému se záznamem
KS1.5	Správa koncových stanic a zařízení
KS1.6	Zajištění dohledového centra
KS1.7	Správa systému Stream video z Poslanecké sněmovny a ze Senátu
KS1.8	Ostatní provozní činnosti
Parametry Služby	
Provozní parametry jsou uvedeny u jednotlivých komponent Služby.	

2.2.1.2 Komponenta Služby „KS1.1 Servis a údržba kabelážních rozvodů, včetně rozvaděčových skříní a UPS“

Označení	Název komponenty
KS1.1	Servis a údržba kabelážních rozvodů, včetně rozvaděčových skříní a UPS
Seznam činností	
Servis a údržba kabelážních rozvodů a rozvaděčových skříní a UPS	„Servis a údržba kabelážních rozvodů, včetně rozvaděčových skříní a UPS“ zahrnuje běžnou údržbu všech napájecích kabelážních rozvodů a propojů na čtyřech lokalitách zadavatele. Součástí činností je i kontrola a údržba UPS (nepřerušitelný zdroj napájení), kontrola stavu a údržba kabelážních rozvodů, spojů a koncových i průběžných prvků, příslušenství rozvaděčových skříní (např. chrániče, přepětové ochrany a další). Údržba zahrnuje zejména provádění opakujících činností potřebných pro bezchybný provoz daného zařízení či prvku tak aby byl minimalizován výskyt Vad. Veškeré činnosti na kabelážních rozvodech a elektrozařízeních musí být prováděna v souladu s příslušnými předpisy, normami pro danou oblast a provádět ji budou pouze držitelé potřebných oprávnění.
Řešení Incidentů	„Řešení Incidentů“ se vztahuje na realizaci všech dílčích činností, které jsou nezbytné pro odstranění dané chyby. Jedná se například, nikoliv však výlučně, o činnosti související s příjmem a analýzou Incidentů, návrhu řešení nebo dočasného řešení, realizací oprav a dohledem nad průběhem řešením. Řešení Incidentů se vztahuje na všechny logické části lokální ICT infrastruktury. Opravy chyb se vztahují i na zařízení třetích stran, která jsou nedílnou součástí lokální ICT infrastruktury (jedná se pouze o opravy chyb, součástí plnění uchazeče není dodávka komponent/zařízení).
Řešení požadavků uživatelů	„Řešení požadavků uživatelů“ se vztahuje na realizaci všech dílčích činností, které jsou nezbytné pro vyřešení požadavků uživatelů v souvislosti s napájecími kabelážními rozvody, napájecími zdroji apod.. Jedná se například, nikoliv však výlučně, o činnosti související s přijetím, analýzou a řešením uživatelských požadavků na úrovni L2.
Udržování technické dokumentace silových rozvodů	„Udržování technické dokumentace silových rozvodů“ obsahuje vedení evidence jednotlivých propojů, evidence tras a zásuvek napájení v přehledné dokumentaci v tištěné i elektronické podobě. Vedení evidence tras a zásuvek napájení bude vedeno tak, aby byla možnost zachytit trasu i koncovou zásuvku fyzického umístění. Evidence tras musí umožnit náhled provedených změn při případných změnách a snadnou dohledatelnost příslušných vazeb.
Podmínky provádění činností	
Zadavatel požaduje provádění všech výše definovaných činností v požadovaném rozsahu, aby byla zachována dostupnost kabelážních rozvodů, včetně rozvaděčových skříní a UPS. Zahrnuje zejména běžnou údržbu všech napájecích kabelážních rozvodů a propojů. Uchazeč je povinen zaznamenat každý realizovaný výkon včetně podrobné informace do Service Desku nejpozději do 2 hodin od jejího výskytu a průběžně aktualizovat její stav vzhledem k jejímu vývoji.	
Obsah plnění	
Rozsah plnění ze strany uchazeče bude zahrnovat:	
a) náklady na pracovníky uchazeče, kteří budou zajišťovat požadované činnosti,	
b) ostatní náklady související se zajištěním definovaných činností.	
Provozní doba poskytování komponenty	
Činnost „Řešení Incidentů“ bude poskytována v režimu 7x24 (Po-Ne, 00:00 – 23:59hod).	
Ostatní činnosti budou poskytovány v režimu 5x12 (Po-Pá, 06:00 – 18:00hod).	
Lhůty pro poskytování komponenty Služby	
Reakční doba na Incident	0,5 hod
Zahájení řešení Incidentu	1 hod

Reakční doba na požadavek	1 hod
Zahájení řešení požadavků	4 hod
Reakční lhůta běží v provozní době poskytování komponenty nebo činnosti a začíná od okamžiku zapsání požadavku oprávněnou osobou do Service Desku. Zahájení řešení se vztahuje na všechny činnosti nutné pro vyřešení Incidentu či požadavku, pokud zadavatel v daném případě nestanovil jinak.	
Role realizující danou komponentu Službu	
a) Manažer servisní podpory b) Technik kabelážních rozvodů	

2.2.1.3 Komponenta Služby „KS1.2 Servis a údržba optických a metalických kabelážních rozvodů, včetně rozvaděčových skříní“

Označení	Název komponenty
KS1.2	Servis a údržba optických a metalických kabelážních rozvodů, včetně rozvaděčových skříní
Seznam činností	
Servis a údržba optických a metalických kabeláží, včetně rozvaděčových skříní	„Servis a údržba optických a metalických kabeláží, včetně rozvaděčových skříní“ zahrnuje zejména činnosti spojené s běžnou údržbou a kontrolou stavu těchto kabeláží včetně koncových zásuvek či jiných zakončení zejm. síťového, telekomunikačního a televizního rozvodu. Údržba zahrnuje také provádění opakujících činností potřebných pro bezchybný provoz daného zařízení či prvku tak aby byl minimalizován výskyt Vad.
Zřízení optických a metalických kabeláží, včetně rozvaděčových skříní	„Zřízení případných nových optických a metalických kabeláží, včetně rozvaděčových skříní“ zahrnuje např. vybudování tras v prostorách zadavatele včetně příslušných zakončení dané kabeláže (jedná se pouze o zřízení, součástí plnění uchazeče není dodávka komponent/zařízení).
Řešení Incidentů	„Řešení Incidentů“ se vztahuje na realizaci všech dílčích činností, které jsou nezbytné pro odstranění dané chyby. Jedná se například, nikoliv však výlučně, o činnosti související s příjmem a analýzou Incidentů, návrhu řešení nebo dočasného řešení, realizací oprav a dohledem nad průběhem řešením. Řešení Incidentů se vztahuje na všechny logické části lokální ICT infrastruktury. Opravy chyb se vztahují i na zařízení třetích stran, která jsou nedílnou součástí lokální ICT infrastruktury (jedná se pouze o opravy chyb, součástí plnění uchazeče není dodávka komponent/zařízení).
Řešení požadavků uživatelů	„Řešení požadavků uživatelů“ se vztahuje na realizaci všech dílčích činností, které jsou nezbytné pro vyřešení požadavků uživatelů v souvislosti optickou a metalickou kabeláží, včetně rozvaděčových skříní. Jedná se například, nikoliv však výlučně, o činnosti související s přijetím, analýzou a řešením uživatelských požadavků na úrovni L2.
Udržování technické dokumentace konfigurace počítačové sítě	„Udržování technické dokumentace konfigurace počítačové sítě“ zahrnuje vedení dokumentace ke konfiguraci počítačové sítě, vedení evidence jednotlivých propojů, evidence tras, zásuvek LAN sítě, aktivních prvků vč. fyzického umístění v přehledné dokumentaci v tištěné i elektronické podobě. Vedení evidence tras a zásuvek LAN sítě bude vedeno tak, aby byla možnost identifikovat trasu i koncovou zásuvku, jejich fyzické umístění, včetně použitého příslušného portu na aktivních prvcích. Evidence tras musí umožnit náhled provedených změn při případných změnách, či rekonfiguraci počítačové sítě.
Podmínky provádění činností	

Zadavatel požaduje provádění všech výše definovaných činností v požadovaném rozsahu, aby byla zachována dostupnost lokální optických a metalických kabeláží počítačové sítě. Uchazeč je povinen zaznamenat každý realizovaný výkon včetně podrobné informace do Service Desku nejpozději do 2 hodin od jejího výskytu a průběžně aktualizovat její stav vzhledem k jejímu vývoji.

Obsah plnění

Rozsah plnění ze strany uchazeče bude zahrnovat:

- a) náklady na pracovníky uchazeče, kteří budou zajišťovat požadované činnosti,
- b) ostatní náklady související se zajištěním definovaných činností.

Provozní doba poskytování komponenty

Komponenta "Servis a údržba optických a metalických kabelážních rozvodů, včetně rozvaděčových skříní" bude poskytována v režimu 5x12 (Po-Pá, 06:00 – 18:00hod).

Lhůty pro poskytování komponenty Služby

Reakční doba na Incident	0,5 hod
--------------------------	---------

Zahájení řešení Incidentu	1 hod
---------------------------	-------

Reakční doba na požadavek	1 hod
---------------------------	-------

Zahájení řešení požadavků	4 hod
---------------------------	-------

Reakční lhůta běží v provozní době poskytování komponenty nebo činnosti a začíná od okamžiku zapsání požadavku oprávněnou osobou do Service Desku.

Zahájení řešení se vztahuje na všechny činnosti nutné pro vyřešení Incidentu či požadavku, pokud zadavatel v daném případě nestanovil jinak.

Role realizující danou komponentu Služby

- a) Manažer servisní podpory
- b) Technik kabelážních rozvodů
- c) Technik datových prvků a sítí

2.2.1.4 Komponenta Služby „KS1.3 Servis a správa síťových aktivních prvků drátové i bezdrátové počítačové sítě“

Označení	Název komponenty
KS1.3	Servis a správa síťových aktivních prvků drátové i bezdrátové počítačové sítě
Seznam činností	
Servis a správa síťových aktivních prvků drátové i bezdrátové počítačové sítě	<p>„Servis a správa síťových aktivních prvků drátové i bezdrátové počítačové sítě“ zahrnuje zejména činností:</p> <ul style="list-style-type: none"> • zapojení a zprovoznění síťových aktivních prvků; • konfigurace síťových aktivních prvků; • konfigurace bezdrátové sítě; • nastavení bezpečnostních parametrů na síťových prvcích i na přístupových bodech bezdrátové sítě; • zálohování a uložení parametrů nastavení (konfigurační zálohy) síťových prvků na určeném místě; • správa síťových aktivních prvků; • nastavení zasílání varovných zpráv (alert) na síťových aktivních prvcích; • pravidelná profylaxe (vyčištění zařízení od prachu a dalších mechanických nečistot) zařízení.

Řešení Incidentů	„Řešení Incidentů“ se vztahuje na realizaci všech dílčích činností, které jsou nezbytné pro odstranění dané chyby. Jedná se například, nikoliv však výlučně, o činnosti související s příjmem a analýzou Incidentů, návrhu řešení nebo dočasného řešení, realizací oprav a dohledem nad průběhem řešením. Řešení Incidentů se vztahuje na všechny logické části lokální ICT infrastruktury. Opravy chyb se vztahují i na zařízení třetích stran, která jsou nedílnou součástí lokální ICT infrastruktury (jedná se pouze o opravy chyb, součástí plnění uchazeče není dodávka komponent/zařízení).
Řešení požadavků uživatelů	„Řešení požadavků uživatelů“ se vztahuje na realizaci všech dílčích činností, které jsou nezbytné pro vyřešení požadavků uživatelů v souvislosti s oblastí aktivních prvků drátové i bezdrátové počítačové sítě MPSV. Jedná se například, nikoliv však výlučně, o činnosti související s přijetím, analýzou a řešením uživatelských požadavků na úrovni L2.
Udržování technické dokumentace aktivních prvků počítačové sítě	„Udržování technické dokumentace aktivních prvků počítačové sítě“ zahrnuje vedení příslušné dokumentace, která je společná pro komponentu KS 1.2 a KS 1.3. Součástí dokumentace bude vedení přehledné evidence jednotlivých portů, evidence konfigurace jednotlivých AP včetně vazeb na síť jako celek, informace o pořizování konfiguračních záloh při každé změně nastavení, vedení evidence fyzického umístění AP a to v tištěné i elektronické podobě. Dokumentace musí umožnit přehled provedených změn při případných změnách, či rekonfiguraci počítačové sítě.
Podmínky provádění činností	
Zadavatel požaduje provádění všech výše definovaných činností v požadovaném rozsahu, aby byla zachována dostupnost síťových aktivních prvků drátové i bezdrátové počítačové sítě MPSV. Uchazeč je povinen zaznamenat každý realizovaný výkon včetně podrobné informace do Service Desku nejpozději do 2 hodin od jejího výskytu a průběžně aktualizovat její stav vzhledem k jejímu vývoji.	
Obsah plnění	
Rozsah plnění ze strany uchazeče bude zahrnovat: a) náklady na pracovníky uchazeče, kteří budou zajišťovat požadované činnosti, b) ostatní náklady související se zajištěním definovaných činností.	
Provozní doba poskytování komponenty	
Komponenta " Servis a správa síťových aktivních prvků drátové i bezdrátové počítačové sítě " bude poskytována v režimu 5x12 (Po-Pá, 06:00 – 18:00hod).	
Lhůty pro poskytování komponenty Služby	
Reakční doba na Incident	0,5 hod
Zahájení řešení Incidentu	1 hod
Reakční doba na požadavek	1 hod
Zahájení řešení požadavků	4 hod
Reakční lhůta běží v provozní době poskytování komponenty nebo činnosti a začíná od okamžiku zapsání požadavku oprávněnou osobou do Service Desku. Zahájení řešení se vztahuje na všechny činnosti nutné pro vyřešení Incidentu či požadavku, pokud zadavatel v daném případě nestanovil jinak.	
Role realizující danou Službu	
a) Manažer servisní podpory b) Technik datových prvků a sítí	

2.2.1.5 Komponenta Služby „KS1.4 Servis, správa a údržba kamerového systému se záznamem“

Označení	Název komponenty
KS1.4	Servis, správa a údržba kamerového systému se záznamem
Seznam činností	
Servis, správa a údržba kamerového systému se záznamem.	„Servis, správa a údržba kamerového systému se záznamem“ zahrnuje zejména činnosti zajišťujícího správu technologie kamerového systému v lokalitách Na poříčním právu 1, Praha 2 a v lokalitě Sokolovská 855, Praha 9.
Řešení Incidentů	„Řešení Incidentů“ se vztahuje na realizaci všech dílčích činností, které jsou nezbytné pro odstranění dané chyby. Jedná se například, nikoliv však výlučně, o činnosti související s příjmem a analýzou Incidentů, návrhu řešení nebo dočasného řešení, realizací oprav a dohledem nad průběhem řešením. Řešení Incidentů se vztahuje na všechny logické části lokální ICT infrastruktury. Opravy chyb se vztahují i na zařízení třetích stran, která jsou nedílnou součástí lokální ICT infrastruktury (jedná se pouze o opravy chyb, součástí plnění uchazeče není dodávka komponent/zařízení).
Řešení požadavků uživatelů	„Řešení požadavků uživatelů“ se vztahuje na realizaci všech dílčích činností, které jsou nezbytné pro vyřešení požadavků uživatelů v souvislosti s provozem a správou kamerového systému. Jedná se například, nikoliv však výlučně, o činnosti související s přijetím, analýzou a řešením uživatelských požadavků na úrovni L2.
Technická dokumentace kamerového systému	„Technická dokumentace kamerového systému“ zahrnuje vedení dokumentace ke konfiguraci kamerového systému v přehledné dokumentaci v tištěné i elektronické podobě.
Podmínky provádění činností	
Zadavatel požaduje provádění všech výše definovaných činností v požadovaném rozsahu, aby byla zachována dostupnost a správná funkce kamerového systému zadavatele. Uchazeč je povinen zaznamenat každý realizovaný výkon včetně podrobné informace do Service Desku nejpozději do 2 hodin od jejího výskytu a průběžně aktualizovat její stav vzhledem k jejímu vývoji.	
Obsah plnění	
Rozsah plnění ze strany uchazeče bude zahrnovat:	
a) náklady na pracovníky uchazeče, kteří budou zajišťovat požadované činnosti,	
b) ostatní náklady související se zajištěním definovaných činností.	
Provozní doba poskytování komponenty	
Komponenta „ Servis, správa a údržba kamerového systému se záznamem“ bude poskytována v režimu 5x12 (Po-Pá, 06:00 – 18:00hod).	
Lhůty pro poskytování komponenty Služby	
Reakční doba na Incident	0,5 hod
Zahájení řešení Incidentu	1 hod
Reakční doba na požadavek	1 hod
Zahájení řešení požadavků	4 hod
Reakční lhůta běží v provozní době poskytování komponenty nebo činnosti a začíná od okamžiku zapsání požadavku oprávněnou osobou do Service Desku. Zahájení řešení se vztahuje na všechny činnosti nutné pro vyřešení Incidentu či požadavku, pokud zadavatel v daném případě nestanovil jinak.	
Role realizující danou komponentu Služby	

- a) Technik datových prvků a sítí
- b) Technik správy koncových stanic a zařízení I.

2.2.1.6 Komponenta Služby „KS1.5 Správa koncových stanic a zařízení“

Označení	Název komponenty
KS1.5	Správa koncových stanic a zařízení
Seznam činností	
Správa koncových stanic a aplikačního vybavení	<p>„Správa koncových stanic a aplikačního vybavení“ zahrnuje činnosti pro zajištění stabilního chodu koncových stanic zadavatele, a to zejména:</p> <ul style="list-style-type: none"> opravy koncových stanic. Opravy se vztahují i na zařízení třetích stran (jedná se pouze o opravy, součástí plnění uchazeče není dodávka komponent/zařízení), odborné posouzení stavu koncových stanic, vč. návrhu řešení problémů (opakujících se Vad) a doporučení vhodných komponent/zařízení, instalace, reinstalace operačních systémů vč. jejich upgrade, instalace, reinstalace aplikačního vybavení koncových stanic, instalace, reinstalace a aktualizace ovladačů hardware koncových stanic, správa přístupových práv a politik zabezpečení koncových stanic, provádění a aktualizace evidence hardware a aplikačního vybavení, profylaktická kontrola a údržba koncových stanic, vytváření a uchovávání tzv.image typových instalací jednotlivých koncových stanic, řízení procesu likvidace koncových stanic, vč. protokolárního vyřazení.
Školení	„Školení“ zahrnuje uživatelské proškolení ve vztahu k provozu koncových stanic.
Správa periférií koncových stanic	<p>„Správa periférií koncových stanic“ zahrnuje činnosti pro zajištění stabilního chodu počítačových periférií zadavatele (tiskárny, skenery, externí disky apod.), a to zejména:</p> <ul style="list-style-type: none"> opravy periférií. Opravy se vztahují i na zařízení třetích stran (jedná se pouze o opravy, součástí plnění uchazeče není dodávka komponent/zařízení), odborné posouzení stavu periférií, vč. návrhu řešení problémů (opakujících se Vad) a doporučení vhodných komponent/zařízení, instalace, reinstalace potřebného softwarového vybavení, instalace, reinstalace periférií, instalace, reinstalace a aktualizace potřebných ovladačů (tzv. drivery), provádění a aktualizace evidence periférií, údržba tiskáren vč. výměny tonerů i jiných provozních komponent, profylaktická kontrola a údržba zařízení, řízení procesu likvidace hardware vč. protokolárního vyřazení, nastavení uživatelských a síťových parametrů u síťových tiskáren. <p>Dodávka tonerů, provozních komponent a komponent/zařízení není součástí plnění uchazeče.</p>
Řešení Incidentů	<p>„Řešení Incidentů“ se vztahuje na realizaci všech dílčích činností, které jsou nezbytné pro odstranění dané chyby. Jedná se například, nikoliv však výlučně, o činnosti související s příjmem a analýzou Incidentů, návrhu řešení nebo dočasného řešení, realizací oprav a dohledem nad průběhem řešením. Řešení Incidentů se vztahuje na všechny logické části lokální ICT infrastruktury. Opravy chyb se vztahují i na zařízení třetích stran, která jsou nedílnou součástí lokální ICT infrastruktury (jedná se pouze o opravy chyb, součástí plnění uchazeče není dodávka komponent/zařízení).</p>

Řešení požadavků uživatelů	„Řešení požadavků uživatelů“ se vztahuje na realizaci všech dílčích činností, které jsou nezbytné pro vyřešení požadavků uživatelů v souvislosti s provozem koncových stanic a zařízení. Jedná se například, nikoliv však výlučně, o činnosti související s přijetím, analýzou a řešením uživatelských požadavků na úrovni L2.
Vedení technické dokumentace koncových stanic a zařízení	„Vedení technické dokumentace koncových koncových stanic a zařízení“ zahrnuje vedení dokumentace ke konfiguraci koncových zařízení v přehledné dokumentaci v tištěné i elektronické podobě.
Podmínky provádění činností	
Zadavatel požaduje provádění všech výše definovaných činností v požadovaném rozsahu, aby byla zachována dostupnost koncových stanic MPSV. Uchazeč je povinen zaznamenat každý realizovaný výkon včetně podrobné informace do Service Desku nejpozději do 2 hodin od jejího výskytu a průběžně aktualizovat její stav vzhledem k jejímu vývoji.	
Obsah plnění	
Rozsah plnění ze strany uchazeče bude zahrnovat:	
a) náklady na pracovníky uchazeče, kteří budou zajišťovat požadované činnosti,	
b) ostatní náklady související se zajištěním definovaných činností.	
Provozní doba poskytování komponenty	
Komponenta „Správa koncových stanic a zařízení“ bude poskytována v režimu 5x12 (Po-Pá, 06:00 – 18:00hod).	
Lhůty pro poskytování komponenty Služby	
Reakční doba na Incident	0,5 hod
Zahájení řešení Incidentu	1 hod
Reakční doba na požadavek	1 hod
Zahájení řešení požadavků	4 hod
Reakční lhůta běží v provozní době poskytování komponenty nebo činnosti a začíná od okamžiku zapsání požadavku oprávněnou osobou do Service Desku.	
Zahájení řešení se vztahuje na všechny činnosti nutné pro vyřešení Incidentu či požadavku, pokud zadavatel v daném případě nestanovil jinak.	
Role realizující danou komponentu Služby	
a) Manažer servisní podpory	
b) Technik Microsoft	
c) Technik datových prvků a sítí	
d) Technik kabelážních rozvodů	
e) Technik správy koncových stanic a zařízení I.	
f) Technik správy koncových stanic a zařízení II.	

2.2.1.7 Komponenta Služby „KS1.6 Zajištění dohledového centra“

Označení	Název komponenty
KS1.6	Zajištění dohledového centra
Seznam činností	

Zajištění dohledového centra	„Zajištění dohledového centra“ zahrnuje činnosti spojené s dohledem, monitorováním, vyhodnocováním a řešení stavu v infrastruktuře zadavatele. Předmětem komponenty je personální zajištění Help Desku, kde předmětem činnosti je personální obsluha Service Desku, systémů pro dohled a monitoring a kamerového systému.
	Personál obsluhy Help Desku analyzuje Tickety, přiděluje je řešitelům popř. je řeší na úrovni L1. Odpovídá za řádné řízení životní cyklu Ticketu, včetně dodržení kvalitativních parametrů. Personál obsluhy Help Desku dále zajišťuje evidenci/přepis požadavků přijatých prostřednictvím Kontaktního místa zadavatele nebo Kontaktního místa uchazeče.
Řešení telefonických požadavků	„Řešení telefonických požadavků“ zahrnuje řešení vybraných (jednoduchých operativních telefonických dotazů) přijatých prostřednictvím Kontaktního místa zadavatele.
Řízení provozu dohledového centra	„Řízení provozu dohledového centra“ je realizováno prostřednictvím role Manažer servisní podpory pro zajištění dostupnosti a aktivit personální obsluhy Help Desku.
Podmínky provádění činností	
Zadavatel požaduje provádění všech výše definovaných činností v požadovaném rozsahu. Uchazeč je povinen zaznamenat každý realizovaný výkon včetně podrobné informace do Service Desku neprodleně od jejího výskytu a průběžně aktualizovat její stav vzhledem k jejímu vývoji. V případě výkonu činností „Řešení telefonických požadavků“ zaznamenaná ve stanovené lhůtě požadované informace včetně identifikace uživatele (jméno, linka apod.)	
Obsah plnění	
Rozsah plnění ze strany uchazeče bude zahrnovat:	
a) náklady na pracovníky uchazeče, kteří budou zajišťovat požadované činnosti,	
b) ostatní náklady související se zajištěním definovaných činností.	
Provozní doba poskytování komponenty	
Komponenta „Zajištění dohledového centra“ bude poskytována v režimu 5x12 (Po-Pá, 06:00 – 18:00hod).	
Lhůty pro poskytování komponenty Služby	
Zahájení řešení požadavků (max. nepřítomnost personálu obsluhy Help Desku v provozní době) 0,25 hod	
Lhůta běží v provozní době poskytování komponenty nebo činnosti a začíná od okamžiku zahájení provozní doby Help Desku.	
Lhůta se vztahuje na všechny činnosti realizované v rámci této komponenty nebo činnosti, pokud zadavatel v daném případě nestanovil jinak.	
Role realizující danou komponentu Služby	
a) Manažer servisní podpory	
b) Operátor	

2.2.1.8 Komponenta Služby „KS1.7 Správa systému Stream video z Poslanecké sněmovny a ze Senátu“

Označení	Název komponenty
KS1.7	Správa systému Stream video z Poslanecké sněmovny a ze Senátu
Seznam činností	
Správa systému Stream video	„Správa systému Stream video“ umožňuje digitalizaci analogového video signálu přenášeného z Poslanecké sněmovny a ze Senátu České republiky. Součástí činnosti je i komprese datového toku, zajištění multicast vysílání v počítačové síti MPSV a záznamu. Součástí komponenty je i správa a řízení multicast group na aktivních prvcích sítě tak, aby byl datový proud směrován pouze konkrétnímu uživateli.

Řešení Incidentů	„Řešení Incidentů“ se vztahuje na realizaci všech dílčích činností, které jsou nezbytné pro odstranění dané chyby. Jedná se například, nikoliv však výlučně, o činnosti související s příjmem a analýzou Incidentů, návrhu řešení nebo dočasného řešení, realizací oprav a dohledem nad průběhem řešením. Řešení Incidentů se vztahuje na všechny logické části lokální ICT infrastruktury. Opravy chyb se vztahují i na zařízení třetích stran, která jsou nedílnou součástí lokální ICT infrastruktury (jedná se pouze o opravy chyb, součástí plnění uchazeče není dodávka komponent/zařízení).
Řešení požadavků uživatelů	„Řešení požadavků uživatelů“ se vztahuje na realizaci všech dílčích činností, které jsou nezbytné pro vyřešení požadavků uživatelů v souvislosti se systémem Stream video z Poslanecké sněmovny a ze Senátu. Jedná se například, nikoliv však výlučně, o činnosti související s přijetím, analýzou a řešením uživatelských požadavků na úrovni L2.
Technická dokumentace systému Stream video	„Technická dokumentace systému Stream video“ zahrnuje vedení dokumentace ke konfiguraci daného systému v tištěné i elektronické podobě.
Podmínky provádění činností	
Zadavatel požaduje provádění všech výše definovaných činností v požadované rozsahu, aby byla zachována dostupnost systému Stream video z Poslanecké sněmovny a ze Senátu. Uchazeč je povinen zaznamenat každý realizovaný výkon včetně podrobné informace do Service Desku nejpozději do 2 hodin od jejího výskytu a průběžně aktualizovat její stav vzhledem k jejímu vývoji.	
Obsah plnění	
Rozsah plnění ze strany uchazeče bude zahrnovat:	
a) náklady na pracovníky uchazeče, kteří budou zajišťovat požadované činnosti,	
b) ostatní náklady související se zajištěním definovaných činností.	
Provozní doba poskytování komponenty	
Komponenta „Správa systému Stream video z Poslanecké sněmovny a ze Senátu“ bude poskytována v režimu 5x12 (Po-Pá, 06:00 – 18:00hod).	
Lhůty pro poskytování komponenty Služby	
Reakční doba na Incident	0,5 hod
Zahájení řešení Incidentu	1 hod
Reakční doba na požadavek	1 hod
Zahájení řešení požadavků	4 hod
Reakční lhůta běží v provozní době poskytování komponenty nebo činnosti a začíná od okamžiku zapsání požadavku oprávněnou osobou do Service Desku. Zahájení řešení se vztahuje na všechny činnosti nutné pro vyřešení Incidentu či požadavku, pokud zadavatel v daném případě nestanovil jinak.	
Role realizující danou komponentu Služby	
a) Technik správy koncových stanic a zařízení II.	
b) Technik správy webových aplikací	

2.2.1.9 Komponenta Služby „KS1.8 Ostatní provozní činnosti“

Označení	Název komponenty
KS1.8	Ostatní provozní činnosti
Seznam činností	

Ostatní provozní činnosti	<p>Zadavatel požaduje poskytnutí provozních a odborných činností IT specialistů:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) řešení uživatelských požadavků na funkci a činnost PC, mobilních kanceláří, mobilních telefonů, tiskáren, periférií a uživatelských aplikací, včetně jejich nastavení; odborné konzultace v rámci rozvoje infrastruktury; b) odborné konzultace či přímé řešení konkrétních požadavků při správě systému internetových stránek; c) správa rozhraní, konverzních utilit a interface na externí systémy (např. banky); d) odborné konzultace či přímé řešení konkrétních požadavků při správě systému elektronické pošty; e) odborné konzultace či přímé řešení konkrétních požadavků při správě systému Intranetu zadavatele; f) odborné konzultace či přímé řešení konkrétních požadavků při správě internetového připojení IPv4 a IPv6 veřejných adres, jmenného prostoru domén a internetových domén; g) zálohování dat serverů, koncových stanic a lokální infrastruktury, včetně kontrol; h) odborné konzultace či přímé řešení konkrétních požadavků při správě systému serverů (zejména platforma MS, platforma UNIX, platforma AS400); i) ostatní odborné a konzultační činnosti, kterých výstupem mohou být i Dokumenty.
Školení	„Školení“ zahrnuje uživatelské proškolení ve vztahu k rozsahu komponenty KS 1.8.
Podmínky provádění činností	
Zadavatel požaduje provádění všech výše definovaných činností v požadovaném rozsahu, aby byla zajištěna požadovaná připravenost požadovaných specialistů v oblasti ostatních provozních a konzultačních činností. Uchazeč je povinen zaznamenat každý realizovaný výkon včetně podrobné informace do Service Desku nejpozději do 2 hodin od jejího výskytu a průběžně aktualizovat její stav vzhledem k jejímu vývoji.	
Obsah plnění	
Rozsah plnění ze strany uchazeče bude zahrnovat:	
<ul style="list-style-type: none"> a) náklady na pracovníky uchazeče, kteří budou zajišťovat požadované činnosti, b) ostatní náklady související se zajištěním definovaných činností. 	
Provozní doba poskytování komponenty	
Komponenta "Ostatní provozní činnosti" bude poskytována v režimu 5x12 (Po-Pá, 06:00 – 18:00hod).	
Lhůty pro poskytování komponenty Služby	
Reakční doba na požadavek	1 hod
Zahájení řešení požadavků	4 hod
<p>Reakční lhůty běží v provozní době poskytování komponenty nebo činnosti a začíná od okamžiku zapsání požadavku oprávněnou osobou do Service Desku.</p> <p>Zahájení řešení se vztahuje na všechny činnosti nutné pro vyřešení požadavku, pokud zadavatel v daném případě nestanovil jinak.</p>	
Role realizující danou komponentu Služby	
<ul style="list-style-type: none"> a) Manažer servisní podpory b) Technik Microsoft c) Technik datových prvků a sítí d) Technik kabelážních rozvodů e) Technik správy koncových stanic a zařízení I. f) Technik správy koncových stanic a zařízení II. g) Technik správy webových aplikací 	

2.2.2 Hodnocení Služby

2.2.2.1 Parametry hodnocení komponent Služby

Služba	Komponenta	ZDP	SLA Vstupní parametry pro vyhodnocení kvality	
S1	KS1.1	Servis a údržba kabelážních rozvodů, včetně rozvaděčových skříní a UPS	7x24 5x12	Incidenty, Požadavky
	KS1.2	Servis a údržba optických a metalických kabelážních rozvodů, včetně rozvaděčových skříní	5x12	Incidenty, Požadavky
	KS1.3	Servis a správa síťových aktivních prvků drátové i bezdrátové počítačové sítě	5x12	Incidenty, Požadavky
	KS1.4	Servis a údržba kamerového bezpečnostního systému se záznamem	5x12	Incidenty, Požadavky
	KS1.5	Správa koncových stanic a zařízení	5x12	Incidenty, Požadavky
	KS1.6	Zajištění dohledového centra	5x12	Požadavky
	KS1.7	Správa systému Stream video z Poslanecké sněmovny a ze Senátu	5x12	Incidenty, Požadavky
	KS1.8	Ostatní provozní činnosti	5x12	Požadavky

Vyhodnocení kvality poskytované Služby bude součástí pravidelných měsíčních reportů. Nedodržení požadovaných SLA parametrů bude zpracováno za jednotlivé komponenty Služby.

Slevy za nedodržení jednotlivých parametrů se sčítají.

2.2.2.2 Vyhodnocení zpracování Incidentů

Vyhodnocení Incidentů bude prováděno na základě Kategorie Incidentu. Do vyhodnocení vstupují parametry Reakční doba a doba Zahájení řešení.

2.2.2.2.1 Kategorizace Incidentů

Kategorie A – Vážný Incident s nejvyšší prioritou, který má kritický dopad do funkčnosti nebo její logické části a dále Incident, který znemožňuje užívání prvků nebo způsobuje vážné provozní problémy.

Kategorie B - Incident, který svým charakterem nespadá do kategorie A. Znamená vážné zhoršení výkonnosti a funkčnosti prvku nebo má zásadní omezení nebo je částečně nefunkční. Jedná se o Incidenty odstranitelné, které způsobují problémy při užívání a provozování, ale umožňují provoz. Bezpečnostní Incident, který neohrožuje dostupnost Služby, spadá vždy do kategorie B.

Kategorie C – Incident, který svým charakterem nespadá do kategorie A nebo kategorie B. Znamená snadno odstranitelné Incidenty s minimálním dopadem na funkcionality.

2.2.2.2.2 Priority reakce a vyřešení Incidentu:

Tabulka níže definuje požadované parametry Reakční doby a požadované doby vyřešení Incidentů pro jednotlivé priority.

Priorita	Popis	Reakční doba na Incident	Zahájení řešení Incidentu
1	Nejvyšší priorita na odstranění chyby	0,5 hodiny	1 hodina
2	Vysoká priorita na odstranění chyby	0,5hodiny	1 hodina
3	Střední až nízká priorita na odstranění chyby	0,5 hodiny	1 hodina

Incidenty s prioritou 1 a 2 mohou být na základě požadavků zadavatele, případně na návrh uchazeče řešeny bez ohledu na ZPD v pracovních dnech i v době od 18:00 do 22:00 hod.

2.2.2.2.3 Matice přiřazení priorit pro řešení Incidentů:

V závislosti na typu a kategorii Incidentu je v následující tabulce provedeno přiřazení konkrétní požadované priority. Z vazby na parametry priorit je odvozen požadavek na Reakční dobu a požadovanou dobu vyřešení.

Prostředí Zadavatele	Incident Kategorie A	Incident Kategorie B	Incident Kategorie C
Prostředí zadavatele	1	2	3

V rámci řešení Incidentu, především vzhledem k požadavku na minimalizaci dopadů Incidentu, může uchazeč použít i dočasné řešení (náhradní řešení). Dočasné řešení je založené na postupu, jehož pomocí lze nevyhovující stav překlenout či obejít, nebo na úpravě, která eliminuje klíčové negativní dopady Incidentu. Na základě poskytnutí takového dočasného řešení může dojít ke změně klasifikace kategorie Incidentu a tedy i ke snížení Priority. Změnu priority schvaluje zadavatel.

2.2.2.2.4 Vyhodnocení slevy dle SLA pro Incidenty

Následující tabulka udává výši slevy z ceny Služeb za úhrn překročení Reakční doby jednotlivých kategorií Incidentů, vypočet je prováděn měsíčně.

Kategorie Incidentu	Sleva za překročení <u>Reakční doby</u> za každou započatou hodinu	Sleva za překročení <u>Reakční doby</u> za každou započatou hodinu nad 4 násobek požadované Reakční doby dle Priority.
Kategorie A	300,- Kč	600,- Kč
Kategorie B	200,- Kč	400,- Kč
Kategorie C	100,- Kč	200,- Kč

Následující tabulka udává výši slevy z ceny Služeb za úhrn překročení Zahájení řešení jednotlivých kategorií Incidentů, vypočet je prováděn měsíčně.

Kategorie Incidentu	Sleva za překročení požadované doby <u>Zahájení řešení</u> za každou započatou hodinu	Sleva za překročení <u>Zahájení řešení</u> za každou započatou hodinu nad 4 násobek požadované doby Zahájení řešení dle Priority.
Kategorie A	2000,- Kč	2400,- Kč

Kategorie B	1500,- Kč	1700,- Kč
Kategorie C	1000,- Kč	1200,- Kč

2.2.2.3 Vyhodnocení zpracování požadavků

Následující tabulka udává výši slevy z ceny Služeb za úhrn překročení Reakční doby jednotlivých požadavků. Vypočet je prováděn měsíčně.

Požadavek	Sleva za překročení <u>Reakční doby</u> za každou započatou hodinu	Sleva za překročení <u>Reakční doby</u> za každou započatou hodinu nad 4 násobek požadované Reakční doby dle Priority.
Požadavek	200,- Kč	400,- Kč

Následující tabulka udává výši slevy z ceny Služeb za úhrn překročení vyřešení jednotlivých požadavků. Vypočet je prováděn měsíčně.

Požadavek	Sleva za překročení požadované doby <u>Zahájení řešení</u> za každou započatou hodinu	Sleva za překročení <u>Zahájení řešení</u> za každou započatou hodinu nad 4 násobek požadované doby Zahájení řešení dle Priority.
Požadavek	1000,- Kč	1200,- Kč

2.2.2.4 Celková kvalita Služby

Stanovení slev za poskytování Služby odpovídá kvalitě Služby, tj. odpovídá nedodržení požadovaných parametrů. Jedná se o parametry: dodržování termínů Reakčních dob a dob Zahájení řešení. Jednotlivé dílčí slevy se sčítají.

2.2.2.4.1 Měsíční výkaz kvality plnění Reakční doby a doby Zahájení řešení

Vyhodnocovány jsou jednotlivé požadavky a Incidenty. Celková sleva za nedodržení smluvených termínů je dána součtem slev za překročení jednotlivých případů.

Sleva za nesplnění termínů (lhůt) požadavku: $S_P = S_{PRD} + S_{PZR}$

S_P Celková sleva za nedodržení parametrů u požadavků

S_{PRD} Sleva za nedodržení Reakční doby u požadavků

S_{PZR} Sleva za nedodržení doby Zahájení řešení požadavků v dohodnutém termínu.

Sleva za nesplnění termínů (lhůt) Incidentu: $S_I = S_{IRD} + S_{IZR}$

S_I Celková sleva za nedodržení parametrů u Incidentů.

S_{IRD} Sleva za nedodržení Reakční doby u Incidentů.

S_{IZR} Sleva za nedodržení doby Zahájení řešení Incidentů v dohodnutém termínu.

Sleva za nesplnění termínů (lhůt) všech případů: $S_T = \sum S_P + \sum S_I$

S_T Celková sleva za nedodržení termínů (lhůt).

2.2.2.4.2 Výpočet celkové slevy z poskytované Služby

Celková sleva za vyhodnocovací období (S): $S = S_T$

3 SOUČINNOST ZADAVATELE

Součinnost je seznamem závazků zadavatele za účelem poskytnutí nezbytné podpory řešitele v oblastech, které principiálně nemůže sám zajistit.

3.1 Součinnost pro poskytování Služby

Kód součinnosti	SPS001
Název	Pracoviště Help Desk
Popis	Zadavatel zajistí v prostorách Ministerstva práce a sociálních věcí prostory pro 2 Operátory, včetně umožnění přístupu do budovy a technologických prostor v provozní době.

Kód součinnosti	SPS002
Název	Pracoviště řešitelů a Manažera servisní podpory
Popis	Zadavatel zajistí v prostorách Ministerstva práce a sociálních věcí prostory pro 4 pracovníky uchazeče, včetně umožnění přístupu do budovy a technologických prostor v provozní době či době pro řešení Incidentů.

Kód součinnosti	SPS003
Název	Součinnost pro personál obsluhy Help Desku a pro řešitele
Popis	<p>Zadavatel zajistí připojení k síti Intranet a Internet a vzdálený přístup do LAN, telefonní linku a vybavení pracoviště v místě přiděleném Operatorům a řešitelům uchazeče v prostorách zadavatele.</p> <p>Zadavatel zajistí pro personální obsluhu Help Desk a pro řešitele nezbytné technické (koncová stanice nebo Notebook zadavatele) SW prostředky (zejména Stávající software) a přístupová práva.</p> <p>Pro všechny řešitele uchazeče bude realizováno připojení pomocí bezdrátové sítě s autentizovaným připojením.</p>

Kód součinnosti	SPS004
Název	Odborná součinnost
Popis	Zadavatel zajistí dostupnou odbornou dokumentaci, se kterou je oprávněn nakládat a která souvisí s poskytovanou Službou, dále zajistí seznámení s interními předpisy pro výkon činností realizovaných v rámci Služby.

3.2 Součinnost pro projektové řízení

Součinnost pro projektové řízení zahrnuje součinnost nezbytnou pro realizaci projektu tvorby nového informačního systému v rovině organizační a řízení projektu.

Kód součinnosti	SPR003
-----------------	--------

Název	Zasedací místnost
Popis	Zadavatel zajistí v místě plnění na vyžádání zasedací místnost vybavenou projektorem pro deset účastníků. Aktuální využití zasedací místnosti bude nutné ze strany řešitele vždy rezervovat.

4 POUŽITÉ POJMY A ZKRATKY

Pojem / zkratka	Význam
JISPSV	Jednotný informační systém práce a sociálních věcí
ICT	Informační a komunikační technologie
HW	Hardware
UPS	Nepřerušitelný zdroj napájení
ZDP	Zaručená doba provozu
SLA	Dohoda o úrovni poskytovaných služeb, definuje rozsah, úroveň a kvalitu služby
LAN	Lokální (místní) síť (Local Area Network)
AP	Přístupový bod (Access point)

Ostatní výše neuvedené pojmy a zkratky, které jsou použity v textu dokumentu považuje zadavatel za obecně známe či dohledatelné na veřejně dostupných zdrojích.