



ČSSZ  
ÚSTŘEDÍ

Křížová 25, 225 08 Praha 5

## VÝZVA K PODÁNÍ NABÍDEK NA VEŘEJNOU ZAKÁZKU

Č. 38/2015-52-38

### Služba expertní provozní podpory ServiceDesku ČSSZ

1. Klasifikace veřejné zakázky:
  - 1.1. Klasifikace předmětu veřejné zakázky – kód CPV (dle číselníku NIPEZ): 72261000-2 Podpora programového vybavení.
2. Identifikační údaje veřejného zadavatele:

|                      |                                                   |
|----------------------|---------------------------------------------------|
| Název:               | ČR – Česká správa sociálního zabezpečení          |
| Sídlo:               | Křížová 25, 225 08 Praha 5                        |
| Statutární zástupce: | prof. JUDr. Vilém Kahoun, Ph.D., ústřední ředitel |
| Jednající:           | Ing. Milan Shrbený, vrchní ředitel úseku IKT      |
| IČO:                 | 00006963                                          |
| DIC:                 | neplátce                                          |
3. **Předmět plnění veřejné zakázky**

Předmětem veřejné zakázky je zajištění bezproblémového provozu a expertní podpory pro ServiceDesk ČSSZ na bázi produktu Landesk Servicedesk v režimu 5×16 (po-pá, 6:00 – 22:00) dle definovaných SLA.

  - 3.1. Součástí poskytovaných služeb budou následující činnosti:
    - Řešení provozních chybových stavů
    - Řešení expertních problémů se systémem ServiceDesk ČSSZ
    - Optimalizační kroky
    - Profylaktické činnosti
    - Konfigurace dle požadavků ČSSZ
    - Příjezd technika na místo
    - Poskytování konzultační činnosti
    - Práce oprávněných a autorizovaných specialistů
    - Rozšíření provozní doby objednatele
    - Spolupráce s technickou podporou a softwarovou laboratoří výrobce
    - Přístup ke znalostní databázi výrobce
    - Diagnostika nahlášených chyb – jedná-li se o HW, či SW závadu
  - 3.2. Hlášení závad
    - 3.2.1. Hlášení závad bude zajištěno primárně pomocí Servicedesku Objednatele s nepřetržitým provozem 7x24. Poskytovatel zajistí aktivní propojení svého Servicedesku se Servicedeskem Objednatele.

V případě, že závadu zjistí dohledový systém Poskytovatele, je automaticky založen incident a jsou informováni pracovníci Objednatele.

Pro případ nedostupnosti Servicedesku budou závady hlášeny pomocí e-mailu nebo telefonu, a to na e-mailovou adresu Poskytovatele [●] a telefonní číslo Poskytovatele [●].
    - 3.2.2. Registrace závady je Objednateli vždy potvrzena předáním čísla incidentu (nebo jiného adekvátního údaje, například PMR) během registrace závady, primárně formou



automatické notifikace v Servicedesku Objednatele. Případně náhradní cestou telefonicky nebo emailem na Servicedesk Objednatele. Tímto okamžikem začíná Poskytovateli běžet doba pro odstranění závady.

- 3.2.3. Po odstranění závady kontaktuje Servicedesk Poskytovatele pracovníky Objednatele, kteří provedou ověření funkčnosti Stroje a potvrdí odstranění závady. Tento okamžik (obnovení provozuschopnosti Stroje) je zaznamenán v Servicedesku a incident může být uzavřen. Uzavřením incidentu se považuje závada za odstraněnou a tímto okamžikem tedy přestává běžet doba pro odstranění závady.

### 3.3. Řešení provozních chybových stavů:

#### 3.3.1. Klasifikace chyb:

| Označení typu chyby | Priorita chyby | SLA          |                            |
|---------------------|----------------|--------------|----------------------------|
|                     |                | Reakční doba | Doba pro odstranění závady |
| A                   | Kritická       | 2 hod.       | 12 hod.                    |
| B                   | Střední        | 4 hod.       | 96 hod.                    |
| C                   | Nízká          | 8 hod.       | 18 kalend. dnů             |
| Požadavek           |                | 8 hod.       |                            |

A = chyba, která má přímou vazbu na funkčnost ServiceDesku, ohrožující dostupnost ServiceDesku a tím i celý provoz.

B = chyba, která má nepřímý vliv na provoz ServiceDesku; neohrožuje provoz, ale způsobuje uživatelům ServiceDesku vážné problémy.

C = chyba bez přímého dopadu na provoz ČSSZ.

Reakční doba = doba od nahlášení incidentu na servisdesk poskytovatele a jeho přijetí, přičemž poskytovatel je povinen zajistit automatizované provázání svého servisdesku se servisdeskem ČSSZ.

Doba pro odstranění závady = doba od nahlášení incidentu na servisdesk poskytovatele a jeho přijetí do okamžiku, kdy byla chyba odstraněna.

#### 3.3.2. Způsob odstranění chyb:

V případě kritického problému SW vybavení zajistí poskytovatel, že bude vzdálený tým pracovníků poskytovatele koordinovat činnosti podpory. Zároveň bude průběžně informovat objednatel o postupu řešení nahlášených problémů. Pokud nelze kritický problém analyzovat nebo řešit na dálku, poskytovatel provede po konzultaci s objednavatelem opravu na místě.

Poskytovatel pomůže objednavateli při určování příčin problémů, které se nahlásí a které se vztahují k okolní infrastruktuře IT.

### 3.4. Řešení expertních problémů se systémem ServiceDesk ČSSZ

Řešení problémů ČSSZ s expertní podporou poskytovatele

### 3.5. Optimalizační kroky

### 3.6. Profylaktické činnosti



- 3.6.1. Kontrola serverů a jejich činnosti na denní bázi
- 3.6.2. Pravidelná instalace PATCHES od výrobce SW – po jejich uvolnění
- 3.6.3. Kontrola logů na serverech
- 3.6.4. Ověřování performace celého řešení a další preventivní diagnostika

### 3.7. Konfigurace dle požadavků ČSSZ

Vytváření specifických konfigurací na základě potřeb objednatele, které vyplynou z provozu ServiceDesku ČSSZ - v rozsahu 3 MD /měs., přičemž nevyčerpané MD se převádějí do následujícího měsíce.

Doba vyřešení bude v jednotlivých případech stanovena po dohodě objednatele a poskytovatele, nejdéle však do jednoho měsíce.

### 3.8. Popis současného stavu

3.8.1. Technická podpora je poskytována na technologii LANDesk (LANDesk Service Desk) ve verzi Enterprise na infrastrukturu IBM.

3.8.2. Infrastruktura LANDesk ServiceDesk je rozdělena do dvou lokalit:

3.8.2.1. Křížová

3.8.2.2. Trojská

V každé z lokalit je nainstalován jeden webový server a jeden aplikační server.

3.8.3. Na webovém serveru jsou provozovány jednotlivé webové aplikace LANDesk ServiceDesk:

3.8.3.1. Service Desk Framework.

3.8.3.2. Služba na Event Manager Web Service.

3.8.3.3. RSS Web Generator.

3.8.3.4. Web Access.

3.8.3.5. Mobile Self Service.

Vysoká dostupnost webového serveru je zajištěna technologií Network Load Balancing pro oba webové servery. Všechny webové aplikace jsou provozovány na obou webových serverech.

3.8.4. Na aplikačním serveru jsou provozovány jednotlivé služby LANDesk ServiceDesk:

3.8.4.1. ServiceDesk Background Service,

3.8.4.2. ServiceDesk CI Linking Service,

3.8.4.3. ServiceDesk Configuration Manager,

3.8.4.4. ServiceDesk Data Import Service,

3.8.4.5. ServiceDesk Event Manager Service,

3.8.4.6. ServiceDesk Knowledge Management Engine,

3.8.4.7. ServiceDesk Mail Manager - Inbound Service,

3.8.4.8. ServiceDesk Mail Manager - Outbound Service,

3.8.4.9. ServiceDesk Management Information Engine,

3.8.4.10. ServiceDesk QueryReport Scheduling Service,

3.8.4.11. ServiceDesk Resource Manager Service.

Vysoká dostupnost aplikačního serveru je zajištěna technologií MS Cluster přes oba aplikační servery. Všechny služby jsou v jeden okamžik provozovány pouze na jednom z aplikačních serverů, teprve při výpadku dojde k přepnutí na druhý ze serverů.

3.8.5. Systém LDSD spolupracuje s dalšími systémy ČSSZ:



- 3.8.5.1. Datové úložiště IBM NAS – více popsáno v implementační dokumentaci
- 3.8.5.2. Oracle Real Application Cluster - databáze LDS
- 3.8.5.3. Active Directory – pro import dat o uživateli
- 3.8.5.4. Emailový server – pro notifikace a strukturované emaily
- 3.8.5.5. Dohledový systém – jako vstup v rámci procesu EM
- 3.8.6. Technická podpora LANDesk technologií garantuje reakční lhůtu do 5hod od nahlášení poruchy a je poskytována každý pracovní den od 9,00 do 17,00 hod.
- 3.8.7. Pro nahlášení poruch incidentů dodavatelská firma využívá nástroje ServiceDesk, který je certifikován na 15 procesů dle ITIL v3.
- 3.8.8. Dodavatelská firma je certifikovaným partnerem firmy LANDesk.
- 3.8.9. LANDesk Service Desk v ČSSZ má zajištěny následující procesy:
  - 3.8.9.1. Správa incidentů (Incident Management) IM
  - 3.8.9.2. Správa problémů (Problem Management) PM
  - 3.8.9.3. Správa požadavků (Request Fulfillment) RF
  - 3.8.9.4. Správa aktiv služeb a konfigurací (Configuration Management) CF
  - 3.8.9.5. Správa a řízení změnových požadavků (Change Management) CH
  - 3.8.9.6. Správa událostí (Event Management) EM
  - 3.8.9.7. Správa katalogu služeb (Service Catalog Management) SC
  - 3.8.9.8. Znalostní databáze (Knowledge Management) KM
  - 3.8.9.9. Správa úrovně služeb (Service Level Management) SL
  - 3.8.9.10. Správa a řízení dostupnosti služeb (Service Availability Management) SA
  - 3.8.9.11. Plánování kapacit služeb (Capacity Management) CA
  - 3.8.9.12. Správa implementací nových verzí systémů (Release & Deployment Management) RM
  - 3.8.9.13. Správa a řízení poskytovaných služeb (Service Portfolio Management) SP
  - 3.8.9.14. Řízení kontinuity služeb (IT Service Continuity Management) CM
  - 3.8.9.15. Řízení zdrojů a majetku při poskytování IT služeb (Financial Management) FM
  - 3.8.9.16. Hlášení bezpečnostních incidentů SI
- 4. Doba a místo plnění veřejné zakázky:  
Od podpisu smlouvy po dobu 24 měsíců.
- 5. Lhůta a místo pro podání nabídky:
  - 5.1. Lhůta pro podání nabídky je 28. 12. 2015 do 12:00 hodin.
  - 5.2. Místo a adresa pro podání nabídky:  
Česká správa sociálního zabezpečení, oddělení centrálního zadávání veřejných zakázek, Křížová 25, 225 08 Praha 5. Otevírání obálek s nabídkami se bude konat po uplynutí lhůty pro podání nabídek v sídle zadavatele  
Nabídky se zasílají poštou nebo odevzdávají na podatelnu na adrese sídla zadavatele nejpozději do konce lhůty pro podání nabídky, v uzavřené obálce označené názvem veřejné zakázky, názvem a adresou uchazeče a poznámkou „NEOTEVÍRAT“.
  - 5.3 Podmínky pro podání nabídky:  
Nabídka bude předložena písemně v českém jazyce v 2 písemných vyhotoveních (originál + kopie). Musí být podepsána uchazečem nebo osobou oprávněnou zastupovat uchazeče. V případě podpisu jinou osobou musí být přiložena kopie pověření/plné moci.  
Nabídka bude obsahovat identifikační údaje uchazeče – jméno/název, sídlo, IČO/DIČ, jméno kontaktní osoby, tel., e-mail a ID datové schránky uchazeče, pokud ji má zřízenou.  
Uchazeč pro splnění profesních kvalifikačních předpokladů předloží výpis z obchodního rejstříku, pokud je v něm zapsán či výpisem z jiné evidence, pokud je v ní zapsán a doklad o oprávnění k



podnikání podle zvláštních právních předpisů v rozsahu odpovídajícím předmětu plnění této veřejné zakázky, zejména doklad prokazující příslušné živnostenské oprávnění či licenci.

Uchazeč stanoví celkovou nabídkovou cenu za kompletní splnění předmětu plnění veřejné zakázky absolutní částkou v českých korunách. Nabídková cena musí být stanovena jako nejvýše přípustná, a to v členění:

- celková nabídková cena bez daně z přidané hodnoty (DPH) v Kč,
- výše DPH 21% v Kč,
- celková nabídková cena včetně DPH v Kč.

K překročení celkové nabídkové ceny může dojít pouze tehdy, dojde-li ke změně daňových předpisů, které budou mít vliv na cenu plnění dle této veřejné zakázky, a to pouze o výši, která těmto změnám bude odpovídat.

## 6. Obchodní podmínky

6.1. Smluvní pokuta za prodlení uchazeče v případě nedodržení SLA (u typu chyby A,B,C – viz. bod 3.3.1 této výzvy) je stanovena ve výši 1000,- Kč za každou započatou hodinu. V případě požadavku je doba vyřešení na dohodě s objednatelem.

6.2. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo na náhradu škody.

6.3. Uchazeč nesmí stanovit úrok z prodlení v neprospěch zadavatele nad rámec nařízení vlády č. 351/2013 Sb., kterým se určuje výše úroků z prodlení a nákladů spojených s uplatněním pohledávky, určuje odměna likvidátora, likvidačního správce a člena orgánu právnické osoby jmenovaného soudem a upravují některé otázky Obchodního věstníku a veřejných rejstříků právnických a fyzických osob.

6.4. Uchazeč není oprávněn požadovat po zadavateli smluvní pokutu.

6.5. Příslušná platba se uskuteční na základě daňového dokladu (faktury) vystaveného uchazečem po předání a řádném převzetí předmětu plnění zadavatelem a současném podpisu předávacího protokolu. Daňový doklad, jehož součástí budou příslušné předávací protokoly, bude vystaven uchazečem do 2 (dvou) dnů od předání a převzetí předmětu plnění. Splatnost daňového dokladu se stanovuje na 30 (třicet) dnů od jeho doručení zadavateli; úhrada za plnění smlouvy se provede v české měně a platba se považuje za uhrazenou okamžikem připsání odpovídající částky na účet uchazeče.

6.6. Veškeré účetní doklady musí obsahovat náležitosti daňového dokladu dle platných právních předpisů, zejména zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. V případě, že účetní doklady nebudou mít odpovídající náležitosti, je zadavatel oprávněn zaslat je ve lhůtě splatnosti zpět uchazeči k doplnění, aniž se tak dostane do prodlení se splatností; lhůta splatnosti počíná běžet znovu od doručení náležitě doplněných či opravených dokladů zadavateli.

6.7. Zadavatel neposkytuje zálohy.

6.8. Ustanovení o odstoupení od smlouvy v souladu s ustanovením § 2001 a násl. občanského zákoníku. Odstoupení od smlouvy je možné v důsledku podstatného porušení smlouvy druhou stranou dle § 2002 občanského zákoníku. Podstatným porušením smlouvy se v tomto případě rozumí zejména nedodání předmětu plnění v termínu plnění nebo z důvodu nedodání předmětu plnění v souladu s požadavky smlouvy. Odstoupením od smlouvy se závazek zrušuje od počátku.

6.9. Uchazeč na sebe přebírá nebezpečí změny okolností ve smyslu ustanovení § 1765 občanského zákoníku.

6.10. Platnost smlouvy nastává podpisem obou smluvních stran. Účinnost smlouvy nastane podpisem obou smluvních stran v případě, že bude smlouva podepsána 1.1.2016 či později.



V případě, že bude již smlouva podepsána do konce roku 2015, účinnost smlouvy nastane 1.1.2016.

7. Údaje o hodnotících kritériích:

Základním hodnotícím kritériem pro zadání veřejné zakázky je nejnižší nabídková cena za celou dobu trvání veřejné zakázky včetně DPH platné v době podání nabídky.

Zadavatel stanoví, že při hodnocení nabídkové ceny je rozhodná její výše včetně daně z přidané hodnoty (v Kč).

8. Kvalifikační předpoklady

Poskytovatel spolu s cenovou nabídkou doloží splnění základních kvalifikačních předpokladů a profesních kvalifikačních předpokladů dle § 53 a § 54 zákona o veřejných zakázkách; objednatel požaduje doložení výpisu ze seznamu kvalifikovaných dodavatelů. Poskytovatel doloží, že je certifikovaným partnerem firmy LANDesk Czech Republic nebo alespoň disponuje specialisty, kteří jsou oprávněni provádět zásahy na systémech LANDesku.

9. Kontaktní spojení:

Po stránce technické: Bc. Věra Firichová, vedoucí Oddělení servisdesku a monitoringu, , tel.: 257 062 801, e-mail: Vera.Firichova@cssz.cz.

Po stránce zadání veřejné zakázky: Bc. Ludmila Hnutová, oddělení centrálního zadávání veřejných zakázek, tel.: 257062074, e-mail: ludmila.hnutova@cssz.cz

V Praze dne 4. 12. 2015

Ing. Milan Shrbený v.r.  
Ředitel sekce informačních a komunikačních  
technologií