

závazky, a nedotýká se nároku oprávněné smluvní strany na náhradu škody vzniklé v důsledku porušení povinnosti, a to v plném rozsahu.

- 15.9 Objednatel je oprávněn jednostranně započíst jakýkoliv svůj peněžitý nárok vůči Poskytovateli vzniklý z porušení Smlouvy či dílčí smlouvy Poskytovatelem jako slevu z ceny formou jednostranného zápočtu proti jakékoliv splatné pohledávce Poskytovatele vůči Objednateli.

16. PLATNOST A ÚČINNOST SMLOUVY

- 16.1 Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem uzavření, tj. dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami. Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to na dobu čtyř (4) let. Účinnost dílčí smlouvy může překročit dobu trvání Smlouvy dle předchozí věty nejvíce o dobu uvedenou v odst. 5.1 výše; v případě předčasného zániku účinnosti Smlouvy z jakéhokoli důvodu není účinnost dílčích smluv dotčena, ledaže by se důvod zániku účinnosti Smlouvy vztahoval i na tyto dílčí smlouvy.
- 16.2 Každá smluvní strana je oprávněna odstoupit od této Smlouvy z důvodů stanovených touto Smlouvou.
- 16.3 Objednatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy či dílčí smlouvy v případě, že:
- 16.3.1 Poskytovatel opakovaně v průběhu jednoho kalendářního měsíce poskytne vadné plnění, které způsobí nebo může reálně způsobit výpadek celého systému v prostředí Objednatele či jeho podstatné části; nebo
- 16.3.2 Poskytovatel je v prodlení s plněním svých povinností déle než patnáct (15) kalendářních dnů a nezjedná nápravu ani do deseti (10) kalendářních dnů ode dne doručení písemného oznámení Objednatele o takovém prodlení; nebo
- 16.3.3 dojde k porušení povinnosti ochrany důvěrných informací dle této Smlouvy ze strany Poskytovatele;
- 16.3.4 na majetek Poskytovatele je prohlášen úpadek, Poskytovatel sám podá dlužnický návrh na zahájení insolvenčního řízení nebo insolvenční návrh je zamítnut proto, že majetek nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení (ve znění insolvenčního zákona); nebo
- 16.3.5 Poskytovatel vstoupí do likvidace;
- 16.3.6 Poskytovatel předem neoznámí Objednateli jakoukoliv změnu osoby subdodavatele nebo zvětšení rozsahu plnění svěřeného subdodavateli ve smyslu odst. 3.9 Smlouvy, nebo k takovéto změně Objednatel nedá předem souhlas dle téhož odstavce Smlouvy nebo dojde-li k porušení povinnosti alokovat na poskytování Služby dle této Smlouvy kapacity členů realizačního týmu Poskytovatele dle [Přílohy č. 4](#) této Smlouvy dle podmínek stanovených v odst. 6.4.7 Smlouvy.
- 16.4 Objednatel je oprávněn od Smlouvy či dílčí smlouvy odstoupit rovněž v případě, pokud mu nebudou přiděleny rozpočtové prostředky na financování předmětu plnění dle Smlouvy, resp. příslušné dílčí smlouvy.
- 16.5 Poskytovatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy v případě prodlení Objednatele se zaplacením jakékoliv splatné částky dle této Smlouvy po dobu delší než šedesát (60) kalendářních dnů, pokud Objednatel nezjedná nápravu ani v dodatečně

přiměřené lhůtě, kterou mu k tomu Poskytovatel poskytne v písemné výzvě ke splnění povinnosti, přičemž tato lhůta nesmí být kratší než patnáct (15) kalendářních dnů od doručení takovéto výzvy.

- 16.6 Účinky odstoupení od Smlouvy nastávají dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.
- 16.7 Objednatel je oprávněn tuto Smlouvu nebo dílčí smlouvu písemně vypovědět (a to i částečně) bez udání důvodů, a to s výpovědní dobou, která uplyne ke konci měsíce následujícího po měsíci doručení písemné výpovědi Poskytovateli. Tuto výpověď nebo částečnou výpověď je Objednatel oprávněn učinit kdykoliv po dobu trvání této Smlouvy.
- 16.8 Ukončením účinnosti této Smlouvy nejsou dotčena ustanovení Smlouvy týkající se licencí, záruk, nároků z odpovědnosti za vady, nároky na slevu, nároky z odpovědnosti za škodu a ze smluvních pokut, ustanovení o ochraně informací, ani další ustanovení a nároky, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po zániku účinnosti této Smlouvy.
- 16.9 Ukončením účinnosti této Smlouvy nejsou dále dotčena ustanovení odst. 6.9 a odst. 6.10 Smlouvy jakož i další ustanovení této Smlouvy související s poskytováním plnění stran dle odst. 6.9 a odst. 6.10 této Smlouvy.
- 16.10 Zánikem účinnosti této Smlouvy není dotčeno vzájemné plnění, pokud bylo řádně poskytnuto ani práva a nároky z takových plnění vyplývající. V případě, kdy by však Objednatel odstoupil od Smlouvy z důvodu takového porušení smluvní povinnosti Poskytovatele, že se plnění Poskytovatele stalo pro Objednatele nepotřebným, bude toto plnění Poskytovateli vráceno a ten bude povinen vrátit Objednateli zaplacenou cenu.

17. ŘEŠENÍ SPORŮ

- 17.1 Práva a povinnosti smluvních stran touto Smlouvou výslovně neupravené se řídí občanským zákoníkem a příslušnými právními předpisy souvisejícími.
- 17.2 Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odstranění vzájemných sporů vzniklých na základě této Smlouvy nebo v souvislosti s touto Smlouvou, včetně sporů o její výklad či platnost a usilovat se o jejich vyřešení nejprve smírně prostřednictvím jednání oprávněných osob nebo pověřených zástupců, a to do šedesáti (60) kalendářních dnů ode dne doručení výzvy k smírnému vyřešení sporu zaslané kteroukoliv smluvní stranou druhé smluvní straně.
- 17.3 Nebude-li sporná záležitost vyřešena dle odst. 17.2 do šedesáti (60) kalendářních dnů ode dne doručení výzvy k smírnému vyřešení sporu zaslané kteroukoliv smluvní stranou druhé smluvní straně, bude tento spor rozhodován s konečnou platností u příslušného obecného soudu České republiky. Smluvní strany se dohodly, že místně příslušným soudem pro řešení případných sporů bude soud příslušný dle místa sídla Objednatele.

18. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 18.1 Tato Smlouva představuje úplnou dohodu smluvních stran o předmětu této Smlouvy. Tuto Smlouvu je možné měnit pouze písemnou dohodou smluvních stran ve formě číslovaných dodatků této Smlouvy, podepsaných osobami oprávněnými

jednat jménem smluvních stran, přičemž jakákoliv změna Smlouvy bude provedena v souladu se ZVZ.

- 18.2 V zájmu vyloučení pochybností smluvní strany výslovně uvádějí, že hovoří-li tato Smlouva o plnění poskytovaném na základě Smlouvy, je tím míněno plnění poskytované na základě této Smlouvy a příslušné dílčí smlouvy.
- 18.3 Pokud by se kterékoliv ustanovení této Smlouvy ukázalo být neplatným nebo nevynutitelným nebo se jím stalo po uzavření této Smlouvy, pak tato skutečnost nepůsobí neplatnost ani nevynutitelnost ostatních ustanovení této Smlouvy, nevyplyvá-li z donucujících ustanovení právních předpisů jinak. Smluvní strany se zavazují takové neplatné či nevynutitelné ustanovení nahradit v souladu se ZVZ platným a vynutitelným ustanovením, které je svým obsahem nejbližší účelu neplatného či nevynutitelného ustanovení.
- 18.4 Pokud po dobu trvání této Smlouvy či kterékoli dílčí smlouvy pozbyde účinnosti jakákoli část obecně závazných právních předpisů, na něž tato Smlouva odkazuje, má se za to, že takový odkaz se nadále vztahuje k takovému ustanovení v místě a čase účinného právního předpisu, jímž bylo původní odkazované ustanovení nahrazeno.
- 18.5 Veškerá práva a povinnosti vyplývající z této Smlouvy přecházejí, pokud to povaha těchto práv a povinností nevylučuje, na právní nástupce smluvních stran.
- 18.6 Poskytovatel není oprávněn postoupit peněžité nároky vůči Objednateli na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu Objednatele.
- 18.7 Nedílnou součástí Smlouvy tvoří tyto přílohy:
- Příloha č. 1: Specifikace Služby včetně podmínek jejich poskytování
 - Příloha č. 2: Ceny za poskytování Služby
 - Příloha č. 3: Vzor výkazu o Službách - Reportu
 - Příloha č. 4: Realizační tým Poskytovatele
 - Příloha č. 5: Oprávněné osoby
 - Příloha č. 6: Seznam subdodavatelů
 - Příloha č. 7: Zadávací dokumentace Veřejné zakázky
 - Příloha č. 8: Vzor Prohlášení o ochraně důvěrných informací
- 18.8 Tato Smlouva byla vyhotovena a smluvními stranami podepsána ve 4 stejnopisech, z nichž každá ze stran obdrží po 2 stejnopisech.

Smluvní strany prohlašují, že si tuto Smlouvu přečetly, že s jejím obsahem souhlasí a na důkaz toho k ní připojují svoje podpisy.

Objednatel

V Praze dne 3. 1. 03. 2016

Česká republika – Ministerstvo práce a sociálních věcí

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



Poskytovatel

V Praze dne 3. 1. 03. 2016

Ladislav Beran
místopředseda představenstva

HARICLIA MONA SANDESCU
předseda představenstva

ELTODU, s.r.o.
Novodvorská 1010/14, 142 00 Praha 4
IČ: 45274517, DIČ: CZ45274517
-190-

Příloha č. 1
Technická specifikace

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. Incidenty, 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, přenesené i softwarové řešení, na nějž 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 (oblastí 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 | „Servis a správa síťových aktivních prvků drátové i bezdrátové počítačové sítě“ zahrnuje zejména činnosti: <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 | „Správa koncových stanic a aplikačního vybavení“ zahrnuje činnosti pro zajištění stabilního chodu koncových stanic zadavatele, a to zejména: <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 periferií koncových stanic | „Správa periferií koncových stanic“ zahrnuje činnosti pro zajištění stabilního chodu počítačových periferií zadavatele (tiskárny, skenery, externí disky apod.), a to zejména: <ul style="list-style-type: none">opravy periferií. Opravy se vztahují i na zařízení třetích stran (jedná se pouze o opravy, součástí plnění uchazeče není dodávka komponent/zařízení),odborné posouzení stavu periferií, vč. návrhu řešení problémů (opakujících se Vad) a doporučení vhodných komponent/zařízení,instalace, reinstalace potřebného softwarového vybavení,instalace, reinstalace periferií,instalace, reinstalace a aktualizace potřebných ovladačů (tzv. drivers),provádění a aktualizace evidence periferií,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. Dodávka tonerů, provozních komponent a komponent/zařízení není součástí plnění uchazeče. |
| 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 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 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 řešením 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 životního 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 | Zadavatel požaduje poskytnutí provozních a odborných činností IT specialistů: |
| | a) řešení uživatelských požadavků na funkci a činnost PC, mobilních kancelářů, 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 zajištěná 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: | |
| 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 |
| Reakční lhůty 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 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. | |
| 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 funkcionalitu.

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, výpočet je prováděn měsíčně.

| Kategorie Incidentu | Sleva za překročení Reakční doby za každou započatou hodinu | Sleva za překročení Reakční doby 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, výpočet je prováděn měsíčně.

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