**Příloha č. 5b**

požadavky

na poskytování služeb provozu

**k veřejné zakázce**

**Zajištění rozvoje a provozu centrální hlasové komunikační infrastruktury resortu MPSV**

Ev. č.: 507071

**zadávané v otevřeném nadlimitním řízení dle zákona č. 134/2016 Sb.,**

**o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZZVZ“)**

**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, LL.M., první náměstek ministryně, náměstek pro řízení sekce informačních technologií

Obsah

[1 Úvod 3](#_Toc482171094)

[2 POŽADAVKY ZADAVATELE 3](#_Toc482171095)

[2.1 Požadavky na Službu 3](#_Toc482171096)

[2.1.1 Definice základních pojmů 3](#_Toc482171097)

[2.2 Definice Služby, komponent a částí 6](#_Toc482171098)

[2.2.1 Služba „S1\_ Provoz systému hlasových služeb“ 7](#_Toc482171099)

[2.2.2 Hodnocení Služby 16](#_Toc482171100)

[3 Součinnost zadavatele 19](#_Toc482171101)

[3.1 Součinnost pro poskytování Služby 19](#_Toc482171102)

[3.2 Součinnost pro projektové řízení 20](#_Toc482171103)

[4 Použité pojmy a zkratky 20](#_Toc482171104)

1. Úvod

MPSV a ČSSZ provozují separátní systémy hlasové telefonie, tyto systémy zajišťují hlasové služby resortu. Pro zajištění výkonu svých agend musí MPSV a ČSSZ řádně provozovat související hlasovou infrastrukturu MPSV a ČSSZ poskytováním Služby provozu, podpory a rozvoje systémů hlasových služeb pro zajištění řádného chodu MPSV a ČSSZ, a to konkrétně prostřednictvím poskytnutí servisních činností, dohledových činností, provozních činností, odborných posouzení, údržby, specializovaných služeb a řešení v souladu s potřebami zadavatele. Na základě definovaných potřeb zadavatel očekává jejich naplnění v souladu s předmětem a rozsahem veřejné zakázky.

Zadavatel výslovně uvádí, že předmětem plnění služeb provozu nejsou služby spojené se stávající hlasovou komunikační infrastrukturou zadavatele (MPSV a ČSSZ). Zadavatel zajistí vítěznému dodavateli součinnost v rozsahu nutném pro realizaci předmětu veřejné zakázky.

1. POŽADAVKY ZADAVATELE

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

1. služby dohledu systému hlasových služeb
2. služby servisu systému hlasových služeb
3. služby provozu a údržby systému hlasových služeb
4. služby zajištění bezpečnosti systému hlasových služeb
5. další specializované služby související s provozováním systému hlasových služeb zadavatele.

## Požadavky na Službu

## Definice základních pojmů

#### Incident

Událost při využívání Služby, která neprobíhá očekávaným způsobem a způsobuje či může způsobit snížení úrovně Dostupnosti hlasových služeb či její nedostupnost (např. výpadek, případně výrazné snížení kvality služeb provozovaných v prostředí zadavatele způsobená poruchou nebo chybou systému hlasových služeb či jinou Vadou atp.). Incidentem je i jakýkoliv zjištěný bezpečnostní problém i v případě, že neohrožuje okamžitě Dostupnost.

#### Vada

Vada je příčina, která způsobila Incident.

#### Požadavek (request)

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

#### Dostupnost

Dostupností hlasových služeb 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.

#### Provozní doba

Časový úsek, ve kterém je zajištěn provoz hlasových služeb 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 dodavatel 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 dodavatel oprávněn provádět plánované servisní zásahy,
* doba provozu komponenty – doba, kdy jsou poskytovány činnosti, které jsou náplní dané komponenty Služby.

#### Doba podpory

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

#### Reakční doba na Incident/požadavek

Maximální doba, která uplyne od okamžiku nahlášení Incidentu/požadavku uživatelem na Service Desk zadavatele a okamžikem zaznamenání oznámení dodavatele o přijetí Incidentu/požadavku na Service Desk. Incidenty, které nebudou řešeny řešitelem první úrovně (operátor Service Desku), budou v této době předány dodavateli. 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.

#### 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.

#### 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,
* dodavatel 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.

#### Provozní dokumentace

Dokumentace popisující stav infrastruktury a konfigurací hlasových služeb předaná dodavateli, vytvořená nebo dodavatelem aktualizovaná.

#### Ticket

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

#### Dílčí výkaz kvality plnění

Sada výkazů sestavovaných dodavatelem 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.

#### Souhrnný měsíční výkaz kvality plnění

Výkaz sestavený dodavatelem 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.

#### 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.

#### Help Desk

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

#### 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 dodavatelem přijatého požadavku, Incidentu.
* L3 úroveň podpory = označuje druhou vrstvu řešitelů dodavatele, 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 dodavatele, tak na straně dodavatelů souvisejících IT komponent příp. řešitelských týmů zadavatele.

#### 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.

#### 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.

#### Kontaktní místo dodavatele

Pracoviště dodavatele zajišťující kontakt uživatele na podporu uživatele v případě nefunkčnosti Service Desku a Kontaktního místa zadavatele. Je definované zejména webovou adresou, telefonním číslem aemailovou adresou. Kontaktní místo dodavatele slouží jednak jako záložní komunikační kanál v případě nefunkčnosti Service Desku zadavatele, dále jako první eskalační úroveň. Režim Kontaktního místa dodavatele musí být s dostupností 7x24. Přes Kontaktní místo dodavatele musí být dostupná podpora výrobce dodaných technologií (TAC).

## Definice Služby, komponent a částí

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

Katalog služeb obsahuje základní minimální výčet parametrů jednotlivých komponent Služby.

| Služba | Komponenta | Režim  |
| --- | --- | --- |
| S1 | Provoz systému hlasových služeb | KS1.1 | služby dohledu systému hlasových služeb | Dle skutečného plnění |
|  |  | KS1.2 | služby servisu systému hlasových služeb | Dle skutečného plnění |
|  |  | KS1.3 | služby provozu a údržby systému hlasových služeb | Dle skutečného plnění |
|  |  | KS1.4 | služby zajištění bezpečnosti systému hlasových služeb | Dle skutečného plnění |
|  |  | KS1.5 | další specializované služby související s provozováním systému hlasových služeb zadavatele. | Dle skutečného plnění |
|  |  |  |  |  |

## Služba „S1\_ Provoz systému hlasových služeb“

#### 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** | Provoz systému hlasových služeb |
| **Stručný popis Služby** |
| Služba zajišťuje správu systému hlasových služeb. 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 systému hlasových služeb výkonem činností vymezených v rámci jednotlivých komponent Služby v rozsahu a za podmínek stanovených Smlouvou či na jejím základě. Dodavatel bude vykonávat všechny činnosti vedoucí k bezproblémovému chodu (dostupnosti) všech logických částí systému hlasových služeb. Činnosti, které zadavatel také požaduje, jsou uvedeny u jednotlivých komponent Služby. Zadavatel požaduje plnění činností uvedených u komponent Služby KS1.1 – KS1.5 v rozsahu pokrývající všechny uvedené logické části.Dodavatel zajistí příjem, analýzu, zpracování a řízení Incidentů zadaných do Service Desku zadavatele spadajících do kompetence dodavatele. |
| **Seznam komponent služby (oblasti zajišťovaných činností, jejichž detailní popis je uvedeny níže)** |
| **Označení** | **Název** |
| KS1.1 | služby dohledu systému hlasových služeb |
| KS1.2 | služby servisu systému hlasových služeb |
| KS1.3 | služby provozu a údržby systému hlasových služeb |
| KS1.4 | služby zajištění bezpečnosti systému hlasových služeb |
| KS1.5 | další specializované služby související s provozováním systému hlasových služeb zadavatele |
| **Parametry Služby** |
| Provozní parametry jsou uvedeny u jednotlivých komponent Služby. |

#### Komponenta Služby „KS1.1 Služby dohledu systému hlasových služeb“

|  |  |
| --- | --- |
| **Označení** | **Název komponenty** |
| **KS1.1** | Služby dohledu systému hlasových služeb  |
| **Seznam činností**  |
| Služby dohledu infrastruktury | Zajištění vzdáleného dohledu a informací o poruchových stavech s infrastruktury hlasových služeb.Zajištění vzdáleného dohledu a informací o poruchových stavech komunikačních bran.Zajištění vzdáleného dohledu a informace o poruchovém stavu všech propojovacích komunikačních linek hlasových služeb a rozhraní s providery hlasových služeb.Zajištění vzdáleného dohledu a informace o poruchovém stavu všech aktivních zařízení a rozhraní umožňujících propojení hlasové sítě Zadavatele s externími subjekty.Ostatní činnosti spojené s provozováním dohledového nástroje (např. zavedení či vyjmutí sondy do dohledového systému, zavedení provazec mezi sondami, tvorba statistik apod.) |
| 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 systému hlasových služeb. Opravy chyb se vztahují i na zařízení třetích stran, která jsou nedílnou součástí systému hlasových služeb. (jedná se pouze o opravy chyb, součástí plnění dodavatele 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 hlasových služeb. Jedná se například, nikoliv však výlučně, o činnosti související s přijetím, analýzou a řešením uživatelských požadavků na úrovni L2. |
| Udržování technické a provozní dokumentace systému hlasových služeb  | „Udržování technické a provozní dokumentace systému hlasových služeb“ Struktura map a objektů, architektury systému hlasových služeb a také konfigurací importovaná do Provozní Dokumentace Zadavatele tak, aby veškeré informace byly vždy aktuální. Po skončení servisního zásahu poskytovatel služby zaznamená neprodleně veškeré změny do Provozní Dokumentace Zadavatele tak, aby veškeré informace byly aktuální. Evidence musí umožnit náhled provedených změn při případných změnách a snadnou dohledatelnost příslušných vazeb a dopadů změny. |
|  |  |
| **Podmínky provádění činností** |
| Zadavatel požaduje provádění všech výše definovaných činností v požadovaném rozsahu, aby byla zachována dostupnost systému hlasových služeb. Dodavatel je povinen zaznamenat každý realizovaný výkon včetně podrobné informace do Service Desku nejpozději do 0,25 hodin od jejího výskytu a průběžně aktualizovat její stav vzhledem k jejímu vývoji. |
| **Obsah plnění** |
| Rozsah plnění ze strany dodavatele bude zahrnovat:1. náklady na pracovníky dodavatele, kteří budou zajišťovat požadované činnosti,
2. ostatní náklady související se zajištěním definovaných činností.
3. Poskytovatel služby provozuje ve vlastní režii propojení jím provozovaného dohledového centra s komunikačním systémem Zadavatele. Primární propojení na bázi dedikované linky a sekundární propojení je na bázi VPN propojení přes internet. Poskytovatel služby zajišťuje i potřebné HW i SW vybavení, které umožňuje sledování zařízení nasazených v síti Zadavatele.
 |
| **Provozní doba poskytování komponenty** |
| Služba “Dohled systému hlasových služeb” bude poskytována v režimu 7x24 (Po-Ne, 00:00 – 23:59hod).Ostatní činností budou poskytovány v režimu 5x12 (Po-Pá, 06:00 – 18:00hod). |
| **Lhůty pro poskytování komponenty Služby** |
| Reakční doba na Incident | 0,25 hod |  |
| Vyřešení Incidentu | 0,25 hod |  |
| Reakční doba na požadavek | 1 hod |  |
| Zahájení řešení požadavků  | 4 hod |  |
| Vyřešení požadavku | 4 hod |  |
| Reakční doba na Incident běží v od okamžiku zaznamenání v dohledovém systému po zapsání požadavku oprávněnou osobou do Service Desku.Vyřešení Incidentu ve službě Dohled systému hlasových služeb“ běží v od okamžiku zaznamenání požadavku oprávněnou osobou do Service Desku po převzetí požadavku v Service Desku oprávněnou osobou provádět servisní úkony, nebo záznamem oprávněné osoby o vyřešení Incidentu do Service Desku.Reakční lhůta na požadavek 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. Vyřešení požadavku běží v provozní době od okamžiku Zahájení řešení požadavku do Ukončení řešení požadavku provedené záznamem „vyřešeno“ do Service desku |
| **Role realizující danou komponentu Službu** |
| 1. Specialista na projektové řízení
2. Specialista návrhu architektury
3. Specialista na síťovou technologii Cisco
4. Specialista na virtualizaci VMware
5. Specialista na provoz centrálního hlasového systému
6. Specialista na UC
7. Specialista na správu a provoz kontaktních center
8. Specialista na bezpečnost
9. Specialista na OS Microsoft Windows Server
10. Specialista na OS Linux
11. Specialista na instalaci hardware
12. Specialista na technologii ReDat

Specialista na zaškolení uživatelů  |  |

#### Komponenta Služby „KS1.2 Služby servisu systému hlasových služeb“

|  |  |
| --- | --- |
| **Označení** | **Název komponenty** |
| **KS1.2** | **Služby servisu systému hlasových služeb** |
| **Seznam činností**  |
| služby servisu systému hlasových služeb | „služby servisu systému hlasových služeb“ zahrnuje zejména činnosti spojené se zajištěním a realizací servisu, včetně opravy SW a HW systému hlasových služeb:Servisní pohotovost a servis zařízení serverové infrastruktury hlasových služeb.Servisní pohotovost a servis zařízení komunikačních bran.Servisní pohotovost a servis propojovacích komunikačních linek hlasových služeb a rozhraní s providery hlasových služeb.Servisní pohotovost a servis aktivních zařízení a rozhraní umožňujících propojení hlasové sítě Zadavatele s externími subjekty.Servisní pohotovost a servis managementu systému hlasových služeb.Servisní pohotovost a servis prvků CallCenter zadavatele včetně systémů automatického záznamu hovorů a IVR systémů.Servis koncových zařízení hlasových služebZajištění prostor pro uskladnění náhradních dílů pro servisované 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 systému hlasových služeb. Opravy chyb se vztahují i na zařízení třetích stran, která jsou nedílnou součástí systému hlasových služeb (jedná se pouze o opravy chyb, součástí plnění dodavatele není v takovém případě 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 hlasových služeb. Jedná se například, nikoliv však výlučně, o činnosti související s přijetím, analýzou a řešením uživatelských požadavků na úrovni L2.  |
| Udržování technické a provozní dokumentace systému hlasových služeb | „Udržování technické a provozní dokumentace systému hlasových služeb“ Struktura map a objektů, architektury systému hlasových služeb a také konfigurací importovaná do Provozní Dokumentace Zadavatele tak, aby veškeré informace byly vždy aktuální. Po skončení servisního zásahu poskytovatel služby zaznamená neprodleně veškeré změny do provozní Dokumentace Zadavatele tak, aby veškeré informace byly aktuální. Evidence musí umožnit náhled provedených změn při případných změnách a snadnou dohledatelnost příslušných vazeb a dopadů změny. |
| **Podmínky provádění činností** |
| Zadavatel požaduje provádění všech výše definovaných činností v požadovaném rozsahu, aby byla zachována dostupnost systému hlasových služeb. Dodavatel je povinen zaznamenat každý realizovaný výkon včetně podrobné informace do Service Desku nejpozději do 0,5 hodin od jejího výskytu a průběžně aktualizovat její stav vzhledem k jejímu vývoji. |
| **Obsah plnění** |
| Rozsah plnění ze strany dodavatele bude zahrnovat:1. náklady na pracovníky dodavatele, kteří budou zajišťovat požadované činnosti,
2. ostatní náklady související se zajištěním definovaných činností.
3. Veškeré informace o HW i SW konfiguraci zařízení si stávající poskytovatel služby udržuje také ve vlastních nástrojích a není tedy vyžadována žádná další součinnost ze strany zadavatele s výjimkou fyzického zpřístupnění lokality.
 |
| **Provozní doba poskytování komponenty** |
| Komponenta “Služby servisu systému hlasových služeb ” bude poskytována v režimu 12x5  |
| **Lhůty pro poskytování komponenty Služby** |
| Reakční doba na Incident | 0,5 hod |  |
| Zahájení řešení Incidentu | 1 hod |  |
| Vyřešení Incidentu | 6 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, pokud zadavatel v daném případě nestanovil jinak. Vyřešení incidentu běží v provozní době od okamžiku Zahájení řešení Incidentu do Ukončení řešení Incidentu provedené záznamem „vyřešeno“ do Service desku. |
| **Role realizující danou komponentu Služby** |
| 1. Specialista na projektové řízení
2. Specialista návrhu architektury
3. Specialista na síťovou technologii Cisco
4. Specialista na virtualizaci VMware
5. Specialista na provoz centrálního hlasového systému
6. Specialista na UC
7. Specialista na správu a provoz kontaktních center
8. Specialista na bezpečnost
9. Specialista na OS Microsoft Windows Server
10. Specialista na OS Linux
11. Specialista na instalaci hardware
12. Specialista na technologii ReDat
13. Specialista na zaškolení uživatelů
 |  |

#### Komponenta Služby „KS1.3 služby provozu a údržby systému hlasových služeb“

|  |  |
| --- | --- |
| **Označení** | **Název komponenty** |
| **KS1.3** | **Služby provozu a údržby systému hlasových služeb** |
| **Seznam činností**  |
| služby provozu a údržby systému hlasových služeb | Aktivní údržba a služby provozu systému hlasových služeb Zadavatele – jedná se o službu zahrnující průběžnou kontrolu stavu a konfigurací prvků (směrovače a přepínače, ústředny, brány apod.) a serverů (zálohovací, dohledové servery a pod) implementovaných v rámci systému hlasových služeb Zadavatele. Jejím cílem je optimalizovat nastavení a chování systémů, a preventivními zásahy předcházet či minimalizovat možné chybové stavy (incidenty, problémy). Optimalizace systému hlasových služeb – jedná se o proaktivní sledování aktuálního vytížení linek prostřednictvím systémů dohledu a správy  MPSV, vyhodnocování požadavků, vyplývajících ze schválených projektů na rozvoj s cílem navrhovat Zadavateli nezbytné úpravy. Administrace systému hlasových služeb – jedná se o činnosti určené ke zpracování podkladů potřebných pro zajištění provozu systému hlasových služeb a zpracování podkladů pro další projekty.Služba QoS – jedná se o spolupráci na nastavení softwarových konfigurací aktivních prvků KSI souvisejících s prioritizací provozu datových paketů podle požadavků a pokynů zadavatele (MPSV). Průběžná aktualizace firmware a verzí provozovaných prvků v rámci systému hlasových služeb zadavatele. Řešení požadavků zadavatele na nastavení jednotlivých prvků i úpravu systému hlasových služeb jako celku nebo úpravu jeho logické části.Údržba, aktualizace provozní a realizační dokumentace systému hlasových služeb a poskytování provozní dokumentace v elektronické podobě.Správa dat v management nástrojích. Zajištění správy dat v management nástrojích spočívá v průběžné aktualizaci management nástrojů Zadavatele tak, aby údaje v těchto nástrojích pružně reagovaly na změny v síti Zadavatele.Profylaxe. Služba obsahuje technickou údržbu zařízení. Perioda služby je dvakrát ročně.Správa a aktualizace jednotných číslovacích plánů resortu  souvislosti s vedením provozní dokumentace systému hlasových služeb a prováděnými změnami i dalšími zdroji dat či změn.  |
|  |  |
| Řešení požadavků uživatelů |  „Řešení požadavků uživatelů“ se vztahuje na realizaci všech dílčích činností, které jsou nezbytné pro vyřešení požadavků uživatelů v souvislosti s oblasti služeb systému hlasových služeb resortu MPSV. Jedná se například, nikoliv však výlučně, o činnosti související s přijetím, analýzou a řešením uživatelských požadavků na úrovni L2. |
| Udržování technické a provozní dokumentace KSI | „Udržování technické a provozní dokumentace systému hlasových služeb“ Struktura map a objektů, architektury systému hlasových služeb a také konfigurací i popisu nastavení importovaná do provozní dokumentace Zadavatele tak, aby veškeré informace byly aktuální. Po skončení zásahu poskytovatel služby zaznamená neprodleně veškeré změny do Provozní Dokumentace Zadavatele tak, aby veškeré informace byly aktuální. Evidence musí umožnit náhled provedených změn při případných změnách a snadnou dohledatelnost příslušných vazeb a dopadů změny. |
| **Podmínky provádění činností** |
| Zadavatel požaduje provádění všech výše definovaných činností v požadovaném rozsahu, aby byla zachována dostupnost služeb systému hlasových služeb resortu MPSV. Dodavatel je povinen zaznamenat každý realizovaný výkon včetně podrobné informace do Service Desku nejpozději do 0,5hod od jejího výskytu a průběžně aktualizovat její stav vzhledem k jejímu vývoji. |
| **Obsah plnění** |
| Rozsah plnění ze strany dodavatele bude zahrnovat:1. náklady na pracovníky dodavatele, kteří budou zajišťovat požadované činnosti,
2. ostatní náklady související se zajištěním definovaných činností.
 |
| **Provozní doba poskytování komponenty** |
| Komponenta „služby provozu a údržby systému hlasových služeb” 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 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 požadavku, pokud zadavatel v daném případě nestanovil jinak.  |
| **Role realizující danou Službu** |
| 1. Specialista na projektové řízení
2. Specialista návrhu architektury
3. Specialista na síťovou technologii Cisco
4. Specialista na virtualizaci VMware
5. Specialista na provoz centrálního hlasového systému
6. Specialista na UC
7. Specialista na správu a provoz kontaktních center
8. Specialista na bezpečnost
9. Specialista na OS Microsoft Windows Server
10. Specialista na OS Linux
11. Specialista na instalaci hardware
12. Specialista na technologii ReDat
13. Specialista na zaškolení uživatelů
 |  |

#### Komponenta Služby „KS1.4 služby zajištění bezpečnosti systému hlasových služeb“

|  |  |
| --- | --- |
| **Označení** | **Název komponenty** |
| **KS1.4** | **služby zajištění bezpečnosti systému hlasových služeb** |
| **Seznam činností**  |
| Služby zajištění bezpečnosti systému hlasových služeb | Zajištění kontroly systému hlasových služeb z hlediska bezpečnosti a ve vztahu k zákonu o kybernetické bezpečnostiProvádění auditů stávající infrastruktury v souladu se zákonem o kybernetické bezpečnosti par. 5, odst. 3, zejména v oblastech týkající se:* Fyzická bezpečnost systému hlasových služeb
* Řízení přístupových oprávnění
* Prevence a detekce kybernetických bezpečnostních událostí

Poskytování součinnosti pro sběr a vyhodnocení bezpečnostních událostíVytvoření bezpečnostní dokumentace/bezpečnostní projekt oblasti systému hlasových služebZajištění bezpečnostního dohlednu a monitoringu služeb systému hlasových služeb. |
| 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 systému hlasových služeb. Opravy chyb se vztahují i na zařízení třetích stran, která jsou nedílnou součástí systému hlasových služeb (jedná se pouze o opravy chyb, součástí plnění dodavatele není dodávka komponent/zařízení).  |
| Řešení požadavků uživatelů | „Řešení požadavků uživatelů“ se vztahuje na realizaci všech dílčích činností, které jsou nezbytné pro vyřešení bezpečnostních požadavků uživatelů v souvislosti s provozem a správou systému hlasových služeb. Jedná se například, nikoliv však výlučně, o činnosti související s přijetím, analýzou a řešením bezpečnostních požadavků na úrovni L2. |
| Bezpečnostní dokumentace | „Bezpečnostní dokumentace“ zahrnuje vedení dokumentace k oblasti bezpečnosti systému hlasových služeb 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 bezpečnosti systému hlasových služeb zadavatele. Dodavatel je povinen zaznamenat každý realizovaný výkon včetně podrobné informace do Service Desku nejpozději do 0,5 hodin od jejího výskytu a průběžně aktualizovat její stav vzhledem k jejímu vývoji. |
| **Obsah plnění** |
| Rozsah plnění ze strany dodavatele bude zahrnovat:1. náklady na pracovníky dodavatele, kteří budou zajišťovat požadované činnosti,
2. ostatní náklady související se zajištěním definovaných činností.
 |
| **Provozní doba poskytování komponenty** |
| Komponenta “ **Služby zajištění bezpečnosti systému hlasových služeb** ” bude poskytována v režimu 7x24  |
| **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** |
| 1. Specialista na projektové řízení
2. Specialista na bezpečnost
 |  |

#### Komponenta Služby „KS1.5 Další specializované služby související se systémem hlasových služeb zadavatele“

|  |  |
| --- | --- |
| **Označení** | **Název komponenty** |
| **KS1.5** | **Další specializované služby související se systémem hlasových služeb zadavatele** |
| **Seznam činností**  |
| Další specializované služby související s infrastrukturou zadavatele | Odborná podpora při řešení problémů, konzultace, změny v konfiguraci systému hlasových služeb, popřípadě návrhu řešení.Změnová řízení pro HW a SW systému hlasových služeb a spojnic zajišťují odbornou podporu při změně parametrů spojnic, obměně HW a SW systému hlasových služeb, která zajistí např., vhodný návrh, naplánování harmonogramu, součinnosti všech zúčastněných poskytovatelů služeb a vytvoření změnových reportů.Konzultační a odborné činnosti v oblasti infrastruktury dle potřeb zadavatele. |
|  |  |
|  |  |
| 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 systému hlasových služeb. Opravy chyb se vztahují i na zařízení třetích stran, která jsou nedílnou součástí systému hlasových služeb (jedná se pouze o opravy chyb, součástí plnění dodavatele 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.  |
| Udržování technické a provozní dokumentace systému hlasových služeb | „Udržování technické a provozní dokumentace systému hlasových služeb“ Struktura map a objektů, architektury systému hlasových služeb a také konfigurací i popisu nastavení importovaná do provozní dokumentace Zadavatele tak, aby veškeré informace byly aktuální. Po skončení zásahu poskytovatel služby zaznamená neprodleně veškeré změny do Provozní Dokumentace Zadavatele tak, aby veškeré informace byly aktuální. Evidence 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 služeb systému hlasových služeb resortu MPSV. Dodavatel je povinen zaznamenat každý realizovaný výkon včetně podrobné informace do Service Desku nejpozději do 0,5 hodin od jejího výskytu a průběžně aktualizovat její stav vzhledem k jejímu vývoji. |
| **Obsah plnění** |
| Rozsah plnění ze strany dodavatele bude zahrnovat:1. náklady na pracovníky dodavatele, kteří budou zajišťovat požadované činnosti,
2. ostatní náklady související se zajištěním definovaných činností.
 |
| **Provozní doba poskytování komponenty** |
| Komponenta “ **Další specializované služby související se systémem hlasových služeb zadavatele** ” 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 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 požadavku, pokud zadavatel v daném případě nestanovil jinak.  |
| **Role realizující danou komponentu Služby** |
| 1. Specialista na projektové řízení
2. Specialista návrhu architektury
3. Specialista na síťovou technologii Cisco
4. Specialista na virtualizaci VMware
5. Specialista na provoz centrálního hlasového systému
6. Specialista na UC
7. Specialista na správu a provoz kontaktních center
8. Specialista na bezpečnost
9. Specialista na OS Microsoft Windows Server
10. Specialista na OS Linux
11. Specialista na instalaci hardware
12. Specialista na technologii ReDat
13. Specialista na zaškolení uživatelů
 |  |

## Hodnocení Služby

#### Parametry hodnocení komponent Služby

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Služba | Komponenta | ZDP | SLA Vstupní parametry pro vyhodnocení kvality |
| S1 |  | KS1.1 | Služby dohledu systému hlasových služeb | 7x245x12 | Incidenty,Požadavky |
| KS1.2 | Služby servisu systému hlasových služeb | 7x24 | Incidenty |
| KS1.3 | Služby provozu a údržby systému hlasových služeb | 5x12 | Požadavky |
| KS1.4 | Služby zajištění bezpečnosti systému hlasových služeb | 7x24 | Incidenty, Požadavky |
| KS1.5 | Další specializované služby související se systémem hlasových služeb zadavatele | 5x12 | Incidenty, 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.

#### Vyhodnocení zpracování Incidentů

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

##### 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.

##### 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 dodavatele řešeny bez ohledu na ZPD v pracovních dnech i v době od 18:00 do 22:00 hod.**

##### 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 dodavatel 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.

##### 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 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, vypočet 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 |
| Kategorie B | 1500,- Kč | 1700,- Kč |
| Kategorie C | 1000,- Kč | 1200,- Kč |

#### 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 Reakční doby za každou započatou hodinu | Sleva za překročení Reakční doby 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 Zahájení řešení za každou započatou hodinu | Sleva za překročení Zahájení řešení za každou započatou hodinu nad **4** násobek požadované doby Zahájení řešení dle Priority. |
| Požadavek | 1000,- Kč | 1200,- Kč |

#### 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.

##### 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).

##### Výpočet celkové slevy z poskytované Služby

Celková sleva za vyhodnocovací období (S): $S=S\_{T}$

1. Součinnost zadavatele

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

## Součinnost pro poskytování Služby

|  |  |
| --- | --- |
| **Kód součinnosti** | **SPS001** |
| **Název** | **Pracoviště Help Desk** |
| **Popis** | Zadavatel zajistí v prostorách Ministerstva práce a sociálních věcí prostory pro 1 Specialistu telekomunikačních systémů, včetně umožnění přístupu do budovy a technologických prostor v provozní době. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Kód součinnosti** | **SPS002** |
| **Název** | **Součinnost pro personál obsluhy Help Desku a pro řešitele** |
| **Popis** | Zadavatel zajistí připojení k síti Intranet a Internet a vzdálený přístup do LAN, telefonní linku a vybavení pracoviště v místě přiděleném Operátorům a řešitelům dodavatele v prostorách zadavatele. Pro všechny řešitele dodavatele bude realizováno připojení pomocí bezdrátové sítě s autentizovaným připojením. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Kód součinnosti** | **SPS003** |
| **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.  |

## 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. |

1. 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 známé či dohledatelné na veřejně dostupných zdrojích.