

Příloha č. 1 Zadávací dokumentace – Technická dokumentace

Příloha č. 1 Smlouvy o technické podpoře – Technická dokumentace

Obsah

1.	Rozsah podpory	1
2.	Stručný popis IS subjektů pod správou odboru informatiky KÚPK	1
2.1.	Krajský úřad Plzeňského kraje (dále jen KÚPK)	2
2.2.	Správa a údržba silnic Plzeňského kraje (dále jen SÚS PK).....	2
2.3.	Centrální nákup Plzeňského kraje (dále jen CNPK)	3
2.4.	Zdravotnický holding Plzeňského kraje (dále jen ZHPK).....	3
3.	Lhůty, doba a čas poskytování služeb	7
4.	Práva a povinnosti objednatele služeb a zadavatele incidentu	7
5.	Dohoda o úrovni poskytovaných služeb - SLA.....	8
6.	Požadavky na pracovníky poskytovatele.....	11
7.	Způsob výpočtu nabídkové ceny	11
8.	Cena a platební podmínky.....	12
9.	Náklady na dopravu.....	12
10.	Vedení skladu	13

V této příloze jsou uvedeny podmínky provádění technické a servisní podpory související s produktivním provozem Krajského úřadu Plzeňského kraje a zřizovaných organizací pod IT správou odboru informatiky Krajského úřadu Plzeňského kraje (dále jen OIT), jako předmětu plnění veřejné zakázky „Správa koncových zařízení IT“ (dále jen Podmínky technické podpory).

1. Rozsah podpory

- 1.1. Technická podpora bude poskytovatelem poskytována v rozsahu uvedeném v této technické dokumentaci.
- 1.2. Poskytované služby se týkají koncových zařízení IT (zejména počítače, notebooky, tiskárny, telefony, mobily, tablety a obdobná zařízení). Podrobnější specifikace služeb jsou uvedeny v příloze č. 2 – ZD - Cenová tabulka.

2. Stručný popis IS subjektů pod správou odboru informatiky KÚPK

Celkově je ve všech subjektech pod správou OIT cca 640 koncových uživatelů. Rozdělení uživatelů po území Plzeňského kraje popisují mapa a tabulka lokalit uvedené níže v této technické dokumentaci.

Všichni uživatelé mají přístup k intranetovému systému Helpdesk, do kterého zadávají případné problémy či požadavky. Kvůli odděleným sítím se využívají 2 autonomní systémy Helpdesk, jeden pro KÚPK a druhý pro zřizované organizace. Poskytovatel má do obou systémů přístup jak z lokálních sítí jednotlivých pracovišť uživatelů, tak i prostřednictvím VPN. Helpdesk umožňuje řešení incidentů, následné vykazování činnosti u jednotlivých incidentů a další potřebné volby. Všechny důležité změny stavu incidentů budou poskytovateli přicházet formou emailu, který bude obsahovat základní informace o incidentu včetně odkazu na samotný incident v systému Helpdesk.

Poskytovateli má možnost dálkového řešení problémů prostřednictvím vzdálené plochy některým ze systémů např. VNC, Remote control od MS SCCM 2012 apod.) z pracoviště na KÚPK případně odkudkoliv a připojením přes VPN (pokud koncové zařízení bude fungovat).

PC a notebooky uživatelů jsou pořízovány se 4 letou zárukou NBD a mají instalovány většinou operační systém Windows 7 včetně kancelářského balíku MS Office 2007 a vyšší. Jsou připojeny do domén Active Directory na MS Windows 2008 R2. Uživatelé KÚPK mají 1 samostatnou doménu krplzensky.cz. Uživatelé zřizovaných organizací jsou členy vlastních subdomén v rámci forestu zo.loc. Uživatelé nemají standardně právo instalovat aplikace. Standardní plán obměny zařízení jsou 4 roky v s ohledem na aktuální rozpočet.

Standardní mobilní telefony bez operačního systému jsou většinou značky Nokia. Používané smartphony mají OS Symbian, Android a Apple iOS. Používané tablety mají OS Android a iOS.

2.1. Krajský úřad Plzeňského kraje (dále jen KÚPK)

KUPK má cca 440 uživatelů (včetně uvolněných zastupitelů), kteří používají cca 340 PC a 220 notebooků (včetně sdílených půjčovacích). Na úřadě je využíváno přes 210 tiskových zařízení pod správou OIT (tiskárny i multifunkce A4, A3). Mezi uživateli je cca 260 mobilních telefonů (z nich 80ks smartphonů se synchronizací s poštovním serverem). Také se používá cca 14 tabletů (většinou s iOS).

2.2. Správa a údržba silnic Plzeňského kraje (dále jen SÚS PK)

SÚSPK má cca 170 uživatelů, kteří používají cca 165 PC a 20 notebooků. V organizaci je využíváno přes 60 tiskových zařízení pod správou OIT (tiskárny i multifunkce A4, A3). Mezi uživateli je cca 200 mobilních telefonů (z nich 40ks smartphonů se synchronizací s poštovním serverem). Také se využívá cca 65 tabletů (většinou s Androidem, několik s iOS), které slouží zejména pro sběr a zpracování dat o stavu silnic do informačního systému SÚS PK.

SÚS PK je rozdělena na 6 středisek výroby na území Plzeňského kraje, původně okresních správ a generální ředitelství v Plzni.

Všechny hlavní aplikace jsou provozovány v režimu vzdálené plochy (většinou RemoteApp) na centrální Remote Desktop farmě na platformě Windows 2008 R2, který je umístěn v Plzni v datovém centru OIT. Většina hlavních pracovišť je připojena do krajské optické sítě CamelNET a koncové počítače s Windows 7 jsou začleněny do hlavní domény krajské SUS a všechny sdílené zdroje jsou uloženy na centrální infrastruktuře v datovém centru OIT v Plzni. Některé lokality, které nebudou připojeny do sítě CamelNET, jsou připojeny přes VPN router také do domény přes místní konektivitu (ADSL, wifi apod.) do datového centra OIT v Plzni.

Z celkového počtu zaměstnanců na jednotlivých pracovištích využívají výpočetní techniku pouze uživatelé uvedení v tabulce č. 1 této technické dokumentace - Seznam lokalit uživatelů v PK v posledním sloupci.

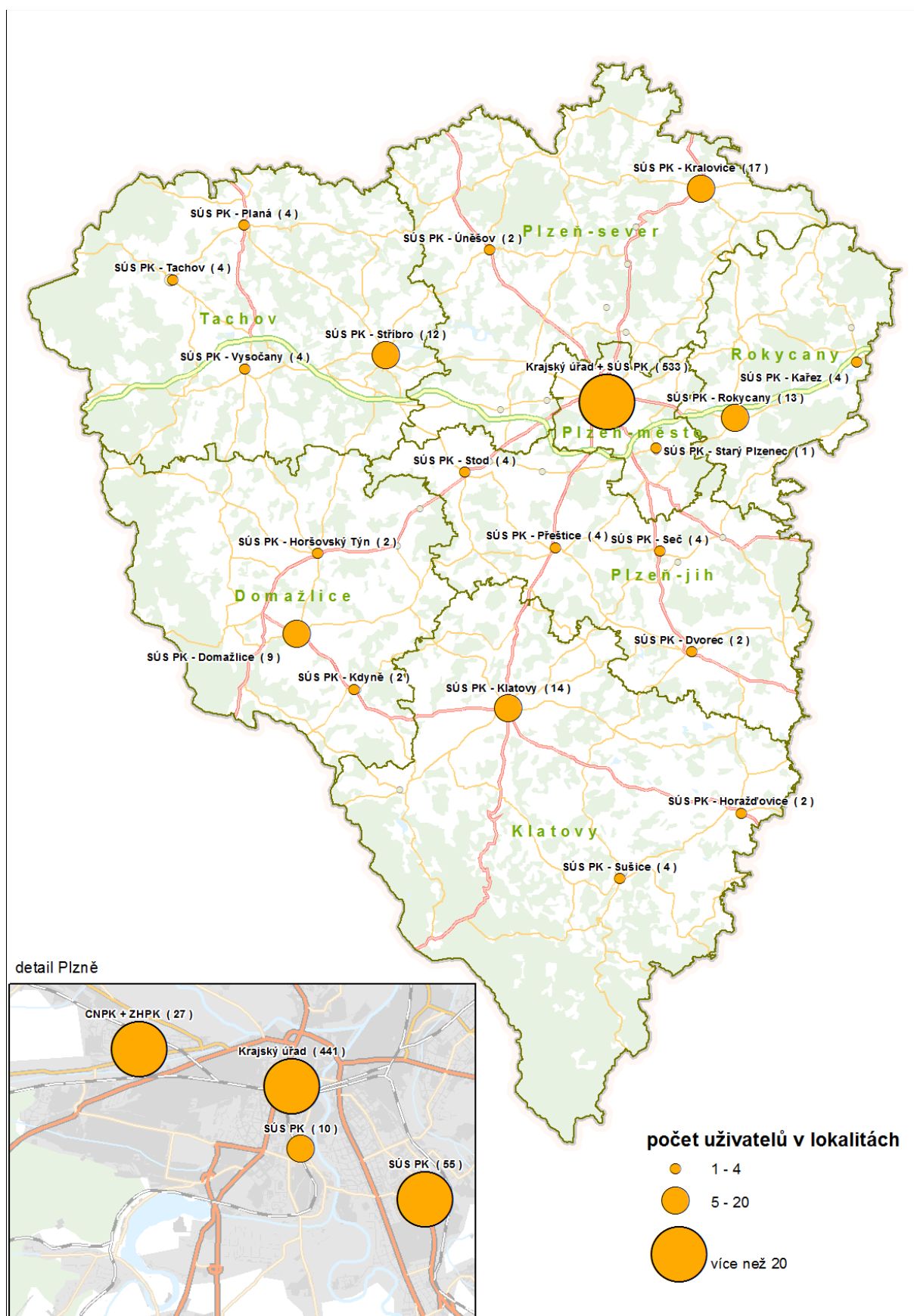
2.3. Centrální nákup Plzeňského kraje (dále jen CNPK)

CNPK má cca 14 koncových uživatelů. Všichni mají notebooky. Využívají 2 multifunkční tiskárny pod servisní smlouvou poskytovatele tiskových řešení. Mezi uživateli je cca 11 mobilních telefonů - smartphonů synchronizované s poštovním serverem. Notebooky s Windows 7 jsou začleněny do hlavní domény CNPK a všechny sdílené zdroje jsou uloženy na centrální infrastruktuře v datovém centru OIT v Plzni.

2.4. Zdravotnický holding Plzeňského kraje (dále jen ZHPK)

ZHPK má cca 13 koncových uživatelů. Všichni mají notebooky. Využívají 2 multifunkční tiskárny pod správou OIT. Mezi uživateli je cca 10 mobilních telefonů (z nich 8 ks smartphonů se synchronizací s poštovním serverem). Notebooky s Windows 7 jsou začleněny do hlavní domény ZHPK a všechny sdílené zdroje jsou uloženy na centrální infrastruktuře v datovém centru OIT v Plzni.

Obrázek 1 - Mapa rozmístění lokalit uživatelů pro správu v rámci Plzeňského kraje



Tabulka 1 - Seznam lokalit uživatelů v PK

Subjekt	Pobočka	Popis lokality	Okres	Adresa	Město / Obec	Počet * zaměstnanců	Počet uživatelů IT
KÚPK	Krajský úřad	Hlavní budova	Plzeň-město	Škroupova 18	Plzeň	414	426
		Budova Purkyňova 27	Plzeň-město	Purkyňova 27	Plzeň	15	15
SÚS PK	Generální ředitelství	Generální ředitelství	Plzeň-město	Koterovská 162	Plzeň	50	50
	Oblastní správa JIH SV Domažlice	Středisko výroby a Cestmistrovství Domažlice	Domažlice	Sadová 324	Domažlice	31	9
		Cestmistrovství Kdyně	Domažlice	Na Kobyle	Kdyně	18	2
		Cestmistrovství Horšovský Týn	Domažlice	Pivovarská 28	Horšovský Týn	19	2
	Oblastní správa JIH SV Klatovy	Ředitelství Oblastní správy JIH, Středisko výroby Klatovy a Cestmistrovství Klatovy	Klatovy	Za Kasárny 324/IV	Klatovy	53	14
		Cestmistrovství Horažďovice	Klatovy	Strakonická 599	Horažďovice	18	2
		Cestmistrovství Sušice	Klatovy	Pražská 917	Sušice	36	4
	Oblastní správa JIH SV Plzeň-jih	Středisko výroby Plzeň-jih	Plzeň-město	Koterovská 162	Plzeň	5	5
		Dílny Starý Plzenec	Plzeň-město	Riegrova 533	Starý Plzenec	3	1
		Cestmistrovství Stod	Plzeň-jih	Stříbrská 447	Stod	17	4
		Cestmistrovství Přeštice	Plzeň-jih	Nepomucká 1139	Přeštice	20	4
		Cestmistrovství Seč	Plzeň-jih	č.p. 2	Seč	20	4
		Cestmistrovství Dvorec	Plzeň-jih	č.p. 320	Dvorec	17	2

	Oblastní správa SEVER SV Plzeň-sever	Ředitelství Oblastní správy SEVER, Středisko výroby Plzeň-sever a Cestmistrovství Kralovice	Plzeň-sever	Žatecká 732	Kralovice	55	17	
		Cestmistrovství Úněšov	Plzeň-sever	č.p. 95	Úněšov	20	2	
		Cestmistrovství Plzeň	Plzeň-město	Doudlevecká 54	Plzeň	22	10	
	Oblastní správa SEVER SV Rokycany	Středisko výroby Rokycany a Cestmistrovství Rokycany	Rokycany	Roháčova 773/III	Rokycany	34	13	
		Cestmistrovství Zbiroh	Rokycany	č. p. 141	Kařez	19	4	
	Oblastní správa SEVER SV Tachov	Středisko výroby Tachov a Cestmistrovství Stříbro	Tachov	Soběslavova 1264	Stříbro	27	12	
		Cestmistrovství Tachov	Tachov	Sokolovská 1070	Tachov	20	4	
		Cestmistrovství Vysočany	Tachov	č.p. 1	Vysočany	19	4	
		Cestmistrovství Planá	Tachov	Tepelská 603	Planá u Mariánských Lázní	22	4	
	CNPK	CNPK	sídlo CNPK	Plzeň-město	Vejprnická 663/56	Plzeň	14	14
	ZHPK	ZHPK	sídlo ZHPK	Plzeň-město	Vejprnická 663/56	Plzeň	13	13
	Celkem						1001	641

Počty uživatelů a zaměstnanců odpovídají stavu k 2/2013

* Počet zaměstnanců je uveden pro orientaci. Existují zaměstnanci, kteří nemají výpočetní techniku, ale mají alespoň mobilní telefon.

Pro KÚPK se do počtu zaměstnanců naopak nepočítají uvolnění zastupitelé, kteří jsou uživatelé IT.

Další podrobnosti o organizaci, její struktuře apod. jsou na adresách www.plzensky-kraj.cz , www.suspk.eu , www.cnpk.cz a www.zhpk.cz.

3. Lhůty, doba a čas poskytování služeb

- 3.1. Služby budou poskytovány po dobu a od data uvedeného v textu smlouvy o poskytování služeb.
- 3.2. První 3 měsíce od podpisu smlouvy bude poskytování služeb v tzv. přechodném období. V přechodném období bude novému poskytovateli předáváno potřebné know-how umožňující hladký přechod v poskytování služeb v rámci spravovaných lokalit. Předávání informací bude zajištěno částečně stávajícím poskytovatelem služeb a pracovníky OIT. V tomto přechodovém období nebudou uplatňovány slevy za případné nesplnění SLA z důvodu zhoršených podmínek pro poskytování služeb kvůli přebírání know-how novým poskytovatelem.
- 3.3. Jednotlivé subjekty mají různou pracovní dobu, která následně ovlivňuje výpočet plnění SLA. Pro jednotlivé subjekty jsou určeny pracovní doby uvedené v tabulce č. 2. Požadovaná pracovní doba poskytovatele pro příjem a řešení incidentů je většinou rozšířená, kvůli zajištění podpory pro většinu uživatelů, kteří využívají pružnou část pracovní doby (dřívější příchod nebo pozdější odchod).

Tabulka 2 - Pracovní doba uživatelů subjektů

Subjekt	Oficiální pracovní doba uživatelů	Požadovaná pracovní doba poskytovatele pro příjem a řešení incidentů
KÚPK	Po, St 7:30 – 17:00 Út, Čt 7:00 – 15:15 Pá 7:00 – 14:00	Po, St 7:00 – 17:00 Út, Čt 7:00 – 15:30 Pá 7:00 – 15:00
SÚS PK	Po - Pá 6:00 – 15:30	Po - Pá 6:00 – 16:00
CNPK	Po - Pá 7:00 – 16:00	Po - Pá 7:00 – 16:00
ZHPK	Po - Pá 7:00 – 16:00	Po - Pá 7:00 – 16:00

4. Práva a povinnosti objednatele služeb a zadavatele incidentu

- 4.1. Incidentem se pro účely této zakázky rozumí situace, kdy vznikne určitý problém nebo požadavek a bude zadavatelem incidentu zadán prostřednictvím Helpdesku nebo náhradním způsobem uvedeném v bodu 4.4.
- 4.2. Zadavatelem incidentu bude zaměstnanec nebo jiná osoba ve vztahu k zadavateli, která má svěřenu výpočetní techniku ve vlastnictví zadavatele, subjektů uvedených v bodu 2 této dokumentace, kterému vyvstane konkrétní problém nebo požadavek. V rámci řešení incidentu bude jednáno přednostně s touto osobou.
- 4.3. Zadavatel incidentu i objednatel se zavazují poskytnout Poskytovateli služeb veškerou součinnost potřebnou k provádění technické podpory podle této smlouvy. Objednatel a zadavatel incidentu se zejména zavazují předávat Poskytovateli potřebné nebo důvodně Poskytovatelem vyžádané informace a podklady pro provádění těchto služeb a umožnit Poskytovateli vzdálený přístup. Vzdálený přístup bude zajištěn na základě dohodnutých technických a bezpečnostních podmínek, uvedených v písemné Smlouvě o vzdáleném přístupu.
- 4.4. Zadavatel incidentu zajistí nahlášení vady či jiného požadavku, a to prostřednictvím:
- intranetové služby Helpdesk,

- v případě nedostupnosti služby Helpdesk telefonicky na čísle +420 377 195 666
- 4.5. Poskytovateli služeb, tak dojde kategorizovaný typ incidentu jako požadavek na poskytnutí konkrétní služby s kontaktními údaji emailem. Všechny požadavky na služby jsou evidovány v aplikaci Helpdesk.
 - 4.6. Splnění incidentu, včetně vykázaní služeb z číselníku z dle přílohy č. 2 – Cenové tabulky, zadá Poskytovatel do aplikace Helpdesk a ten následně v rámci Helpdesku odešle zadavateli incidentu ke schválení. Objednatel či zadavatel incidentu zkontroluje funkčnost a potvrdí zpětně Poskytovateli, že je závada odstraněna nebo požadavek splněn. Takto splněné a vykázané incidenty v rámci kalendářního měsíce slouží Poskytovateli pro vyúčtování služeb.
 - 4.7. Objednatel zajistí Poskytovateli pracovní prostor v rozsahu nutném pro provedení servisních služeb.
 - 4.8. Objednatel odpovídá poskytovateli za to, že řádný průběh prací Poskytovatele nebude nekontrolovaně ovlivňován bez předchozí třístranné dohody se zástupci OIT.

5. Dohoda o úrovni poskytovaných služeb - SLA

- 5.1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat technickou podporu v rozsahu smlouvy o poskytování služeb, této přílohy a přílohy č. 2 smlouvy – Cenové tabulky s číselníkem poskytovaných služeb.
- 5.2. V přechodném období definovaném v bodě 3.2 nebudou uplatňovány slevy za případné nesplnění SLA z důvodu zhoršených podmínek pro poskytování služeb, kvůli přebírání know-how novým poskytovatelem.
- 5.3. Pro účely SLA se počítá **1 běžný den BD = 10h**. Do lhůt se započítávají pouze hodiny v pracovních dnech v rámci pracovní doby uvedené v bodu 3.3 (dále jen pracovní doba) tohoto dokumentu.
- 5.4. Poskytovatel se zavazuje po celou dobu plnění této smlouvy disponovat minimálně 4 pracovníky splňujícími požadavky uvedené v zadávacích podmínkách, ve smlouvě o poskytování služeb správy koncových zařízení IT a této přílohy. Pro takové porušení může objednatel odstoupit od smlouvy.
- 5.5. Objednatel požaduje denní kapacitu poskytovatele pro poskytování služeb v objemu **3 člověkodní**. To znamená, že je požadována kapacita souběžné práce 3 pracovníků poskytovatele v rámci BD (tzn. 3x 10h = 30 člověkohodin). V období provádění fyzické inventarizace IT majetku, tj. maximálně 2 měsíce v roce (obvykle 1 měsíc), je požadována kapacita 5 člověkodní. O období provádění inventur bude poskytovatel informován minimálně 1 měsíce předem.
- 5.6. Pro účely výpočtu ceny za jednotlivé služby a slouží tzv. "**normohodina**". Jedná se o průměrnou cenu za 1h služby poskytovatele s ohledem na charakter činností v rámci uvedených služeb. Hodnota pro danou službu je uvedena v Cenové tabulce, kde je z důvodu přesnosti uvedena v minutách. Při kalkulaci cen za služby bude hodnota v minutách převedena na hodiny a vynásobena cenou za normohodinu.
- 5.7. **Incidenty mají 2 úrovně priority** a liší se podle zadavatele. Jsou rozlišovány 2 skupiny uživatelů a to: VIP uživatelé (uvolnění zastupitelé, vybraní vedoucí pracovníci, pracovníci specifických agend

a u SÚS PK navíc pracovníci dispečinku zimní údržby) a běžní uživatelé. Počet VIP uživatelů bude **max. 15 %** z celkového počtu uživatelů.

5.8. **Doba reakce** je doba od nahlášení incidentu (dle popisu v bodu 4.4) do doby zahájení řešení incidentu a informování uživatele o dalším postupu. Podle povahy incidentu je uživatel vhodným způsobem informován o postupu tak, aby bylo jisté, že informaci o reakci na incident obdrží (přes Helpdesk nebo telefonicky). V případě, že poskytovatel reagoval na incident zadavatele telefonicky, provede o tom poskytovatel záznam v rámci incidentu na Helpdesku. Např. v případě nefunkčnosti poštovního klienta nebo počítače je uživatel primárně kontaktován poskytovatelem telefonicky, ale informaci o zahájení řešení zadá poskytovatel do Helpdesku, pro zpětné prokázání splnění doby reakce.

5.9. **Doba odstranění závady / splnění incidentu** je čas řešení od nahlášení incidentu (dle popisu v bodu 4.4) do doby jeho vyřešení a předání ke schválení splnění.

5.10. **Rozhodná doba**, od které se začne počítat SLA je čas doručení incidentu v rámci workflow na pozici poskytovatele „předáno k řešení“. Např. při požadavku na zařízení přijde požadavek až po schválení vedením organizační složky daného subjektu. Názorný příklad je uveden v bodu 5.15.

5.11. Poskytovatel se zavazuje po doručení kategorizovaného typu incidentu (případně poskytovatelem zavedeného, jiným způsobem nahlášeného incidentu) zahájit práci na řešení incidentu a vyřešit jej ve lhůtách uvedených v této dokumentaci viz bod 5.14.

5.12. Poskytovatel je povinen respektovat pokyny a připomínky objednatele ke způsobu provádění technické podpory.

5.13. Poskytovatel může incident na své pozici v rámci workflow **odložit** z následujících důvodů:

- V případě čekání na reakci uživatele, která je nezbytná pro upřesnění zadání incidentu a možnosti jeho řešení, může poskytovatel odložit incident o přiměřenou dobu (první odložení incidentu z tohoto důvodu maximálně o 1 h v případě priority 1 a maximálně 4 h v případě priority 2). V případě, že z incidentu vyplývá, že uživatel má přístup k systému Helpdesk a ke své elektronické poště, primární dotaz na uživatele je přes Helpdesk. V případě priority 1 je ale uživatel kontaktován primárně telefonicky na kontakt uvedený u incidentu.
- Pokud je v popisu incidentu uveden nebo uživatel v reakci uvede pozdější požadovaný termín splnění než vyplývá z SLA, může poskytovatel odložit řešení incidentu na tento termín, ve kterém bude incident aktivně řešen.
- Při zajišťování podpůrných služeb od pracovníků OIT, případně poskytovatelů 3. stran, nutných pro vyřešení incidentu, může poskytovatel odložit incident o přiměřenou dobu dle odhadu pracnosti.

Odložení incidentu včetně uvedení termínu vypršení odložení musí být zadáno do systému Helpdesk. O změně workflow přijde uživateli email, který zároveň slouží jako zpětná vazba, že důvod odložení je oprávněný.

V případě odložení incidentu, bude celková doba odložení odečtena od rozhodné doby pro výpočet splnění SLA, viz 5.10.

5.14. Doba reakce a odstranění závad vedoucí ke splnění incidentu:

Tabulka 3 - Doba reakce a odstranění závad

Typ workflow	Subjekt	Priorita 1		Priorita 2	
		Doba reakce	Doba odstranění závady / splnění incidentu	Doba reakce	Doba odstranění závady / splnění incidentu
Problém se zařízením nebo se základním SW	na území Plzně	2 h	1 BD	4 h	1 BD
Problém se zařízením nebo se základním SW	mimo území Plzně	4 h	2 BD	6 h	2 BD
Požadavek na toner	KÚPK	2 h	5 h	4 h	1 BD
Požadavek na zařízení nebo základní SW	bez rozdílu	4 h	1 BD	1 BD	3 BD
Ostatní	bez rozdílu	4 h	1 BD	1 BD	3 BD

Hodnoty v hodinách jsou počítány v rámci pracovní doby poskytovatele pro lokalitu.

- 5.15. **Příklad vyhodnocování plnění SLA:** V případě práce na incidentu – Problém se zařízením od běžného uživatele na KÚPK s prioritou 2 a s výše definovaným SLA 1 BD (10h v rámci pracovní doby poskytovatele pro lokalitu), který přišel na pozici poskytovatele v úterý v 10:30, uběhne SLA pro poskytnutí služby ve středu 12:00.

Výpočet použitý pro vyhodnocení SLA: V úterý uběhne 5h do konce pracovní doby poskytovatele (15:30), ve středu uplyne zbývajících 5h ve 12:00 (začátek pracovní doby v 7 + 5 = 12h). Např. pokud poskytovatel v tomto případě zareaguje na incident v úterý až v 15:05 (nesplnění doby reakce 4 h – do 14:30) a vyřeší jej až ve středu v 15:25 (prodlení s vyřešením 3:25) vyjde rozhodná doba 13:25h. Z toho důvodu bude objednavatelem uplatňována sleva za nesplnění doby reakce a doby odstranění závady / splnění incidentu dle bodu 5.16. Výjimky jsou uvedeny v bodech 5.17 a 5.18.

- 5.16. V rámci měsíčního výkazu za splněné incidenty dojde k hodnocení dodržování SLA. V případě prodlení poskytovatele u SLA poskytování služby je objednatel oprávněn požadovat **smluvní slevu ve výši ceny za normohodinu** dle Cenové tabulky za každou i započatou hodinu prodlení s vyřešením incidentu. V případě nedodržení doby reakce u incidentu je objednatel oprávněn požadovat **smluvní slevu ve výši ceny za 1 normohodinu** dle Cenové tabulky za takovýto incident. O vykalkulovanou slevu je pak oprávněn snížit vykazovanou částku za splněné incidenty, která bude fakturována poskytovatelem.

Výpočet slevy: Na příkladu uvedeném v bodu 5.15 vychází sleva za nedodržení doby reakce 1 normohodina a za nesplnění doby odstranění závady / splnění incidentu 4 normohodiny. Celkem tedy bude u tohoto incidentu uplatňována sleva ve výši 5 normohodin dle Cenové tabulky.

- 5.17. **Příklad vyhodnocování kapacity poskytovatele:** Normohodina také slouží pro výpočet případného převisu incidentů nad plánovanou kapacitu poskytovatele. Helpdesk při zpětném výpočtu plnění SLA bude **zohledňovat plánovanou kapacitu poskytovatele**. Tabulka pro výpočet

kapacity poskytovatele seřadí incidenty podle času ukončení SLA. U každé služby je v Cenové tabulce s číselníkem služeb definovaná průměrná náročnost služby jako NORMA. Systém provede postupný součet všech norem jednotlivých uskutečněných služeb u incidentů v rámci dne, které byly na pozici poskytovatele aktivní.

Výpočet kapacity poskytovatele: Smluvní požadavek na kapacitu poskytovatele je 3 člověkodny (3x10h = 30h). Při načítání norem všech aktivních incidentů v rámci dne se překročí kapacita 30 normohodin. U prvního incidentu a následných incidentů, u kterého byla denní kapacita normohodin se do položky BONUS_SLA v takovém incidentu vloží doba, po který byl incident ve sledovaném dni na pozici poskytovatele. Tento BONUS_SLA u incidentu bude použit při finální kalkulaci rozhodné doby u výpočtu SLA a odečte se od vypočteného času. Díky tomu se u těchto incidentů nebude uplatňovat případné sleva za nedodržení SLA z důvodu překročení plánované kapacity poskytovatele. Bude prominuto zpoždění v řešení incidentu ve dnech, kdy daná služba již byla nad dohodnutou kapacitu lidských zdrojů zadavatele.

- 5.18. Ve specifických případech (nefunkčnost Helpdesku, technické problémy s přístupem do systému apod.) bude možné snížení slevy. Toto snížení slevy bude zaznamenáno u dotčených incidentů i se zdůvodněním a akceptací oprávněným pracovníkem OIT.

6. Požadavky na pracovníky poskytovatele

- 6.1. Pracovníci poskytovatele musí mít znalost administrace desktopových operačních systémů Windows XP, Windows 7, Windows 8 a kancelářských balíků MS Office 2003 - 2013.
- 6.2. Poskytovatel se zavazuje, že v případě plánovaného nasazení následných desktopových operačních systémů a kancelářských balíků MS Office, je bude nejpozději do 6 měsíců od vydání finální RTM verze těchto SW schopen administrovat.
- 6.3. Pracovníci poskytovatele musí mít znalost administrace mobilních operačních systémů pro běžné nastavení prostředí, import certifikátů, konfigurace poštovního klienta apod..
- 6.4. Poskytovatel se zavazuje, že v případě plánovaného nasazení následných mobilních operačních systémů, je bude nejpozději do 3 měsíců od vydání finální RTM verze těchto SW schopen administrovat.
- 6.5. S ohledem na poskytování služby v oblasti Plzeňského kraje, zadavatel požaduje, aby pracovníci poskytovatele měli řidičský průkaz skupiny B. Tento požadavek nemusí splnit osoba určená k „hotline“, vzdálené podpoře a poskytování služby v budově Krajského úřadu Plzeňského kraje.

7. Způsob výpočtu nabídkové ceny

Uchazeč vyplní své nabídkové ceny do Přílohy č. 2 ZD – Cenová tabulka.xlsx. Ceny se uvádí v Kč bez DPH a zaokrouhlují se na celé Kč.

- 7.1. V části A je uveden výčet služeb s jejich podrobnějším popisem. U každé služby uvedena hodnota časové normy služby v „normohodinách“. Tento údaj vychází ze zkušeností s průměrnou časovou náročností těchto činností a bude použit pro kalkulaci nákladů za služby. Ve sloupci „Předpokládaný roční objem služeb“ je uvedeno odhadované množství využití této služby za 1 rok. Uchazeč vyplní v části A cenové tabulky pouze hodnoty ceny za 1 „normohodinu“ v Kč bez

DPH. Tato částka bude použita pro automatický výpočet celkové nabídkové ceny za model ročního objemu služeb následujícím způsobem:

- předpokládaný roční objem služby se vynásobí časovou normou služby převedené na hodiny a výsledný součin je předpokládaná roční cena za danou konkrétní službu
- následně se tyto předpokládané roční ceny za jednotlivé služby sečtou
- tato celková předpokládaná roční cena za všechny služby se označí jako A

7.2. V části B cenové tabulky vyplní uchazeč měsíční částku za služby "hotline". Tato částka se automaticky vynásobí číslem 12 a výsledná roční cena se označí, jako B. Vypočtená částka ročního paušálu nesmí přesáhnout více než 30% hodnoty A (Celkem za model ročního objemu služeb). Tabulka obsahuje automatický výpočet procentuálního podílu paušálu na hodnotě A.

7.3. V části C cenové tabulky vyplní uchazeč částky náklady na dopravu pro fyzické řešení incidentů na pracovištích v rámci jednotlivých okresů Plzeňského kraje. V tabulce ve sloupci „Odhadovaný počet výjezdů za 1 rok“ je hodnota předpokládaného počtu výjezdů do daného okresu pro potřeby výpočetního modelu. Automatický vzorec vynásobí cenu za dopravu pro jednotlivé okresy jejich jednotkovou cenu. Suma těchto součinů pojmenovaná jako „Celková cena za odhadovanou roční dopravu na lokality“ se označí písmenem C.

7.4. **Celková nabídková cena uchazeče** se vypočítá vzorcem $3 \times (A+B+C)$, čímž nám vyjde celková nabídková cena za 3 roky za předpokládaný objem využitých služeb se zahrnutím případného paušálu a nákladů na dopravu na lokality po kraji.

8. Cena a platební podmínky

8.1. Měsíční cena za poskytnuté služby bude kalkulována na základě ceníku služeb uvedených v cenové tabulce v příloze č. 2 zpětně za uplynulý kalendářní měsíc. Oprávněná osoba poskytovatele předá v elektronické podobě výkaz poskytnutých služeb z Helpdesku oprávněné osobě objednavatele vždy nejpozději do patnácti (15) dnů od konce kalendářního měsíce, ve kterém byly tyto úkony provedeny. Po případném vypořádání nesrovnalostí a následné akceptaci měsíčního výkazu poskytovatel vystaví fakturu.

8.2. Cena za provedené činnosti je splatná měsíčně zpětně za uplynulý kalendářní měsíc. Podkladem pro úhradu smluvní ceny bude faktura, která bude mít zákonné náležitosti daňového dokladu a evidence poskytnutých služeb potvrzená oprávněným pracovníkem OIT jako příloha faktury.

8.3. Poskytovatel není oprávněn požadovat po objednateli poskytnutí zálohy.

8.4. Splatnost faktury činí 14 dní ode dne jejího prokazatelného doručení na adresu sídla objednatele uvedenou výše ve smlouvě.

9. Náklady na dopravu

9.1. Náklady na dopravu poskytovatele na pracoviště v rámci Plzně jdou na vrub poskytovatele a musí být případně započítány do ceny služby. Lokality v rámci Plzně se rozumí místo řešení incidentu na území městských obvodů města [Plzně](#).

- 9.2. Náklady na dopravu na lokality mimo Plzeň budou účtovány na základě nabídnutých cen pro jednotlivé okresy Plzeňského kraje, které uchazeč uvede v Cenové tabulce. Do těchto cen si uchazeč zaúčtuje nezbytné cestovní náklady (čas na cestě, amortizaci, pohonné hmoty apod.) na výjezd do lokalit v daném okrese.
- 9.3. Náklady na dopravu do jednotlivých okresů lze účtovat maximálně 1x denně. To znamená, že v případě fyzického řešení více incidentů na více lokalitách v rámci 1 okresu v jednom dni, si poskytovatel naúčtuje dopravu, pouze u jednoho z incidentů.
- 9.4. Odhadovaný roční počet výjezdů vychází z aktuálních zkušeností s uživateli v daných lokalitách a možnosti vzdálené správy zařízení z centra nebo přes VPN.
- 9.5. Pokud poskytovatel fyzicky řeší incidenty v jednom dni ve více okresech, má nárok si účtovat dopravu dle ceníku i pro další incidenty v lokalitách dalších okresů. Opět pouze 1x pro daný okres v jednom dni.
- 9.6. Zadavatel požaduje, aby se počet fyzických výjezdů minimalizoval na případy, kdy problém nelze vyřešit dálkově pomocí vzdálené správy nebo telefonicky a v případě výjezdu byla informace rozhodná pro jeho učinění uvedena u incidentu v aplikaci HelpDesk objednatele.

10. Vedení skladu

- 10.1. Poskytovatel povede pro objednatele sklad, který je umístěn v budově KÚPK, tzn. bude mít ve správě evidenci zařízení a místnost, ve které jsou zařízení uložena.
- 10.2. Do 1 měsíce od počátku poskytování služby na základě smlouvy o poskytování služeb správy koncových zařízení IT dojde k převzetí skladu poskytovatelem.
- 10.3. Sklad je zabezpečen a přístup do něj bude mít pouze poskytovatel a zaměstnanci OIT KÚPK za doprovodu osoby poskytovatele a to na základě požadavku předaného poskytovateli nejméně jeden den předem. Takový přístup bude umožněn min. 2x měsíčně za účelem fyzické kontroly stavu.
- 10.4. Nově pořízený majetek objednatelem bude poskytovatel přebírat, o čemž vždy bude vyhotoven jednoduchý předávací protokol obsahující datum, identifikaci předmětu a jeho počet, jména a příjmení osob za objednatele a poskytovatele a jejich podpis.
- 10.5. Takto převzatý majetek zavede objednatel do aplikace objednatele s názvem „operativní evidence“. Na základě této evidence bude takový majetek zaveden do majetkové evidence objednatelem.
- 10.6. Samotná zařízení ze skladu budou vydávána zejména na základě incidentů z aplikace HelpDesk zaměstnancům objednatele a o takovém předání bude v aplikaci „operativní evidence“ vyhotoven předávací protokol s jednoznačným určením předávané věci ve 2 vyhotoveních. Poskytovatel zajistí podpis uživatele při předání techniky a 1 podepsané vyhotovení předá pracovníku OIT odpovědnému za správu majetku. Podepsané předávací protokoly za uplynulý kalendářní týden musí být předány nejpozději do 3 pracovních dnů následujícího týdne.