

## Příloha č. 1 - Specifikace díla

### I. Předmět díla

Servisní služby jsou zhotovitelem poskytovány pro následující části informačních systémů objednatele:

- IBM Spectrum Protect
- IBM Spectrum Protect for Databases
- IBM Spectrum Protect for Mail

### II. Standardní technická podpora (standardní režim)

- a) Reakce zhotovitele **v pracovní dny od 8:00 hod do 17:00 hod s reakční dobou do 24 hod** od nahlášení požadavku s maximální dobou **vyřešení požadavku do 72 hodin v pracovních dnech** od jeho nahlášení. Pokud bude hlášení požadavku provedeno mimo pracovní dobu, bude se reakční doba počítat od začátku pracovní doby prvního pracovního dne následujícího po dni, kdy bylo hlášení oznámení zhotoviteli.
- b) Používání servisního portálu zhotovitele pro účely zadávání a evidence servisních požadavků objednatele.
- c) Profylaxe v případě potřeb objednatele (jednou za 6 měsíců):
  - Healthcheck infrastruktury s využitím vhodného nástroje
  - Analýza výsledků healthcheck, případné odstranění chybových stavů systémů
  - Kontrola funkčnosti vyjmenovaných služeb
  - Kontrola logů jednotlivých systémů, případné odstranění chybových stavů systémů
  - Vytvoření zprávy o provedené analýze a doporučení dalších kroků
- d) Poskytování telefonické podpory, a to v pracovní době pondělí – pátek od 8:00 do 17:00 hod.
- e) Provádění servisních činností vzdáleně (prostřednictvím vzdáleného připojení k podporovaným systémům objednatele) nebo v sídle objednatele za účelem rozvoje či odstranění problémů vzniklých na částech informačních systémů objednatele specifikovaných v příloze č.1 odstavci I. za podmínek definovaných touto smlouvou
- f) Zpracování čtvrtletní zprávy s přehledem servisních požadavků, aktuálním stavem jejich řešení a kalkulací poskytnutých služeb. Tato zpráva bude po odsouhlasení objednatelem podkladem pro zaplacení poskytovaných služeb za rozhodné období a přílohou faktury.

### III. Technická podpora při povodňovém stavu (povodňový režim)

- a) Přejednost režimu smlouvy ze stavu standardní technická podpora do režimu technická podpora při povodňovém režimu a zpět, je proveden nahlášením tohoto požadavku zhotoviteli a to 7x24 (sedm dní v týdnu po dobu 24 hodin). Pokud bude hlášení o změně režimu smlouvy provedeno po 17:00 hodině, bude se reakční doba případného servisního požadavku počítat od 8:00 hodin následujícího dne.
- b) Reakce zhotovitele **v režimu 7x24 (sedm dní v týdnu po dobu 24 hodin) s reakční dobou do 120 min** od nahlášení požadavku s maximální dobou **vyřešení požadavku do 8 hodin** od jeho nahlášení.
- c) Používání servisního portálu zhotovitele pro účely zadávání a evidence servisních požadavků objednatele.
- d) Provádění servisních činností vzdáleně (prostřednictvím vzdáleného připojení podporovaným systémům objednatele) nebo v sídle objednatele za účelem rozvoje či odstranění problémů vzniklých na částech informačních systémů objednatele specifikovaných v příloze č.1 odstavci I. za podmínek definovaných touto smlouvou.

### IV. Rozvojové služby

Jsou všechny služby, které nejsou přímo uvedeny v této příloze č.1 v odstavcích II. a III.

## **Příloha č. 2 – Seznam pověřených zaměstnanců a hlášení/evidence požadavků**

### **Hlášení/evidence požadavků:**

Pověření pracovníci objednatele nahlašují svoje požadavky telefonicky, e-mailem nebo prostřednictvím tzv. servisního portálu zhotovitele, který je dostupný 7x24 (sedm dní v týdnu po dobu 24 hodin) na URL adrese XXX. Tento portál musí prokazatelně evidovat přesné datum a čas vložení požadavku, reakci na požadavek a jeho vyřešení. Pokud byl požadavek evidován telefonicky, musí být následně zaevidován zhotovitelem do servisního portálu dle skutečnosti.

### **Vyhlášení a ukončení technické podpory v povodňovém režimu:**

Pověření pracovníci objednatele nahlašují nebo ruší režim zvýšené pohotovosti v povodňovém režimu telefonicky, e-mailem nebo prostřednictvím tzv. servisního portálu zhotovitele, který je dostupný 7x24 (sedm dní v týdnu po dobu 24 hodin) na URL adrese XXX. Tento portál musí prokazatelně evidovat přesné datum a čas nahlášení nebo zrušení režimu zvýšené pohotovosti a délku jejího trvání.

### **Seznam pověřených zaměstnanců:**

Tento seznam slouží pro komunikaci mezi objednatelem a zhotovitelem při vznášení požadavku na servisní činnost, při předání a převzetí dílčí části předmětu díla a dále pak pro přehled minimálně vyžadovaných certifikací IBM u pověřených zaměstnanců zhotovitele, kteří zajišťují plnění smlouvy.

<b>Pověřený zaměstnanec objednatele</b>		
<b>Příjmení Jméno</b>	<b>E-mail</b>	<b>Tel. spojení</b>
XXX	XXX	XXX
XXX	XXX	XXX
XXX	XXX	XXX
XXX	XXX	XXX
XXX	XXX	XXX

<b>Pověřený zaměstnanec zhotovitele</b>			
<b>Příjmení Jméno</b>	<b>E-mail</b>	<b>Tel. spojení</b>	<b>Vyžadovaný minimální stupeň certifikace IBM</b>
XXX	XXX	XXX	IBM Certified Deployment Professional - Spectrum Protect
XXX	XXX	XXX	IBM Certified Deployment Professional - Spectrum Protect