

## Příloha č. 1 - Specifikace díla

### I. Předmět díla

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

V centrále zadavatele, Hradec Králové, servery s hypervizorem XXX nyní build XXX a případně vyšší  
V pobočkách zadavatele, lokality Pardubice, Jablonec nad Nisou, Vaňov, servery s hypervizorem XXX nyní build XXX a případně vyšší

Všechny servery jsou centrálně spravované z centrály zadavatele, Hradec Králové, prostřednictvím nyní VMware XXX a případně vyšší

### 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 oznámeno zhotoviteli.
- b) Používání servisního portálu zhotovitele pro účely zadávání a evidence servisních požadavků objednatele.
- c) Pravidelná profylaxe v případě potřeb objednatele (8 hodin 4x ročně). Profylaxe bude primárně prováděna v běžné pracovní dny v čase od 12:00 do 19:00.
  - Healthcheck infrastruktury s využitím vhodného nástroje
  - Analýza výsledků healthcheck, případné odstranění chybových stavů systémů
  - Instalace fix packs/feature packs pro aktuální provozovanou verzi systému
  - 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 a emailové 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) Přejít do režimu smlouvy ze stavu standardní technická podpora do režimu technická podpora při povodňovém stavu a zpět, je proveden nahlášením tohoto požadavku na servisním portálu zhotovitele, případně emailem či telefonicky 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 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

### IV. Rozvojové služby

Jsou všechny služby, které nejsou přímo uvedeny v této příloze č.1 v odstavcích II. a III. Například odborné práce na vyžádání – implementace, instalace produktů, konfigurační práce, školení a konzultační činnost při rozvoji IS zadavatele.

## 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 a při předání a převzetí dílčí části předmětu díla.

Pověřený zaměstnanec objednatele		
Příjmení Jméno	E-mail.	Tel. spojení
XXX	XXX	XXX
XXX	XXX	XXX
XXX	XXX	XXX
XXX	XXX	XXX
XXX	XXX	XXX

Pověřený zaměstnanec zhotovitele			
Příjmení Jméno	E-mail.	Tel. spojení	Vyžadovaný minimální stupeň certifikace
XXX	XXX	XXX	<i>VMware Certified Professional 6.5 - Data Center Virtualization (VCP6.5-DCV)</i>
XXX	XXX	XXX	
XXX	XXX	XXX	