

## **Příloha 1 – Specifikace rozsahu poskytovaných Služeb a SLA**

### Specifikace servisních služeb:

- a) Poskytování servisní podpory
  - řešení zadaných incidentů
- b) Údržba systému Intranet a Fanshop dle požadavků Objednatele
  - kontrola funkčnosti a nastavení systému (profylaxe)
  - údržba dokumentace při úpravě systému
- c) Konzultační a poradenská činnost dle požadavků Objednatele
- d) Podpora při rozvoji systémů dle požadavků Objednatele
  - návrh na update a upgrade systému
  - návrh na úpravy systému
  - realizace rozvoje systému

### Rozsah služby:

- a) Servisní podpora řešení bez omezení rozsahu (pro bod 1. a) b)
- b) 5 člověkodny (MD) za kalendářní měsíc s možností převodu nevyčerpaných hodin v rámci kalendářního roku v maximálním kumulovaném rozsahu 12MD (pro body 1. c) d)

## **Příloha 4 – Seznam oprávněných osob**

Oprávněné osoby Objednatele pro zadávání požadavků prostřednictvím kontaktu na Poskytovatele.

Jméno	Telefon	e-mail