# Příloha č. 1: Specifikace poskytovaných služeb

# rámcové smlouvy č. 3222000005

# Specifikace poskytovaných služeb

# Služba: Provozní podpora infrastruktury

**V rámci služby „provozní podpory infrastruktury“ budou poskytovány níže specifikované činnosti:**

Služba „provozní podpora infrastruktury“ obsahuje:

* Řešení incidentů, provozní údržba, Ad-Hoc požadavky, konzultace
* Podpora a nasazení nových verzí SW či oprav (update, upgrade)
* Pravidelná kontrola infrastruktury/profylaxe na měsíční bázi
* Podpora administrátorů systému
* Profylaxe, kontrola logů
* Tvorba a evidence xxx incidentů
* Architekturní dohled
* Verifikace pracovních postupů

Služba „provozní podpora infrastruktury“ NEobsahuje:

* Pravidelné aktivity v oblasti zálohování či obnově dat.
* Aktivity realizované pro koncové uživatele Odběratele.

### Provozní podpora – Infrastruktura - plnění

* Rozsah prací v rámci Provozní podpory je 5 hodin/měsíc v pracovní dny 8-18h.
* Nevyčerpané hodiny z měsíčního rozsahu 5 hodin se převádějí dál v rámci kalendářního roku až do následujícího čtvrtletí roku následujícího, kde zanikají.
* Jakékoliv práce nad definovaný paušální rámec této smlouvy musí podléhat písemné akceptaci Odběratelem, a to vždy před jakoukoliv jejich realizací.

|  |  |
| --- | --- |
| **Rozsah a cena služby provozní podpora - infrastruktura** | |
| Dostupnost služeb | 10x5 |
| Provozní podpora | Služby podpory xxx, zálohování xxx pokryté paušální platbou v rozsahu specifikovaném touto přílohou |
| Servisní zásah | Garance (SLA) zahájení řešení incidentu dle kategorie incidentu A/B/C |
| **Cena celkem za měsíc bez DPH** | **16 000,-Kč** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Práce nad rámec rozsahu Provozní podpory** | Sazba za 1 hod. bez DPH v pracovní dobu 5x10 - 8:00-18:00 | **x,- Kč** |
| Sazba za 1 hod. bez DPH mimo pracovní dobu | **x,- Kč** |

|  |  |
| --- | --- |
| **Specifikace spravovaných komponent** | |
| Hardware | Aktualizace firmware dle doporučení výrobce v návaznosti na verze xxx software a bezpečnost |
| xxx | xxx včetně managementu - xxx |
| Zálohování xxx | xxx – správa zálohovací infrastruktury |
| xxx | xxx |
| xxx diskové úložiště | xxx |

# Servisní zásah

* Řešení hlášeného incidentu
* Servisní zásah vzdáleně provedený (v případě nedostupnosti servisní zásah na místě)
* E-mailová odpověď
* Telefonická konzultace a podpora řešení problémů, definice a dokumentace známých chyb implementace
* Předání problému k řešení subdodavateli nebo jiné třetí straně

## Incident

Událost, která není součástí standardního provozu služeb aplikace, a která způsobila nebo může způsobit přerušení nebo omezení kvality služeb aplikace.

## Kategorie incidentů a specifikace SLA

Incident kategorie A - Havárie

Infrastrukturní komponenty definované ve specifikaci provozní podpory nejsou dostupné ve svých základních funkcích. Služba nebo její kritické funkce jsou bez výhrady nedostupné pro běžný provoz.

Řešením havárie se rozumí také přijetí opatření ke zmírnění dopadů havárie a klasifikace incidentu kategorií B, nebo C.

Incident kategorie B - Významná závada

Infrastrukturní komponenty definované ve specifikaci provozní podpory pracují omezeně. Služba je dostupná, ale kritické funkce jsou omezeny.

Incident kategorie C

Méně významná závada.

Garance dostupnosti zahájení řešení v rámci paušální podpory:

|  |
| --- |
| * Incidenty kategorie A - zahájení řešení do 4h režimu 10x5 (8:00-18:00) |
| * Incidenty kategorie B - zahájení řešení do 8h v režimu 10x5 (8:00-18:00) |
| * Incidenty kategorie C - zahájení řešení do 48h v režimu 10x5 (8:00-18:00) |

Pro účely SLA lhůty se předpokládá „vzdálený přístup“, v případě nemožnosti vzdáleného přístupu se reakční doba pro provedení zásahu „ON-Site“ prodlužuje o 2 hodiny.

## Vznesení požadavku

* Požadavek na servisní zásah vznese pověřený pracovník Odběratele zadáním požadavku na servicedesk portál Dodavatele.
* Přijetí požadavku je Dodavatel povinen potvrdit zápisem k vytvořenému incidentu v systému servicedesk.
* Součástí požadavku na servisní zásah musí být co nejpřesnější popis závady a požadovaný termín zahájení činností servisního zásahu.
* Požadavky podléhající SLA na zahájení servisního zásahu je nutné současně oznámit na hot-line telefon. Tento požadavek se týká incidentu kategorie A.
* Není-li možné servisní zásah zadat do systému servicedesk, je pověřený pracovník Odběratele oprávněn zadat servisní zásah e-mailem na adresu zodpovědné osoby Dodavatele. Přijetí takového požadavku potvrdí Dodavatel odpovědí na doručený e-mail s doručenkou. Tím se považuje servisní zásah za zahájený.
* Kategorie incidentu definuje oprávněný pracovník Odběratele. Změnu kategorie závažnosti incidentu provádí oprávněný pracovník Odběratele. Dodavatel má právo žádat o změnu kategorie závažnosti v průběhu řešení nahlášeného problému, pokud zjistí nové skutečnosti o dopadu incidentu na činnost Odběratele a tyto skutečnosti zapíše do záznamu servicedesku.
* Pokud bude hlášení incidentu provedeno Odběratelem mimo dobu dostupnosti služby, budou se lhůty nástupu řešení počítat od začátku doby dostupnosti služby následující po nahlášení.

## Zahájení řešení

Za zahájení řešení se považuje zahájení prací na lokalizaci a odstranění závady, nebo poskytnutí přijatelného náhradního řešení, nebo poskytnutí nahlášené závady k vyřešení třetí straně (např. správci technologií, subdodavateli).

# Kontakty Dodavatele

Obchodní kontakt na zodpovědnou osobu Dodavatele:

* xxx

Technický garant Dodavatele:

* xxx

Technický garant přebírá zodpovědnost za všechny dokumenty a návrhy technického charakteru. Pokud to obsah jednání vyžaduje nebo pokud účast na jednání požaduje Odběratel, je povinen účastnit se technických jednání s Odběratelem.

Kontakt na pověřené systémové pracovníky:

* xxx

Hot – line: xxx

Servicedesk: [xxx](http://www.dpdc.cz/sd)

# Kontakty Odběratele

Kontakt na zodpovědnou osobu:

* xxx

Kontakt na pracovníky oprávněné zadávat požadavky na servis:

* xxx

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| V Praze dne ………………..  Za Odběratele:  ......................................................  Ing. Ivo Rehberger, Ph.D.  tajemník | V Brně dne …………..….  Za Dodavatele:  ...................................................  Ing. Petr Klabeneš  jednatel společnosti |  |