

**Příloha č. 9 – Dedikovaný servisní tým Poskytovatele
(dále též jen „servisní tým“)**

a) Složení servisního týmu

- **Manažer podpory** zastřešující dodávku služeb ve všech oblastech

[Redacted]

- **HW specialista**

[Redacted]

|

[Redacted]

- **Business Critical Serveres (BCS) specialista**

[Redacted]

- **HW specialista pro HP Storage** (disková pole, SAN)

[Redacted]

HW specialista pro HP Storage (disková pole)

[Redacted]

HW specialista pro HP Storage (páskové knihovny)

[Redacted]

- **Technický konzultant pro oblast HP Storage** (disková pole, SAN)

[Redacted]

[REDACTED]

Technický konzultant pro oblast HP Storage (páskové knihovny)

[REDACTED]

- **Síťový specialista pro oblast technologií firmy Cisco**

[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

- **Síťový specialista pro oblast technologií firmy F5**

[REDACTED]

- **Technický specialista pro HP Data Protector**

[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

- **Technický specialista pro oblast bezpečnosti IT**

[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

- b) **Požadavky na odbornost členů servisního týmu, které je Poskytovatel povinen dodržet při každé změně osoby v servisním týmu.**

Všichni členové servisního týmu musí být schopni komunikovat písemně i ústně v českém nebo slovenském jazyce na velmi dobré úrovni, tj. na úrovni potřebné pro správné a přesné pochopení komunikace se zadavatelem při poskytování plnění. Uchazeč může tento požadavek splnit tak, že pro případného člena servisního týmu, který výše uvedený požadavek na jazykové znalosti nesplňuje, zajistí uchazeč překladatele, resp. při mluvené komunikaci tlumočnicka s jazykovými znalostmi na takové úrovni překládaného a českého či slovenského jazyka, aby nemohlo dojít k nedorozuměním při poskytování plnění v důsledku překladu, resp. tlumočení. Využití služeb překladatele či tlumočnicka nesmí vést k prodlžení v poskytování služeb nebo k nedodržení či nedodržování parametrů požadovaných služeb a nesmí mít za následek snížení úrovně dostupnosti služeb a kvalitativní úrovně služeb. Za nedorozumění a případné škody způsobené předkladem nebo jazykovým nedorozuměním odpovídá plně uchazeč.

- **Manažer podpory** zastřešující poskytování služeb ve všech oblastech
 - VŠ vzdělání (se zaměřením odpovídajícím požadované pozici manažera)

- Min. 5 let praxe v oblasti dodávky komplexních IT služeb
- Procesní certifikace na úrovni ITILv3 Intermediate level
- **HW specialista**
 - Min. 3 roky praxe v oblasti podpory HP Industry Standard Servers (ISS serverů)
 - Min. SŠ vzdělání
 - certifikace nebo jiný relevantní doklad o způsobilosti k servisní práci na výše uvedených serverech
- **Business Critical Serveres (BCS) specialista**
 - Min. 5 let praxe v oblasti podpory HP Business Critical Serverů
 - Min. SŠ vzdělání
 - certifikace nebo jiný relevantní doklad o způsobilosti k servisní práci na výše uvedených serverech
- **HW specialista pro HP Storage** (tj. pro disková pole, pro SAN a pro páskové knihovny)
 - Min. 5 let praxe v oblasti podpory HP Storage technologií
 - Min. SŠ vzdělání
 - certifikace nebo jiný relevantní doklad o způsobilosti k servisní práci na provozovaných zařízeních (např. Brocade Certified Fabric Professional)
- **Technický konzultant pro oblast HP Storage** (tj. pro disková pole, pro SAN a pro páskové knihovny)
 - Min. 5 let praxe v oblasti podpory HP Storage technologií
 - VŠ vzdělání technického zaměření
 - certifikace nebo jiný relevantní doklad o způsobilosti k servisní práci na výše uvedených zařízeních (např. Brocade Certified Fabric Professional)
- **Síťový specialista pro oblast technologií firmy Cisco**
 - Min. 3 roky praxe v oblasti síťových technologií
 - Min. SŠ vzdělání
 - certifikace od firmy Cisco v úrovni Cisco Certified Internetwork Expert (CCIE)
- **Síťový specialista pro oblast technologií firmy F5**
 - Min. 3 roky praxe v oblasti síťových technologií
 - Min. SŠ vzdělání
 - certifikace od firmy F5 v úrovni Certified Technology Specialist
- **Technický specialista pro HP Data Protector**
 - Min. 5 let praxe v oblasti zálohovacích technologií na bázi SW Data Protector
 - VŠ vzdělání technického zaměření
 - certifikace nebo jiný relevantní doklad o způsobilosti k servisní práci a konzultacím oblasti Data Protector
- **Technický specialista pro oblast bezpečnosti IT**
 - Min. 5 let praxe v oblasti bezpečnosti IT, zejména v oblasti řízení bezpečnosti informací a řízení kontinuity činností
 - VŠ vzdělání technického zaměření

Výše uvedené požadavky na odborné pracovníky jsou požadavky minimální a lze je rozložit na více členů servisního týmu, než je minimální požadovaný počet. (Tj. např. požadavek „*HW specialista pro HP Storage (tj. pro disková pole, pro SAN a pro páskové knihovny)*“ může uchazeč splnit např. tak, že uvede 1 HW specialistu pro disková pole a SAN a 1 HW specialistu pro páskové knihovny nebo 1 HW specialistu pro disková pole, 1 HW specialistu SAN, 1 HW specialistu páskové knihovny či jinou kombinaci HW specialistů. V takovém případě však musí být adekvátně vyšší celkový počet členů servisního týmu a u příslušného specialisty musí být uvedena konkrétní část jeho specializace, např. „*HW specialista pro HP Storage (pouze disková pole)*“.