

Pardubický kraj

OBJEDNÁVKA



Č: 2022/01088
KŘÚ/22/00973

Objednavatel:

Pardubický kraj
Komenského nám. 125
53211 Pardubice
IČ: 70892822
DIČ: CZ70892822
Číslo účtu: 78-9025640267/0100

Dodavatel:

AUTOCONT a.s.
Hornopolská 3322/34
70200 Ostrava
IČ: 04308697 DIČ: CZ04308697
Číslo účtu: /

Vyhotoveno v Pardubicích, dne: 19.10.2022

Objednáváme u Vás:

Množství	MJ	Druh zboží	Cena včetně DPH
0,000		Roční podpora Virtuálních počítačů na jeden rok pro období 6.10.2022 - 5. 10. 2023	96 800,00

Podepsán

Jana Hani

vedoucí k

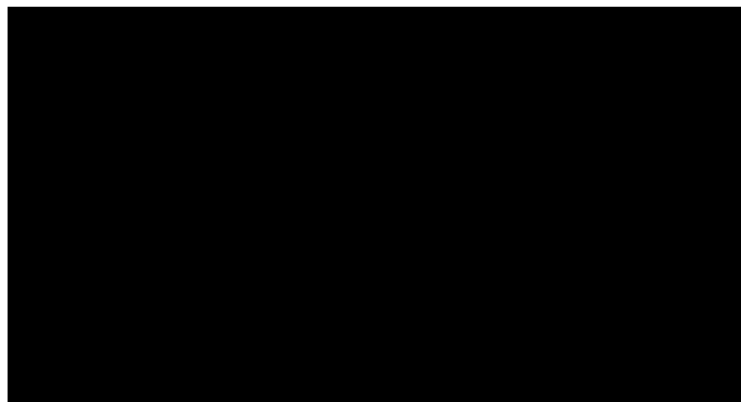
Vyřizuje:

Petružálková Alena Ing.

referent oddělení

Tel :

e-mail:



Roční podpora Virtuálních počítačů

Služby podpory provozu budou poskytnuty v rozsahu 40 MH celkem pro období 6. 10. 2022-5. 10. 2023.

Služby podpory provozu zahrnují

1) Maintenance na 1 rok od akceptace obsahuje

- nárok na aktualizace i nové verze programového vybavení včetně implementace Dodavatelem včetně Objednatelem poskytnutých licencí v četnosti dle doporučení výrobce
- nárok na aktualizace i nové verze firmware u dodaného hardware včetně implementace Dodavatelem v četnosti dle doporučení výrobce

2) Servisní a technická podpora na 1 rok od akceptace obsahuje

- zajištění provozu předmětu plnění na úrovni minimálně srovnatelné se stavem při akceptačního předání do ostrého provozu, opravy závad a vrácení do této požadované úrovně provozu
- aktualizace a nové verze programového vybavení, firmware nebo operačních systémů jsou automaticky součástí zajištění provozu Služby podpory provozu v četnosti dle doporučení výrobce
- konzultace a provedení konfigurací dle požadavků zadavatele
- za rok s technickými realizátory jednotlivých opatření, přehled čerpání lze zobrazit v ServiceDesku

Mechanismy komunikace

Způsob nahlášení závady či požadavku

1) Telefonní linka v českém jazyce 10hx5d

Požadavky přes telefonní linku jsou zadávány do ServiceDesku pracovníkem dodavatele. Objednatel musí mít právo změnit či schválit zadání a popis závady.

2) Service Desk 24hx7d, ServiceDesk provozuje dodavatel, rozhraní v českém jazyce

a. SD musí umožňovat sledovat celý životní cyklus požadavku i po uzavření.

i. Požadavky nelze mazat.

ii. Každý požadavek by měl obsahovat

1. Zařazení

a. do konkrétního opatření nebo obecné kategorie příslušné dodavateli

b. do typu požadavku - závada / konzultace / konfigurace / rozvoj

2. Jmenovitého řešitele

3. Data a časy jednotlivých změn životního cyklu požadavku

4. Finální časová náročnost konzultace, konfigurace, případně délka

trvání závady.

iii. Jednotliví řešitelé na straně dodavatele by měli mít přehled o požadavcích (všech) i ostatních řešitelů.

iv. Jednotliví zadavatelé požadavků si mohou zobrazit všechny požadavky Objednatele v Servicedesku

Závadu hlásí objednatel smluvním způsobem nahlášení. Pokud závadu zjistí proaktivně sám dodavatel, provede zaznamenání do ServiceDesku sám a zahájí tím proces řešení.

Doba pro vyřešení závady začíná od jejího nahlášení.

Diagnostiku závady při funkčním vzdáleném připojení řeší vždy dodavatel ihned po nahlášení závady či požadavku na konzultaci nebo konfiguraci.

Výměna hardware probíhá v místě dodání pracovníkem dodavatele.

Způsob řešení závady hardware je oprava či výměna za nový kus. Zadavatel umožňuje po schválení i řešení závady dočasnou zápůjčkou dílu či celku hardware použité a neoriginální při zachování plné funkcionality.

Vadný disk je po výměně majetkem Objednatelem.

Maximální délka časů povolených závad je dána v hodnotě 1 % (SLA je 99 %) požadované provozní doby a platí pro celé řešení, ne jeho části. Délky trvání závad celého řešení se sčítají za čtvrtletí. Za nedodržení požadované doby SLA se považuje případ, kdy za čtvrtletí přesáhne doba trvání závady 21,9 hodin.

Maximální délka časů povolených závad je dána v hodnotě 5 % (SLA je 95 %) provozní doby pro jednotlivé části předmětu plnění. Délky trvání závad se sčítají za čtvrtletí. Za nedodržení požadované doby SLA se považuje případ, kdy za čtvrtletí přesáhne doba trvání závady 109,5 hodin.

Požadovaná pracovní doba je 24hodin x7dnů x 365dnů.

Délka trvání závady se umenšuje o dobu, kdy prokazatelně objednatel měl konat při součinnosti řešení problému a nekonal. Tímto bodem je myšleno hlavně umožnění přístupu k vadnému předmětu plnění, ať už fyzicky nebo vzdáleně.