

### Příloha č. 3 – Servisní podmínky

Tyto servisní podmínky stanovují nadstandardní chování a činnosti Poskytovatele k předmětu smlouvy. Toto chování je upraveno tzv. SLA (service level agreement).

#### SLA (Závazky poskytovatele)

- Poskytovatel musí poskytovat servis na technologie či služby, které jsou předmětem této smlouvy (dále jen „Řešení“) a to v režimu 24x7x365, tedy NON-STOP (Poskytovatel musí zajistit dostupný HELPDESK a případně telefonní linku)
- Poskytovatel musí v režimu 24x7x365, tedy NON-STOP provádět monitoring **Řešení** a to minimálně v intervalech 1x za 10 minut. Monitorování musí být minimálně na úrovni:
  - o Monitoring fungování HW (dostupnost, zátěž, CPU, RAM, zatížení síťové karty apod.)
  - o Monitoring OS a služeb na daném HW (dostupnost, funkcionality apod.)
  - o Monitoring špiček
- Poskytovatel musí poskytovat pravidelné reporty o jednotlivém monitorování, speciálně při vzniku výkonnostních či kapacitních špiček, dále pak při výpadcích, haváriích či nedostupnostech **Řešení**. Reporty musí probíhat pravidelně v případě bezproblémového chodu **Řešení**, minimálně 1x za měsíc. V případě výpadku, či havárie, nebo nedostupnosti kdykoliv takový případ nastane. V případě vyžádání ze strany Objednatele ihned jakmile to bude možné, nejpozději do 2 pracovních dnů.
- Poskytovatel musí do 2 hodin od nahlášení problémů Objednatelem, či v případě, kdy dojde k nestandardnímu fungování **Řešení**, započít úkony vedoucí k odstranění závady, či nestandardní události (předání nahlášené závady z HelpDesk řešiteli).
- U činností, které jsou pravidelného charakteru, je u každé této služby uvedena minimální doba, v jaké musí být realizována. Pokud není uvedena, je stanovena s ohledem na zajištění provozu dané technologie.
- U činností spojených s kontrolou logů či jiných záznamů, musí být tyto činnosti prováděny v termínech uvedených, nebo pokud uvedeny nejsou, tak v termínech nutných pro řádný běh dané technologie. V případě závažných nálezů je dodavatel povinen ihned informovat zadavatele.