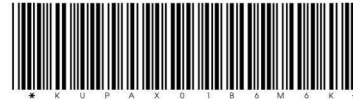


# Pardubický kraj

## OBJEDNÁVKA



č: 2024/01289  
KŘÚ/24/01185

### Objednavatel:

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

### Dodavatel:

ICZ a.s.
Na hřebenech II 1718/10
14000 Praha 4
IČ: 25145444
DIČ: CZ699000372
Číslo účtu: /

Vyhotoveno v Pardubicích, dne: 22.11.2024

Objednáváme u Vás:

Množství	MJ	Druh zboží	Cena včetně DPH
0,000		Servisní a technická podpora multifaktorového ověřování uživatelů na období 1. 12. 2024 - 30.11. 2025 v rozsahu dle přílohy	121 000,00

Podepsáno dne:  
Jana Haniková PhDr.  
vedoucí odboru kancelář ředitele

Vyřizuje:

Petružálková Alena Ing.	referent odd. informatiky
Tel : [REDACTED]	
e-mail: [REDACTED]	

## Požadované servisní služby a podpora řešení

Služby podpory provozu zahrnují:

### 1) Servisní a technická podpora na 1 rok obsahuje

- zajištění provozu předmětu plnění na úrovni minimálně srovnatelné se stavem při předání do ostrého 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 v rozsahu 50 MH celkem za rok s technickými realizátory, přehled čerpání lze zobrazit v ServiceDesku.

### Mechanismy komunikace

Způsob nahlášení závady či požadavku

#### 1) Telefonní linka v českém jazyce 10h x 5d

Požadavky přes telefonní linku jsou zadávány do ServiceDesku pracovníkem dodavatele.

Objednatel musí mít právo změnit či schválit zadání a popis závady.

#### 2) Service Desk 24h x 7d, 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 do typu požadavku - závada / konzultace / konfigurace / rozvoj

2. Jmenovitěho řešitele

3. Data a časy jednotlivých změn životního cyklu požadavku

4. Finální časovou náročnost konzultace, konfigurace, případně délku trvání závady.

iii. Jednotliví řešitelé na straně dodavatele by měli mít přehled o požadavcích (všech) 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 okamžikem 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 %) pro celé řešení. Délky trvání závad celého řešení se počítají 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 %) pro jednotlivé části předmětu plnění. Délky trvání závad se počítají za čtvrtletí. Za nedodržení požadované doby SLA se považuje případ, kdy za čtvrtletí přesáhne doba trvání závady 109,5 hodin.

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.