**Příloha č. 1 Rámcové dohody**

**Č.j.: 1/120/2574400–2019**

**Specifikace požadovaných služeb**

Obsah

1. **Definice pojmů2**
2. **Specifikace poskytovaných služeb3**
3. **Podmínky poskytování služeb4**
4. **Rozsah poskytovaných služeb5**
5. **Definice pojmů**
   1. **Havarijní pohotovost**

Havarijní pohotovost je služba pro řešení havarijních stavů, kdy prostřednictvím telefonického nebo e-mail dispečinku je garantována reakční doba a dojde k zahájení prací na odstranění havarijního stavu.

* 1. **Hot-line**

Hot-line se rozumí služba, která je poskytnuta přes telefon za účelem poskytnutí informací o produktech a jejich nastavení. Komunikace může být vedena i elektronickou poštou. Za službu Hot-line je považováno poskytování odpovědí na krátké otázky a konzultace týkající se problémů s provozem a užíváním zařízení (například problémy při instalaci a migraci, návrhu nastavení, ladění produktu, dále problémy týkající se otázek jak používat produkt, při analýze kapacit a jejich plánování, při zálohování a obnově dat, při správě systému, otázky týkající se kompatibility, funkčnosti a spolupráce produktů) nebo součinnosti s dodavatelem ostatních informačních technologií.

* 1. **Systémová podpora**

Systémová podpora je souhrn služeb zabezpečovaných Dodavatelem Objednateli na zařízení specifikované v příloze č. 10 Systémová podpora; vztahuje se na technické zařízení (hardware) i programové vybavení (software a firmware) a cílem je zabezpečení plynulosti provozu hardware a software, minimalizace havarijních stavů.

**Hardware** – technické zařízení (servery, řídící jednotky, disky, napájecí zdroje atd.)

**Software** – programové vybavení (operační systémy, firemní obslužné programy, diagnostické programy atd.)

* 1. **Hardware podpora**

Hardware podpora je služba, součást Systémové podpory, poskytovaná formou diagnostik systémů, sledování chybových stavů, konzultací a doporučení. V případě závady hardware uplatní dodavatel záruční servis u výrobce (HW maintenance) buď na podnět objednatele/zadavatel nebo na základě vzdálené diagnostiky.

* 1. **Software podpora**

Software podpora je služba, součást Systémové podpory, poskytovaná formou doporučení instalací opravných kódů a maintenance level a jejich samotné instalace a konfigurace. Software podpora je omezena reálnými možnostmi produktu a funkčností podporovanou výrobcem příslušného software, příslušné verze a sjednaných licenčních práv.

* 1. **On-site**

Za službu On-site je považováno poskytování podpory dodavatelem na místě Objednatele. Služba může být poskytnuta i formou vzdáleného přístupu. Předmětem služby je realizace požadavků na poskytování fyzického zásahu do konfigurace, provedení analýzy problému, pomoc při instalaci firemního software, údržba hardware atd.

* 1. **Konfigurační, analytická a rozvojová podpora**

Služba je poskytována formou analýzy možností různých software a hardware produktů a následnou konzultací s provedením doporučeného nastavení. Služba také zahrnuje rekonfigurace systémů, instalaci software a hardware a konzultace a doporučení případně návrhy budoucího rozvoje systémů Objednatele.

1. **Specifkace poskytovaných služeb**
   1. **Havarijní pohotovost**

Poskytuje se formou telefonického dispečinku evidujícího hlášení havarijních stavů. Havarijní stavy jsou vyřizovány přednostně. Havarijní stav je stav, vzniklý v důsledku okolností zamezujících činnosti základních funkcí systému, které jsou nezbytné pro provoz aplikací a jejichž funkci nelze dočasně zabezpečit náhradním způsobem.

Dodavatel řeší havarijní stav následovně:

* Telefonickými konzultacemi;
* Přímým zásahem pracovníků dodavatele u Objednatele;
* Vzdáleným přístupem k systémům.
  1. **Hot-line**

Služba umožňuje Objednateli odstranit jednoduché závady na základě krátkých telefonických konzultací, případně vzdáleným přístupem k systémům. Služba je součástí Havarijní pohotovosti.

* 1. **Systémová podpora**

Předmětem služby jsou preventivní prohlídky, nasazení nových verzí software na základě doporučení výrobce, konzultace, konfigurace systémů, odstranění závad nespadajících pod Havarijní pohotovost, úpravy konfigurací a další činnosti Hardware a Software podpory, na které nemá Objednatel dostatečné odborné znalosti nebo dostatečné kapacity. V závislosti na povaze zásahu a po dohodě s Objednatelem je služba poskytována On-site nebo vzdáleným přístupem.

Služba se poskytuje na základě požadavku Objednatele.

Součástí systémové podpory jsou také profylaktické činnosti:

* Kontrola správné funkčnosti systémů, kontrola logů kontrola funkčnosti systémových služeb, diagnostika systému;
* Logické čistění systémů, odstraňování dočasných souborů, kontrola volného místa na discích;
* Odstraňování problémů detekovaných systémem;
* Instalace opravných kódů (fix, patch, PTF, e-fix, hot-fix atd.) a doporučených opravných a doplňujících balíků (maintenance level, fix-pack, service-pack atd.);
* Revize a případná modifikace systémových parametrů, průběžné ladění systému
* Konzultace, doporučení a informace pro optimální chod systémů (návrhy na rozšíření a změny konfigurace systémů atd.)
  1. **Kontakty a kontaktní osoby**

Po podpisu Dohody dodavatel do 3 kalendářních dnů poskytne Objednateli:

* Kontakt na hlavního architekta a vedoucího realizačního týmu;
* Kontakt na vedoucího provozní a systémové podpory;
* Telefonní číslo dispečinku Havarijní pohotovosti a Hot-line;
* Kontaktní e-mail dodavatele.
  1. **Evidence zásahů**

Služby poskytnuté dle bodu 2.1 Havarijní pohotovost budou evidovány v databázi havarijní pohotovosti dodavatele. Služby poskytnuté dle bodu 2.3 Systémová podpora budou evidovány v deníku zakázky vedené dodavatelem a potvrzené objednatelem.

Do deníku zakázky budou obě strany zaznamenávat veškeré skutečnosti důležité pro plnění předmětu Dohody, zejména budou evidovat postup prací, připomínky a požadavky k obsahu poskytnutých služeb, návrhy na jejich řešení a konečné postupy a termíny řešení včetně předpokládaného rozsahu prací.

Povinně bude zaznamenány tyto skutečnosti:

* Každý požadavek objednatele na provedení prací dle této Dohody včetně předpokládaného rozsahu prací;
* Údaj o provedení a splnění prací včetně doby k provedení prací (specifikované počtem hodin, zahrnuje každou započatou půlhodinu)
* Evidenci položek provedených úkonů
* Případné vady provedených prací
* Způsob a termíny odstranění vad a další důležité skutečnosti související s poskytováním sjednaných služeb.

Veškeré údaje zaznamenané v deníku prací potvrzuje objednatel, případně uvede důvody, pro které se zápisem v deníku nesouhlasí. V deníku je nutné uvést podklady pro fakturaci provedených služeb s uvedením, ze které kapitoly jsou hodiny čerpány (Kapitola 1 nebo Kapitola 2).

1. **Podmínky poskytování služeb**
   1. **Havarijní pohotovost**

Garantovaná reakce po nahlášení havarijního stavu je 12 hodin, zásah v místě plnění dohody pak do 24 hodin. Pokud to povaha havarijního stavu dovoluje, může dodavatel zásah v místě plnění dohody nahradit vzdáleným zásahem.

Objednatel může hlásit havarijní stavy v rozšířené pracovní době, tj. v pracovní den od 8:00 hodin do 20:00 hodin. Hlášení mimo tuto dobu bude zaznamenáno a doba hlášení bude považována 08:00 hodin následujícího pracovního dne.

Havarijní pohotovost je čerpána z Kapitoly 1 a je v rozsahu …. hodin měsíčně, minimální časová jednotka je půl hodiny. Nevyčerpané hodiny je možné v rámci 1 roku přesouvat do měsíců následujících nebo lze nevyčerpané hodiny využít v následujících měsících pro Systémovou podporu.

* 1. **Systémová podpora**

Systémová podpora je čerpána z Kapitoly 2 a je v rozsahu …. hodin ročně; je prováděna na základě požadavků objednatele a fakturována měsíčně dle skutečně odvedených a objednatelem odsouhlasených prací dle deníku zakázky.

Rozsáhlé práce v rámci Systémové podpory mohou být čerpány z Kapitoly 3 a je v rozsahu …. člověkodní ročně; jsou prováděny na základě objednatelem odsouhlasené nabídky. Fakturace probíhá na základě objednatelem odsouhlaseného akceptačního protokolu.

* 1. **Konfigurační, analytická a rozvojová podpora**

Konfigurační, analytická a rozvojová podpora je čerpána z Kapitoly 2 a je v rozsahu …. hodin ročně; je prováděna na základě požadavků objednatele a fakturována měsíčně dle skutečně odvedených a objednatelem odsouhlasených prací dle deníku zakázky.

Rozsáhlé práce v rámci Konfigurační, analytické a rozvojové podpory mohou být čerpány z Kapitoly 3 a je v rozsahu …. člověkodní ročně; jsou prováděny na základě objednatelem odsouhlasené nabídky. Fakturace probíhá na základě objednatelem odsouhlaseného akceptačního protokolu.

1. **Rozsah poskytovaných služeb**

Havarijní pohotovost, Systémová podpora, Konfigurační, analytická a rozvojová podpora jsou poskytovány na všechny systémy uvedené v příloze č. 4 Systémová podpora. Příloha č. 10 Systémová podpora podléhá revizi v případě nákupu nových systémů nebo při vyřazení systémů, nejméně však jednou ročně.