**Příloha č. 3 Smlouvy – Specifikace a režim poskytovaných Služeb**

1. **Specifikace Služeb**

Služby dle čl. I Smlouvy zahrnují zajištění provozu, správy a podpory Vybavení Objednatele, které je uvedeno v Příloze č. 1 Smlouvy, a to v době poskytování Služeb a jejich parametrů uvedených v kap. V této přílohy. Součástí Technické podpory jsou následující činnosti:

1. **Technická podpora HW prvků:**
* Proaktivní sledování a řešení poruch (řízení incidentů) Vybavení Objednatele v místě instalace.
* Řízení problémů (Problem management) založených na základě nahlášeného incidentu Objednatelem.
* Řízení změn (Change management) Vybavení požadovaných Objednatelem.
* Správa konfigurační databáze (CMDB) Vybavení uvedených v Příloze č. 1 Smlouvy v nástrojích Poskytovatele (JIRA).
* Konzultační služby na základě požadavků oprávněných osob Objednatele a doručených na Zákaznické centrum Poskytovatele.
1. **Technická podpora SW prvků:**
* 24 hodinový servisní dispečink;
* telefonické řešení problémů a podpora při analýze, identifikaci, diagnose, obcházení nebo odstranění chyby;
* v případě potřeby odstranění chyby na místě instalace;
* poskytnutí korektur a změn, které jsou uvolněny k použití včetně telefonické podpory při jejich instalaci;
* zasílání updatů.
1. **Administrace:**
* Instalace systémů
* Nastavování parametrů systémů
* Upgrade a instalování nových verzí systémů
* Poskytování podpory při administraci systémů

Technická podpora je poskytovány v sídle Objednatele, a to buď prostřednictvím fyzického přístupu odpovědných osob Poskytovatele do sídla Objednatele nebo prostřednictvím vzdáleného přístupu zřízeného prostředky Objednatele.

1. **Podrobná charakteristika vybraných činností dle kap. I**
2. **Řešení incidentů (Incident management)**

V rámci služby Řešení incidentů jsou prováděny opravy HW prvků a opravy nastavení SW prvků dle parametrů a v provozní době poskytování služby dle kap. V této přílohy, v místě jejich instalace a na základě hlášení od oprávněných pracovníků Objednatele doručených na service-desk Poskytovatele. Zajištění provozování 24 hodinového service-desku Poskytovatelem.

V případě opravy Poskytovatel je povinen dodat všechny potřebné náhradní díly. V případě nemožnosti opravy HW prvku je možné servisovaný HW prvek nahradit zcela jiným, který bude minimálně shodných parametrů jako nahrazovaný HW prvek. V rámci parametrů služeb bude náhradní HW prvek Poskytovatelem nainstalován do racku Objednatele a uveden do základního funkčního stavu a následně bude tento HW prvek předán odpovědnému pracovníkovi Objednatele. Poskytovatel dále zajistí v součinnosti s Objednatelem nahrání příslušného software a konfigurací ze záloh, za jejíchž dodání je odpovědný Objednatel.

1. **Řešení změn**

V rámci služby Řízení změn jsou prováděny změny HW, resp. SW prvků, dle parametrů a v provozní době poskytování služby dle kap. V této přílohy, v místě jejich instalace nebo vzdáleně a na základě hlášení (požadavku) od oprávněných pracovníků Objednatele doručených na service-desk Poskytovatele.

1. **Profylaktické služby**

Poskytovatel poskytuje Objednateli pravidelní profylaktické služby. Profylaxe zahrnuje kontrolu aktuálnosti verzí softwarového vybavení HW prvků Objednatele a jejich aktualizaci, kompletní kontrolu stavu HW prvku Objednatele, preventivní údržba podle technických předpisů pro zařízení, s výjimkou čistění a další aktivity dle požadavku Objednatele. Součástí služby je i vystavování servisních certifikátů.

1. **Konzultační služby**

Poskytovatel poskytuje Objednateli, v rámci měsíčního paušálu, 24 hodin konzultačních služeb měsíčně, a to vždy na předchozí vyžádání Objednatele, dle parametrů a v provozní době poskytování služby dle kap. V této přílohy. Konzultační služby lze čerpat formou telefonického poradentství.

1. **Specifikace technologií Služeb:**

Technická podpora Vybavení dle Přílohy č. 1 smlouvy zahrnuje následující technologie:

1. **Technická podpora HW prvků:**
* Ciscso LAN přepínače
* DELL Power Edge R540, R640 servery
* FUJITSU Primergy RX2530, RX2540 servery
* FUJITSU ETERNUS DX disková pole
* FUJITSU ETERNUS LT60 páskové knihovny
* NETAPP disková pole
* SAN Brocade přepínače
1. **Technická podpora SW prvků:**
* Commvault backup SW
* IBM Informix databáze
* Oracle Linux(OL), Red Hat Enterprise Linux (RHEL), SUSE Linux Enterprise (SLE) OS
1. **Administrace:**
* Commvault Backup SW
* Disková pole DX (Storage Cluster)
* Disková pole NetApp
* OS Linux OL, RHEL, SLE
* SAN/LAN infrastruktura
* VMware

Náhradní díly v rámci poskytování Služeb jsou Objednateli dodávány Poskytovatelem. Bě­hem záruční doby Vybavení, uvedené v Příloze č. 1 Smlouvy, jsou díly potřebné k opravám dodávány zdarma.

Po uplynutí záruční doby Vybavení jsou Poskytovatelem dodávány potřebné ná­hradní díly Objednateli v rámci paušální úhrady za ser­visní výkony.

1. **Režim poskytování a specifikace Služeb:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Kód** | **Doba reakce** | **Doba opravy** | **Časové pokrytí** |
| **HW:** |
| A | do 4 hodin od nahlášení(v době časového pokrytí) | do konce následujícího pracovního dne (NBD) od nahlášení(v době časového pokrytí) | 5x9 = pracovní dny7-16 hodin |
| B | do 4 hodin od nahlášení(v době časového pokrytí) | do konce druhého následujícího pracovního dne (2nd NBD) od nahlášení (v době časového pokrytí) | 5x9 = pracovní dny7-16 hodin |
| **SW:** |
| C | do 4 hodin od nahlášení v době časového pokrytí | best effort = nejvyšší snaha o dokončení opravy | 5x9 = pracovní dny7-16 hodin |

1. **Kontaktní osoby:**
* za stranu Objednatele:

Mgr. Jakub Růžička, tel.: +420 272 095 324, m: 602 483 383, email: jruzicka@zpmvcr.cz

Ing. Jaroslav Bernášek, tel.: +420 272 095 325, m: 602 528 873, email: jbernasek@zpmvcr.cz

* za stranu Poskytovatele:

………………………..…………, tel.: ………………………………, email: ………………………………..

1. **Seznam pracovníků Poskytovatele s prokázanou technickou kvalifikací:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **č.** | **Jméno a Příjmení** | **E-mail** | **Telefon** | **Technologie** |
| 1 | …………………………………….. | ……………………………… | ………………… | ………………………………………………….. |
| 2 | …………………………………….. | ……………………………… | ………………… | ………………………………………………….. |
| 3 | …………………………………….. | ……………………………… | ………………… | ………………………………………………….. |
| 4 | …………………………………….. | ……………………………… | ………………… | ………………………………………………….. |

1. **Pravidla pro komunikaci Objednatele a Poskytovatele při poskytování Služeb:**
* Zástupce Objednatele nahlásí Poskytovateli vadu předmětu plnění buď telefonicky, nebo e-mailem.
* Nahlášení vady potvrdí Poskytovatel Objednateli e-mailem s uvedením vady a času, kdy byla vada Objednatelem nahlášena, a to nejpozději ve lhůtě „reakce“ uvedené v kap. IV výše. Pokud ve lhůtě „reakce“ bude Poskytovatel kontaktovat Objednatele telefonicky, tento svůj telefonát Poskytovatel potvrdí Objednateli bez zbytečného dokladu ještě e-mailem s uvedením vady a času své telefonické reakce.
* V případě, že Poskytovatel nebude schopen vadu odstranit ve shora stanoveném termínu „2nd NBD“, je třeba, aby Poskytovatel nejpozději v termínu „2nd NBD“ navrhnul e-mailem Objednateli další postup a Objednatel k navrženému postupu musí bez zbytečného odkladu e-mailem napsat svoje stanovisko.
1. **Smluvní pokuty za nedodržení lhůt:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kód** | **Reakce** | **Oprava** |
| **HW:** |
| A | 0,03 % z ceny měsíční faktury za každou započatou hodinu prodlení | 0,3 % z ceny měsíční faktury za každý započatý den prodlení |
| B | 0,02 % z ceny měsíční faktury za každou započatou hodinu prodlení | 0,2 % z ceny měsíční faktury za každý započatý den prodlení |
| **SW:** |
| C | 0,01 % z ceny měsíční faktury za každou započatou hodinu prodlení | 0,1 % z ceny měsíční faktury za každý započatý den prodlení |