

Příloha č.1: Popis plnění

(1) Základní rozsah systémové podpory v rámci měsíčního paušálu:

- (a) Pravidelné servisní prohlídky a revize předepsané výrobcí
- (b) Pravidelné monitorování – minimálně 1x týdně
- (c) Provádění hardwarových oprav prvků pokrývaných v rámci smlouvy minimálně v kvalitě a parametrech jako po dobu záruky. Cena náhradních dílů je zahrnuta v paušální ceně.
- (d) Řešení požadavků a Incidentů – dle podmínek SLA
- (e) Profylaxe - každých 6 měsíců
- (f) Hotline podpora v režimu 9x5
- (g) Patch management
- (h) Uživatelská podpora v režimu 9x5– vzdálené konzultace pro uživatele pro dodané služby/produkty –po dobu 6 měsíců od předání do plného provozu
- (i) Odborná podpora v režimu 9x5 – vzdálené konzultace pro dodané služby/produkty

Celkový rozsah služeb v rámci měsíčního paušálu 8 hodin. Dostupnost podpory v režimu 9x5.

(2) Další služby v rámci měsíčního paušálu

- (a) Zajištění tj. instalaci a zprovoznění maintenance (nových verzí software a přístup k technické podpoře výrobce) a aktualizací pro veškerý dodaný software –1x ročně
- (b) Zajištění tj. instalaci a zprovoznění maintenance (nových verzí firmware a ovládacího software a přístup k technické podpoře výrobce) a aktualizací pro veškerý dodaný hardware –1x ročně
- (c) Helpdeskový systém s on-line přístupem pro kompletní správu požadavků včetně uchování historie požadavků a jejich řešení.
- (d) Legislativní servis

(3) Seznam prvků pokrývaných v rámci smlouvy: Seznam technických zařízení zahrnutých ve Službách vyplývá ze Zadávací dokumentace a jejích příloh, detailní seznam bude součástí Prováděcí dokumentace.

(4) Kontakty pro hlášení požadavků a hotline podporu:

- (a) E-mail: dispecink.zc@autocont.cz v pracovní dny 8 – 17 hod
- (b) WWW: <https://aportal.autocont.cz/webby/autocont> v pracovní dny 8 – 17 hod
- (c) Telefon: 910 976 111 v pracovní dny 8 – 17 hod

Kontaktní osoby Uchazeče a osoby Zadavatele oprávněné k zadávání požadavků jsou uvedeny ve Smlouvě o zabezpečení provozu.

1.2. Způsob poskytování plnění

(1) Plnění je poskytováno zejména následujícím způsobem:

- (a) Prostřednictvím pracovníka Uchazeče přímo na pracovišti Zadavatele
- (b) Prostřednictvím pracovníka Uchazeče Vzdálenou správou
- (c) Prostřednictvím pracovníka Uchazeče formou vzdálené konzultace
- (d) Po dohodě smluvních stran automatizovanými nástroji při Monitorování, umožňují-li to technické prostředky na straně Zadavatele

(2) Uchazeč provede písemný záznam o provedení Služby na pracovišti Zadavatele, který předá Zadavateli a nechá si ho od něj potvrdit. Servisní služby, které jsou poskytovány vzdálenou formou, mohou být evidovány v elektronickém seznamu provedených úkonů.

(3) Zadavatel je povinen zabezpečit Uchazeči podmínky pro řádné plnění, zejména

- (a) v případě Monitorování a Vzdálené správy zajistit a udržovat podmínky pro Vzdálený přístup Uchazeče k Prvkům IT,
- (b) zajistit dostupnost nebo odpovídající zástup Odpovědné osoby Zadavatele, vyhrazení odpovídajících časových kapacit Odpovědné osoby Zadavatele a zajištění efektivní součinnosti odborných pracovníků Zadavatele,
- (c) zajistit přístup k Provoznímu prostředí, který je nezbytný pro poskytování Služeb, včetně přístupu do prostor v objektu, kde je předmětný Prvek IT umístěn, případně přístup do prostor, v nichž jsou umístěna zařízení související s podporovaným systémem,
- (d) zabezpečit přítomnost kvalifikované osoby, která poskytne pracovníku Uchazeče veškeré informace či přístupy potřebné k podpoře předmětného systému, resp. informace o zařízeních a programovém vybavení souvisejícím s předmětným systémem,
- (e) umožnit Uchazeči v případě nutnosti a po předchozím oznámení odstavení technických prostředků z běžného provozu,
- (f) zajistit součinnost třetí strany, jestliže je to pro provedení služby potřebné.

(4) V případě, že nebudou uvedené podmínky Zadavatelem prokazatelně zabezpečeny, lhůta pro vyřešení případného Incidentu se zastaví a počítat se bude až po obnovení zabezpečení uvedených podmínek.

(5) Uchazeč je v případě potřeby též z vlastní iniciativy oprávněn požádat Zadavatele o dodatečné údaje o Incidentu a o nezbytnou součinnost Zadavatele na řešení Incidentu, bez které nelze zahájit či pokračovat v řešení Incidentu. Tím se zastavuje započítávání času, což je rozhodující pro určení čistého času řešení Incidentu při hodnocení úrovně poskytovaných služeb (SLA).

(6) Zadavatel je povinen

- (a) písemně či elektronicky potvrdit Uchazeči provedení služby,
- (b) zajistit zálohování dat i programů a výměnu zálohovacích médií dle zálohovacího plánu, jejich dostupnost v případě potřeby a jejich uložení na bezpečných místech tak, aby bylo nešlo k jejich ztrátě nebo poškození,
- (c) poskytovat potřebné nebo vyžádané informace a podklady včetně dokumentace k předmětnému systému nebo zařízení a programovému vybavení, které s ním souvisí, nejpozději do tří (3) Pracovních dnů po jejich písemném či ústním vyžádání, pokud se o obě strany nedohodnou jinak.

1.3. Postup při řešení požadavků

(1) Zadavatel bude Požadavek oznamovat Uchazeči bez zbytečného odkladu jedním ze způsobů a na kontaktních místech uvedených ve Smlouvě o zabezpečení provozu, kam budou mít zajištěny přístup pověřené osoby Zadavatele. Momentem nahlášení požadavku Zadavatelem na hot-line nebo zadáním požadavku do HelpDesk začíná běžet lhůta pro Dobu odezvy.

(2) Součástí nahlášení požadavku Zadavatelem musí být:

- (a) navrhovaná kategorizace a závažnost,
- (b) popis Incidentu nebo Požadavku,
- (c) jiné relevantní upřesňující informace, včetně případných textových či obrazových příloh,
- (d) kontaktní osoba.

(3) Uchazečem používaný systém pro HelpDesk pokrývá uvedené informace pro nahlášení požadavku.

(4) Incidenty musí budou jejich nahlášením začleněny do skupin, viz dále a dle těchto skupin bude Uchazeč přistupovat k jejich řešení:

Incident/vada kategorie A
Prvek IT/slужba není použitelná ve svých základních funkcích nebo se vyskytuje funkční závada znemožňující používání služby. Tento stav může ohrozit běžný provoz, případně může způsobit větší finanční nebo jiné škody.
Incident/vada kategorie B
Prvek IT/slужba je ve svých funkcích degradována tak, že tento stav omezuje běžný provoz.
Incident/vada kategorie C
Ostatní - drobné incidenty/vady, které nespadají do kategorií A a/nebo B a které nejsou způsobeny software třetích stran.
Incident/vada kategorie D
Incidenty/vady, které jsou způsobeny software třetích stran.

(5) Uchazeč potvrdí obdržení požadavku dle podmínek SLA a bez ohledu na způsob nahlášení provede evidenci Požadavku v systému HelpDesk a poskytne Zadavateli informace o předpokládaném způsobu řešení požadavku, požadavcích na součinnost Zadavatele a předpokládaný termín vyřešení požadavku.

(6) Uchazeč v průběhu řešení požadavku, pokud mu to charakter požadavku a způsob řešení umožňuje, průběžně informuje Zadavatele o aktuálním stavu a případných změnách v předpokládaném způsobu, požadované součinnosti a termínů vyřešení. V případě že Uchazeč v průběhu řešení požadavku zjistí, že se jedná o Incident jehož zdroj je software třetích stran, informuje Zadavatele o této skutečnosti, předpokládaném způsobu, požadované součinnosti a termínů vyřešení - zároveň přeřadí Incident do kategorie D a pokračuje v řešení v režimu BE (Best Effort).

(7) Zjistí - li Uchazeč v průběhu řešení Incidentu, že Incident je neodstranitelný, je v rámci Běžné pracovní doby povinen nepřetržitě pracovat na náhradním řešení a informovat o tomto stavu Zadavatele. Výskyt neodstranitelného Incidentu může být ze strany Zadavatele považován za podstatné porušení této smlouvy v případech, že Incident byl způsoben předchozím přímým jednáním Uchazeče, pokud o nich mohl mít s vynaložením veškeré odborné péče povědomost.

(8) Zjistí – li Uchazeč v průběhu řešení Incidentu, že Incident má přímou souvislost s neodborným či neoprávněným jednáním osob Zadavatele případně byl Incident vyvolán produkty či službami třetí osoby, je Uchazeč povinen bezodkladně informovat o tomto stavu Zadavatele. Zadavatel se zavazuje bezodkladně uhradit v plné výši náklady nad rámec této smlouvy Uchazečem prokazatelně vynaložené k řešení Incidentu, přičemž samotná identifikace Incidentu je součástí plnění této smlouvy.

(9) Zadavatel je oprávněn dořešení Incidentu kdykoliv zastavit či pozastavit, přičemž nárok Uchazeče na úhradu již vynaložených prostředků zůstává nedotčen. Incident je v tomto případě považován za vyřešený.

(10) V případě úspěšného vyřešení požadavku, je řešitel před ukončením požadavku povinen provést ověření funkčnosti služby (pokud je to možné). Iniciátora Incidentu informuje o:

- (a) čase vyřešení požadavku,
- (b) v případě Incidentu specifikuje příčinu (pokud je známa),
- (c) vyzve iniciátora k ověření funkčnosti služby.

(11) Po ověření funkčnosti ze strany Zadavatele se Požadavek považuje za vyřešený.

(12) Po vyřešení požadavku Uchazeč požadavek uzavře v systému HelpDesk a informuje Zadavatele. V případě Incidentu kategorie A zasílá návrh opatření pro snížení nebo eliminaci možnosti opakování stejného Incidentu.

(13) Zadavatel má právo ve lhůtě 10 dnů od uzavření požadavku vznést výhrady nebo připomínky ke způsobu řešení nebo k výslednému stavu Prvku IT; v takovém případě se požadavek nepovažuje za uzavřený a Strany se zavazují zahájit společné jednání za účelem odstranění veškerých vzájemných rozporů a nalezení shody nad ke způsobem řešení nebo výsledném stavu Prvku IT, a to nejpozději do pěti (5) pracovních dnů od výzvy kterékoliv Strany.

1.4. Podmínky SLA

(1) Uchazeč se zavazuje dodržovat při řešení požadavků následující parametry (SLA).

Kategorie incidentu	Garantovaná doba přijetí a akceptace hlášeného incidentu	Garantovaná doba zahájení prací na řešení incidentu po řádném nahlášení	Garantovaná doba ukončení incidentu po řádném nahlášení
A	15 min	1 hod	Nejpozději do 24 hod
B	15 min	4 hod	NBD
C	15 min	NBD	5BD
D	15 min	NBD	BE

(2) Při nedodržení garantovaných parametrů definovaných v SLA bude poskytnuta kompenzace ve formě slevy 1 (jedné) měsíční platby.

(3) Zadavatel si vyhrazuje právo navýšit smluvní pokutu v případě opakovaného nedodržení garantovaných parametrů definovaných v SLA v období 6 po sobě následujících měsíců až na 3 (tři) měsíční platby.

(4) Pro předání požadavků na plnění závazků vyplývajících z SLA je požadováno použití technologie umožňující nepřetržitý dálkový přístup v českém jazyce.

1.5. Specifikace dosažení a hodnocení SLA

Plnění SLA je závislé na následujících aplikacích, službách a činnosti Zadavatele:

- Dodávce elektrické energie
- Dostupnosti a funkčnosti Active Directory
- Dostupnosti a funkčnosti stávající LAN, SAN infrastruktury
- Dostupnosti a funkčnosti stávající diskové a serverové virtualizace

Požadovaného SLA bude dosaženo následujícím způsobem:

- Kvalitním návrhem řešení a provedením realizace v souladu s doporučeními výrobců a respektováním „nejlepších praktik“
- Redundancí klíčových komponent, zrcadlením dat a důsledným nastavením a otestováním HA (high availability) mechanismů a procesů
- Využíváním vysocedostupných systémových služeb Technologického centra
- Pravidelnou údržbou a aplikováním kritických aktualizací software

Měření a vyhodnocení SLA:

- **Měření SLA:**
SLA začíná běžet zadáním požadavku Objednatelem viz a končí dodáním opraveného incidentu Zhotovitelem Objednateli. Počítání doby SLA se zastavuje v případě, kdy si Zhotovitel vyžádal součinnost u Objednatele a čeká na odpověď nebo na potvrzení dodané opravy.
- **Vyhodnocení SLA a předání přehledů:**
Po skončení kalendářního měsíce zašle Zhotovitel Objednateli, tj. na odpovědnou osobu Objednatele uvedenou v seznamu odpovědných osob, do 7 pracovních dní po skončení sledovaného kalendářního měsíce souhrnný protokol s vyhodnocením garantovaných parametrů a činností.

Způsob realizace, použité metodiky, požadavky na součinnost zadavatele a dokumentace projektu, způsob vedení projektů

Při realizaci díla budou použity následující metodiky:

- Předimplementační analýza a prováděcí dokumentace cílového stavu bude vytvořena dle zásad/metodik normy ISO 9000 a reálného standardu míry nasazení rámce pro provoz a rozvoj ICT, ITIL
- návrh architektury bude proveden podle standardu rámce podnikové architektury TOGAF.
- při návrhu budou respektována doporučení a nejlepší praktiky výrobců, především Vmware, HP, Falconstor a Microsoft. Jejich znalost je potvrzena certifikacemi:
 - o VMware Premier Partner Solutions Provider
 - Authorized Consultant
 - Infrastructure Virtualization
 - Desktop Virtualization
 - Business Continuity
 - o HP Preferred Gold Partner 2011 v oblastech
 - Computing Systems Specialist
 - High Performance Computing Specialist
 - Virtualisation Solutions Specialist
 - Designjet Value Specialist
 - Imaging & Printing Solution Specialist
 - Unified Networking Specialist (Master)
 - Enterprise Networking Specialist
 - Authorized Service Partner
 - Service Sales Specialist
 - Professional Services Partner
 - Workstations Specialist
 - Personal Computing Specialist
 - o Microsoft Gold Certified Partner s kompetencemi
 - Server Platform Competency
 - Virtualization Competency
 - Systems Management Competency
 - Identity and Security Competency
 - Mobility Competency
 - Portals and Collaboration Competency
 - Project and Portfolio Management Competency
 - Enterprise Resource Planning Competency
 - Data Platform Competency
 - Business Intelligence Competency
 - Web Development Competency
 - Midmarket Solutions Provider
 - Volume Licensing Competency
 - Learning Competency
 - OEM Hardware Competency
 - Microsoft Small Business Specialist
 - Microsoft Large Account Reseller (LAR)
 - Microsoft Online Services Partner
 - Microsoft Authorised Education Reseller
 - Microsoft Dynamics Partner