

Příloha č. 1 - Specifikace díla

I. Předmět díla

Servisní služby jsou zhotovitelem poskytovány pro následující části informačních systémů objednatele:

- IBM Collaboration Solutions (Lotus Notes, Lotus Domino, IBM Verse)
- IBM Tivoli Directory Integrator

II. Standardní technická podpora (standardní režim)

- Reakce zhotovitele **v pracovní dny od 8:00 hod do 17:00 hod s reakční dobou do 24 hod** od nahlášení požadavku s maximální dobou **vyřešení požadavku do 72 hodin v pracovních dnech** od jeho nahlášení. Pokud bude hlášení požadavku provedeno mimo pracovní dobu, bude se reakční doba počítat od začátku pracovní doby prvního pracovního dne následujícího po dni, kdy bylo hlášení oznámeno zhotoviteli.
- Používání servisního portálu zhotovitele pro účely zadávání a evidence servisních požadavků objednatele.
- Pravidelná profylaxe v případě potřeb objednatele (8 hodin 2x ročně):
 - Healthcheck infrastruktury s využitím vhodného nástroje
 - Analýza výsledků healthcheck, případné odstranění chybových stavů systémů
 - Instalace fix packs/feature packs pro aktuální provozovanou verzi systému
 - Kontrola funkčnosti vyjmenovaných služeb
 - Kontrola logů jednotlivých systémů, případné odstranění chybových stavů systémů
 - Vytvoření zprávy o provedené analýze a doporučení dalších kroků
- Poskytování telefonické podpory, a to v pracovní době pondělí – pátek od 8:00 do 17:00 hod.
- Provádění servisních činností vzdáleně (prostřednictvím vzdáleného připojení k podporovaným systémům objednatele) nebo v sídle objednatele za účelem rozvoje či odstranění problémů vzniklých na částech informačních systémů objednatele specifikovaných v příloze č.1 odstavci I. za podmínek definovaných touto smlouvou
- Zpracování čtvrtletní zprávy s přehledem servisních požadavků, aktuálním stavem jejich řešení a kalkulací poskytnutých služeb. Tato zpráva bude po odsouhlasení objednatelem podkladem pro zaplacení poskytovaných služeb za rozhodné období a přílohou faktury.

III. Technická podpora při povodňovém stavu (povodňový režim)

- Přechod režimu smlouvy ze stavu standardní technická podpora do režimu technická podpora při povodňovém režimu a zpět, je proveden nahlášením tohoto požadavku na servisním portálu zhotovitele a to 7x24 (sedm dní v týdnu po dobu 24 hodin). Pokud bude hlášení o změně režimu smlouvy provedeno po 17:00 hodině, bude se reakční doba případného servisního požadavku počítat od 8:00 hodin následujícího dne.
- Reakce zhotovitele **v režimu 7x24 (sedm dní v týdnu po dobu 24 hodin) s reakční dobou do 120 min** od nahlášení požadavku s maximální dobou **vyřešení požadavku do 8 hodin** od jeho nahlášení.
- Používání servisního portálu zhotovitele pro účely zadávání a evidence servisních požadavků objednatele.
- Provádění servisních činností vzdáleně (prostřednictvím vzdáleného připojení podporovaným systémům objednatele) nebo v sídle objednatele za účelem rozvoje či odstranění problémů vzniklých na částech informačních systémů objednatele specifikovaných v příloze č.1 odstavci I. za podmínek definovaných touto smlouvou

IV. Rozvojové služby

Jsou všechny služby, které nejsou přímo uvedeny v této příloze č.1 v odstavcích II. a III.