

PŘÍLOHA č. 5 – Technická specifikace

Způsob hlášení požadavků:

- a) telefonicky na servicedesk poskytovatele tel. č. [DOPLNIT] nebo e-mailem [DOPLNIT].
- b) požadavky je objednatel oprávněn vznášet v režimu 8 x 5 (v pracovní dny 9,00 – 17,00 hodin).
- c) reakční doba: dle jednotlivých skupin zařízení viz příloha č. 2 této smlouvy;
- d) doba vyřešení závady: dle jednotlivých skupin zařízení, viz příloha č. 2 této smlouvy

Odstranění vady nahlášené objednatelem je poskytovatel povinen provést následujícím způsobem:

- **telefonickou konzultací** – pracovník HotLine poskytovatele se pokusí odstranit nahlášenou vadu po telefonu. Pokud to není možné, dohodne se pracovníkem objednatele na nezbytné součinnosti a řeší vadu osobním zásahem on-site
- **vzdáleným přístupem** – pracovník poskytovatele odstraní vadu vzdáleně internetem, modemového připojení apod.
- **zásahem on-site** – pracovník poskytovatele odstraní vadu osobním zásahem on-site opravou nebo výměnou za nové zařízení. Pokud je nutné nahradit vadné díly, nahradí je díly novými
- **poskytnutí náhradního zařízení** – v případě, že poskytovatel není schopen vadu odstranit ani jedním z výše uvedených způsobů, je povinen zapůjčit objednateli bezplatně náhradní bezvadné zařízení tak, aby byla ve lhůtě k odstranění vady zajištěna plná funkčnost systému, jehož je zařízení součástí; poskytovatel bezplatně zapůjčí náhradní bezvadné zařízení objednateli s tím, že zapůjčené zařízení bude nahrazeno bez zbytečného prodlení opraveným zařízením objednatele nebo novým zařízením objednatel, jehož vlastníkem se objednatel stává

Objednatel je v případě prodlení poskytovatele s provedením opravy ve stanovené lhůtě oprávněn opravit zařízení sám prostřednictvím výrobce či jiné odborně způsobilé osoby zařízení na náklady poskytovatele.

Nad rámec služeb uvedených v rámci seznamu zařízení a aplikací zadavatel po uchazeči požaduje:

- a) Poskytnutí telefonního a e-mailového helpdesku a webového zákaznického portálu pro zadávání a sledování stavu incidentů a servisních požadavků. Tento portál bude přístupný pro neomezený počet oprávněných uživatelů na straně zadavatele, kteří budou mít možnost přímého zápisu formou update k jednotlivým požadavkům. Požadovanou součástí tohoto rozhraní je přístup k seznamu zařízení pokrytých v rámci servisní smlouvy. V rámci tohoto seznamu jsou požadovány zejména tyto funkcionality:
 - přehled o detailní konfiguraci spravovaných zařízení
 - správa zařízení včetně zajištění změnových požadavků (přidávání nových zařízení, přesuny, odstranění)

- uživatelské reporty o spravovaných zařízeních obsahující informace o zařízení, lokalitě umístění, úrovni služby a datu její expirace.
- b) Zajištění služby Service Delivery Managera (SDM) s minimální odbornou certifikací ITIL v3 Foundation a praxí alespoň 2 roky, tedy osoby odpovědné za řízení servisních služeb. Uchazeč poskytne prostřednictvím SDM následující služby:
- Poskytování pravidelných čtvrtletních reportů o dosažení úrovně SLA v rámci řešených servisních požadavků, čerpání předplacených odborných kapacit, stavu servisní báze a jejich případných změn za uplynulé období
 - Poskytování pravidelných reportů o zajišťování ostatních servisních služeb čerpaných nad rámec této smlouvy
 - Poskytování konzultací pro optimalizaci síťové infrastruktury, doporučování změn ke zvyšování dostupnosti servisovaných zařízení
- c) Správu dat o instalované bázi a provádění aktualizace zde obsažených informací v rozsahu změn konfiguračních parametrů, a to jak v úrovni změn interních konfigurací spravovaných zařízení, tak i změn administrativních, jako např. změna lokality umístění zařízení, změna SLA, změna HW konfigurace apod. Zadavatel požaduje po uchazeči návrh systému automatického sběru těchto informací tak, aby byl uchazeč schopen nezávisle na zadavateli identifikovat případné změny v instalované bázi a mohl je tak efektivně spravovat.
- d) Na vyžádání zadavatele poskytne uchazeč službu monitoringu jednotlivých spravovaných zařízení v rozsahu vymezeného celku nebo celé infrastruktury dle požadavku zadavatele. Monitoring musí kromě detekce incidentů v úrovni jednotlivých zařízení zajišťovat přímou procesní provázanost s nástroji konfigurační databáze (viz. bod písm. e) a procesy správy incidentů.
- e) Provádění konfiguračních změn v souboru spravovaných zařízení v rozsahu pracovní doby s reakcí NBD od nahlášení požadavku.
- f) Poskytování HW podpory (výměna, resp. oprava vadných zařízení) i pro zařízení, jejichž podpora již byla výrobcem ukončena.
- g) Přímý přístup zadavatele k softwaru výrobce (bug fix releases, minor updates) v rozsahu relevantním k souboru zařízení pokrytému servisní službou s výjimkou zařízení, u nichž výrobce ukončil podporu.
- h) Písemný detailní soupis (minimálně 1x měsíčně) spravovaných zařízení s uvedením klíčových termínů ukončení dostupnosti servisních služeb výrobce nebo jeho kritických komponent, jako například termín ukončení vývoje nových verzí IOS.
- i) Nejpozději do 1 měsíce po podpisu této smlouvy nebo při každém výročí trvání smlouvy doloží uchazeč potvrzení výrobce zařízení Cisco o zakoupení podpory na období daného roku s uvedením konkrétních seriových čísel, z něhož bude vyplývat:
- j) garance přímého přístupu zadavatele k softwaru výrobce (bug fix releases, minor updates)
- k) garance poskytování servisní podpory ve spolupráci s výrobcem v rámci nabídnutých odezev
- l) garance zabezpečení servisní podpory přímo výrobcem zařízení, v případech kdy uchazeč neplní nebo není schopen plnit své závazky
- m) garance přímého přístupu na TAC (Technical Assistance Center) supportního centra výrobce zařízení v případě nespokojenosti zadavatele s postupem uchazeče.
- n) V případě potřeby zadavatele zajistí uchazeč poskytnutí výpočetních kapacit ve vlastním cloudovém prostředí, a to zejména pro testovací účely.

SPECIFIKACE PODPOROVANÝCH ZAŘÍZENÍ

Product Number	Serial Number	Description	Quantity
LIC-CUCM-11X-ESS-A	LIC-CUCM-11X-ESS-A	UC Manager-11.x Essential User License	232
LIC-CUCM-11X-BAS-A	LIC-CUCM-11X-BAS-A	UC Manager-11.x Basic Single User License	461
LIC-CUCM-11X-ENH-A	LIC-CUCM-11X-ENH-A	UC Manager-11.x Enhanced Single User License	953
LIC-UCM-11X-ENHP-A	LIC-UCM-11X-ENHP-A	UC Manager-11.x Enh Plus Single User License	229
UWL-11X-STD	UWL-11X-STD	CUWL Standard 11.x Users - Service USE Only	20
UNITYCN11-STD-USR	UNITYCN11-STD-USR	One Unity Connection 11.x User - All user Features-eDelivery	30
CUAC11X-ADV	CUAC11X-ADV	Cisco Unifed Attendant Console Advanced 11.x - 1 Lic	2
CCX-11-N-P-LIC	CCX-11-N-P-LIC	CCX 11.0 PRE Seat Qty 1 LICENSE ONLY	30
C2911-VSEC/K9	FCZ175060PJ	^Cisco 2911 Voice Sec. Bundle, PVD3-16, UC&SEC Lic, FL-CUBE5	1
C2911-VSEC/K9	FCZ175060PH	^Cisco 2911 Voice Sec. Bundle, PVD3-16, UC&SEC Lic, FL-CUBE5	1
VG310	FCZ2233407P	Modular 24 FXS Port VoIP Gateway with PVD3-64	1
VG310	FCZ23054049	Modular 24 FXS Port VoIP Gateway with PVD3-64	1
VG310	FGL2105107S	Modular 24 FXS Port VoIP Gateway with PVD3-64	1
VG310	FGL2105107R	Modular 24 FXS Port VoIP Gateway with PVD3-64	1
VG224	FGL175310NF	^24 Port Voice over IP analog phone gateway	1
VG224	FGL175310NE	^24 Port Voice over IP analog phone gateway	1
WS-C2960X-48FPS-L	FCW2046B2LP	Catalyst 2960-X 48 GigE PoE 740W, 4 x 1G SFP, LAN Base	1
WS-C2960X-48FPS-L	FCW2046B2G8	Catalyst 2960-X 48 GigE PoE 740W, 4 x 1G SFP, LAN Base	1
WS-C2960X-48FPS-L	FCW2046B2L8	Catalyst 2960-X 48 GigE PoE 740W, 4 x 1G SFP, LAN Base	1
WS-C2960X-48FPS-L	FCW2046B2LB	Catalyst 2960-X 48 GigE PoE 740W, 4 x 1G SFP, LAN Base	1
WS-C2960X-48FPS-L	FCW2202B4K4	Catalyst 2960-X 48 GigE PoE 740W, 4 x 1G SFP, LAN Base	1
WS-C2960X-48FPS-L	FOC2214T0QR	Catalyst 2960-X 48 GigE PoE 740W, 4 x 1G SFP, LAN Base	1
WS-C2960X-48FPS-L	FOC2214T0NH	Catalyst 2960-X 48 GigE PoE 740W, 4 x 1G SFP, LAN Base	1
WS-C2960X-48FPS-L	FOC2214T0QJ	Catalyst 2960-X 48 GigE PoE 740W, 4 x 1G SFP, LAN Base	1