

PŘÍLOHA č. 5 – TECHNICKÁ SPECIFIKACE SLUŽEB

Podpora SW licencí a souvisejícího HW komunikační platformy Cisco.

Podpora musí zajistit pokračující provoz služby pro všechny zaměstnance společnosti Český rozhlas, kdy každý zaměstnanec musí využívat plně funkcionalit platformy Cisco Unified Communications Manager.

Zadavatel požaduje pokrýt licencemi jak IP telefonní systém společnosti, který je nyní provozován na platformě Cisco UCM, tak licenční požadavky na schůzky, komunikaci přes zprávy v rámci platformy Webex, tak také stávající videokonferenční jednotky (to jak v cloudovém, tak on-premise režimu).

Zadavatel dále požaduje podporu nahrávání hovorů Eleveo (ZOOM).

Způsob hlášení požadavků:

telefonicky na servicedesk dodavatele na tel. č. **[DOPLNIT]** nebo e-mailem **[DOPLNIT]**.

Dodavatel bude poskytovat technickou podporu systému v rozsahu 5x8, tj. 8 hodin (od 9:00 do 17:00 hod.) pět dní v týdnu (pondělí až pátek) k nahlášeným závadám, a to prostřednictvím telefonní servisní linky nebo prostřednictvím emailové adresy dodavatele.

V případě nahlášení výskytu závady ozadavatelem bez ohledu na to, jakým ze způsobů bude závada nahlášena, je dodavatel povinen zadavateli písemně potvrdit obdržení takového hlášení v odpovídající lhůtě dle stupně priority závady dle tabulky níže. V téže lhůtě je poskytovatel povinen se začít zabývat odstraňováním závady. Součástí potvrzení obdržení hlášení o závadě od zadavatele bude i odhad doby potřebné k odstranění závady, přičemž dodavatel je povinen dodržovat lhůty doby pro odstranění závady dle tabulky níže.

Stupeň priority závady	Popis závady	Reakční doba	Doba odstranění
1 - kritická chyba	Kritická závada, systém zcela nefunkční,	Potvrzení přijetí požadavku včetně stanovení předpokládané doby vyřešení incidentu do 4 hodin od nahlášení problému	Maximálně 36 hodin od nahlášení požadavku
2 - vážná chyba	Vážná závada, systém částečně použitelný, systém umožňuje klíčové funkce	Potvrzení přijetí požadavku včetně stanovení předpokládané doby vyřešení incidentu do 12 hodin od nahlášení problému	Maximálně 3 dny od nahlášení požadavku
3 - chyba neovlivňující klíčové vlastnosti systému	Závada umožňující práci s pomocí náhradního pracovního postupu	Potvrzení přijetí požadavku včetně stanovení předpokládané doby vyřešení incidentu do 2 pracovních dnů od nahlášení problému	Maximálně 10 dnů od nahlášení požadavku
4 - drobná chyba	Drobná závada neovlivňující činnost systému	Potvrzení přijetí požadavku včetně stanovení předpokládané doby vyřešení incidentu do 5 pracovních dnů od nahlášení problému	Maximálně 40 dnů od nahlášení požadavku

Podpora zahrnuje rovněž údržbu systému a bezúplatné poskytování aktualizací příslušného sw či jeho upgrade, jsou-li tyto zapotřebí k řádnému fungování systému. Dále podpora zahrnuje poradenskou činnost a provádění servisních zásahů, jež budou potřebné k odstranění závady systému.

V případě nutnosti provedení servisního zásahu, bude konkrétní způsob provedení servisního zásahu zvolen dodavatelem, a to dle charakteru konkrétní závady. Dle charakteru závady bude dodavatel provádět servisní zásahy buď osobně v místě výskytu závady, telefonicky nebo pomocí vzdáleného přístupu, případně kombinací uvedených způsobů tak, aby byla závada odstraněna co nejdříve, nejpozději však v rámci příslušné lhůty dle výše uvedené tabulky. Po odstranění závady je dodavatel povinen provést zkoušku funkčnosti systému, která prověří, zda byla závada úspěšně odstraněna. Po úspěšném provedení zkoušky smluvní strany sepiší v případě, že k odstraňování závady byl proveden servisním zásah, protokol o poskytnutí služeb.

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

Zadavatel požaduje **support výrobce**, který zahrnuje:

- Poskytnutí telefonního a e-mailového kontaktu na Service Desk pro zadávání a sledování stavu incidentů a servisních požadavků v režimu 365/24/7. Tento Service Desk bude přístupný pro neomezený počet oprávněných uživatelů na straně zadavatele a jeho servisní organizace.
- 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.
- Nejpozději do 1 měsíce od účinnosti smlouvy je dodavatel povinen zadavateli předložit potvrzení výrobce zařízení Cisco o zakoupení podpory Software Cisco na celou dobu plnění dle této smlouvy, a to s detailním soupisem zařízení s uvedením jejich konkrétních „instance number“, z něhož bude vyplývat:
 - garance přímého přístupu zadavatele a jeho servisní organizace k softwaru výrobce (bug fix releases, minor updates);
 - garance poskytování servisní podpory ve spolupráci s výrobcem v rámci nabídnutých odezev;
 - garance zabezpečení servisní podpory přímo výrobcem zařízení;
 - garance přímého přístupu zadavatele a jeho servisní organizace na TAC (Technical Assistance Center) supportního centra výrobce zařízení v případě nespokojenosti zadavatele s postupem dodavatele.

Dodavatel také, 3 měsíce před skončením období, na které je Software Cisco nakoupen (tj. tři měsíce před uplynutím účinnosti smlouvy o poskytování služeb), připraví soupis Software Cisco pro dokoupení na následné období včetně klíčových termínů ukončení dostupnosti supportu výrobce.