**Podrobná technická specifikace zadání**

Předmětem poptávky je zajištění provozu a správy všech komponent portálu [www.chmí.cz](http://www.chmí.cz).

na období od **1.6. 2018 do 31.3.2019.**

1. Objednatel požaduje následující služby:
   1. Řešení incidentů uvedených komponent portálu ČHMÚ.
      1. Incidentem se rozumí událost, která způsobuje nebo může způsobit přerušení nebo omezení služeb poskytovaných portálem.
      2. Odpovědné osoby objednatele budou mít možnost zadávat požadavky na plnění dle předešlého bodu prostřednictvím sítě Internet nebo prostřednictvím telefonické hot-line. Obě možnosti zadání požadavků budou k dispozici nepřetržitě 24 hodin denně, 7 dnů v týdnu.
      3. Dodavatel zahájí práce na řešení incidentu nejpozději do dvou pracovních hodin od nahlášení.
2. Objednatel požaduje následující služby:
   1. Běžnou svěřenou správu portálu:
      1. Dodavatel zajistí běžnou svěřenou správu aplikačního portálu. Jedná se o všechny činnosti běžné správy aplikačního portálu, které směřují k maximální stabilitě systému a předcházení vzniku incidentů.
      2. Dodavatel bude proaktivně navrhovat a po odsouhlasení odpovědné osoby objednatele realizovat opatření, která budou vznik incidentů eliminovat.
      3. Dodavatel l zahájí práce na řešení požadavku dle článku II. odstavce písmena a) této smlouvy nejpozději do dvou pracovních hodin od nahlášení.
   2. Podporu při nasazení nových verzí software anebo provádění aplikačních úprav:
      1. Dodavatel bude zajišťovat podporu pro úspěšné nasazení nových verzí operačních systémů anebo aplikací či podporu pro úspěšné nasazení úprav stávajícího aplikačního vybavení portálu.
      2. Dodavatel zahájí práce na řešení požadavku nejpozději do osmi pracovních hodin od nahlášení.

* 1. Monitorování správné činnosti portálu:
     1. Dodavatel bude po dobu účinnosti této smlouvy sledovat chyby činnosti portálu. V případě, že budou webové stránky portálu nebo některá z veřejně dostupných služeb portálu mimo provoz, ohlásí zhotovitel chybový stav objednateli do 60 minut od jeho vzniku prostřednictvím služeb elektronické pošty a SMS. V případě kritického výpadku (zejména nedostupnosti služeb pro registrované uživatele) bude zhotovitel informovat oprávněnou osobu objednatele telefonicky s žádostí o posouzení naléhavosti řešení incidentu a dohodě o následném postupu.

1. Každý požadavek objednatele bude registrován v informačním systému zhotovitele včetně data a času přijetí požadavku, data a času splnění požadavku a doby nutné na vyřešení požadavku. Dodavatel se zavazuje zpřístupnit objednateli výše uvedené informace pro kontrolu plnění závazků.
2. Dodavatel bude formou pravidelných seminářů informovat zaměstnance objednatele o provedených opatřeních, změnách konfigurace, nově instalovaných nebo inovovaných komponentách a to nejméně jednou za kalendářní měsíc. Poskytnutí informací v rámci takovéhoto semináře nezbavuje zhotovitele povinnosti informovat určené zaměstnance objednatele o změnách provedených při řešení incidentu, proaktivního zásahu nebo jiných změnách instalace portálu.
3. Výčet zařízení a software, ke kterému se sjednávají služby popsané v tomto článku, je uveden v příloze číslo jedna.