


SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SERVISNÍCH SLUŽEB

číslo poskytovatele: **CZSC-19-004**
číslo objednatele: **46/2019**

I. Smluvní strany



1.

Česká republika – Ministerstvo vnitra
se sídlem: Nad Štolou 963/3, PSČ 170 34 Praha 7
IČ: 00007064
DIČ: CZ00007064
bankovní spojení: ČNB, pobočka Praha 1, č. ú. 8908-881/0710
telefon: 
kontaktní adresa: MV – GŘ HZS ČR, Kloknerova 26, Praha 414, PSČ 148 01
zastoupená: plk. Ing. Radkem Jančíkem,
ředitelem odboru KIS

odběratel a budoucí
uživatel: MV – GŘ HZS ČR, Kloknerova 26, Praha 414, PSČ 148 01
kontaktní osoba: 
mail:
telefon:
(dále jen „**Objednatel**“)

a

2.

Proact Czech Republic, s.r.o.
se sídlem: Tůrkova 2319/5b, Praha 4 – Chodov, PSČ 149 00
IČ: 24799629
DIČ: CZ24799629
bankovní spojení: UniCredit Bank Czech Republic, a.s. č.ú.: 43738 005 / 2700
obchodní rejstřík: spisová značka: C 175329 vedená u Městského soudu v Praze
telefon: 
mail:
zastoupená: 
(dále jen „**Poskytovatel**“)

(Objednatel a Poskytovatel dále společně též jako „**smluvní strany**“ nebo jednotlivě jako „**smluvní strana**“)

sjednali níže uvedeného dne, měsíce a roku Smlouvu o poskytování servisních služeb (dále též "**Smlouva**"):

II. Předmět smlouvy

1. Poskytovatel se touto smlouvou zavazuje poskytovat Objednateli servisní služby (dále též jako „**služby**“) na zařízeních Objednatele specifikovaných v příloze č. 1 této Smlouvy (dále též jako „**servisovaná zařízení**“), jejichž rozsah, cena a podmínky jsou specifikovány v této Smlouvě, včetně jejich příloh.
2. Objednatel se zavazuje platit Poskytovateli za poskytování služeb jejich cenu a poskytovat mu součinnost nezbytnou pro řádné a včasné plnění této smlouvy, to vše v souladu s podmínkami specifikovanými v této Smlouvě.

III. Sjednaná cena a způsob platby

1. Cena za jednotlivé služby prováděné dle této smlouvy je stanovena dohodou smluvních stran a je uvedena v Příloze č. 3 této smlouvy.
2. Objednatel bude hradit ceny služeb na základě faktur (daňových dokladů) vystavených Poskytovatelem dle podmínek pro jednotlivé typy služeb stanovené v této smlouvě.
3. Ceny služeb jsou uvedeny bez DPH, není-li uvedeno jinak. DPH bude účtována v takové výši a takovým způsobem, jak budou v příslušném období určovat právní předpisy.
4. Ve sjednané ceně služeb uvedené v Příloze č. 3 této smlouvy je zahrnuta cena servisních prací při odstraňování vad servisovaných zařízení. Náhradní díly a materiál nezbytné k odstranění vad servisovaných zařízení a náklady na jejich dopravu do místa plnění zajistí Objednatel.
5. Splatnost faktur je dohodou smluvních stran sjednána na 30 dnů od jejich vystavení. V případě prodlení Objednatele s úhradou ceny služeb či jiných peněžitých závazků vůči Poskytovateli je Poskytovatel oprávněn požadovat po Objednateli uhrazení smluvní pokuty ve výši 0,05% z dlužné částky za každý den prodlení. Smluvní pokuta je splatná ve lhůtě 10 dnů od doručení jejího vyúčtování Objednateli.
6. Pokud dojde k vadě na servisovaném zařízení v důsledku nedodržení provozních podmínek ze strany Objednatele, jeho zaměstnanců či třetích osob, dalším přidáváním či ubíráním součástí servisovaných zařízení nebo programového vybavení nebo v důsledku vnějších událostí jako např. požáry, povodně, jiné živelné události, vandalství, občanské nepokoje apod., je Objednatel povinen uhradit vedle měsíční ceny dle přílohy č. 3 této smlouvy i veškeré náklady spojené s odstraněním vady, zejména náklady na práci techniků, cenu spotřebovaného materiálu a náhradních dílů, jakož i všechny ostatní účelně vynaložené náklady spojené s odstraněním vady, a to podle aktuálního ceníku Poskytovatele.
7. Neuhradí-li Objednatel Poskyvatelem vyúčtovanou cenu služeb po dobu delší než 15 dní po řádném termínu její splatnosti, vyhrazuje si Poskytovatel právo, bez újmy na jakýchkoliv jiných právech, dočasně, do doby zaplacení všech dlužných částek, pozastavit poskytování služeb, aniž by se tím dostal do prodlení s plněním svých povinností podle této smlouvy.

IV. Místo a způsob plnění

1. Místem plnění smlouvy je objekt: MV-GŘ HZS ČR, adresa: Kloknerova 26, Praha 4.
2. V případě, že pro poskytnutí příslušné služby není nezbytná osobní přítomnost pracovníků Poskytovatele v místě plnění, mohou být služby provedeny na dálku formou vzdáleného připojení.
3. Lhůty pro započítání poskytování služeb (reakční časy) jsou pro jednotlivé služby uvedeny v Příloze č. 1 této smlouvy.

V. Platnost, účinnost a ukončení smlouvy

1. Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou do 30. 06. 2022.
2. Poskytování služeb bude zahájeno dnem 01. 07. 2019.
3. Smlouvu lze ukončit písemnou dohodou smluvních stran nebo písemnou výpovědí kterékoliv ze smluvních stran i bez udání důvodu s 3 měsíční výpovědní lhůtou, která začíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena druhé smluvní straně.

VI. Práva, povinnosti a odpovědnost Poskytovatele

1. Poskytovatel neodpovídá za jakékoli škody, opožděná nebo neposkytnutá plnění, pokud:
 - 1.1. byl na servisovaném zařízení proveden neautorizovaný zásah,
 - 1.2. bylo servisované zařízení provozováno v rozporu s dodanou provozní či jinou související dokumentací,
 - 1.3. toto bude zapříčiněno včasným neposkytnutím potřebných informací, materiálů nebo součinnosti ze strany Objednatele, a to vše s výjimkou škod způsobených jeho neodborným postupem při servisním zásahu.
2. Poskytovatel nemá odpovědnost za možnou ztrátu či změnu dat, ke které může dojít při vadě zařízení nebo v době servisního zásahu. Obnovu ztracených nebo pozměněných dat je povinen si zajistit Objednatel ze svých datových záloh. Poskytovatel není zodpovědný za správnost a úplnost datových záloh Objednatele a za jejich obnovení.
3. Poskytovatel může sjednané služby plnit prostřednictvím třetí osoby (subdodavatele).
4. Poskytovatel určuje a plně zodpovídá za stanovení způsobu odstranění vady a za stanovení posloupnosti jednotlivých činností při odstraňování vady.

5. Poskytovatel se zavazuje při plnění této smlouvy dodržovat obecně závazné právní předpisy a normy platné v České republice, technické předpisy výrobce zařízení, jakož i podmínky této smlouvy.

VII. Práva, povinnosti a odpovědnost Objednatele

1. Objednatel se zavazuje poskytovat Poskytovateli veškerou součinnost nezbytnou pro řádné a včasné plnění této smlouvy, zejména:
 - 1.1. informovat Poskytovatele o příznacích vad a poskytnout informace, které mohou pomoci upřesnit místo a rozsah vady,
 - 1.2. zajistit bezodkladný vjezd i výjezd servisních vozidel Poskytovatele do místa plnění a bezodkladný přístup k servisovaným zařízením,
 - 1.3. vždy zajistit pracovníkům Poskytovatele potřebný prostor a přístup k zásuvce 230 V,
 - 1.4. zajistit přítomnost technicky způsobilé osoby Objednatele, zejména v případě servisních zásahů, u kterých bude potřeba součinnost s jinými zařízeními, které nejsou specifikovány v Příloze č. 1 této smlouvy.
2. Objednatel je povinen určit oprávněné osoby pro styk s Poskytovatelem, které budou po dobu platnosti této smlouvy zabezpečovat nezbytnou součinnost mezi Poskytovatelem a Objednatelem k zajištění potřebných informací a materiálů k plnění předmětu této smlouvy.
3. Oprávněné osoby a jejich počet je uveden v Příloze č. 2 této smlouvy. Smluvní strany mohou tyto oprávněné osoby vyměnit nebo zaměnit jinými, které budou vhodné pro výkon prací, a to po předchozím písemném vyrozumění druhé smluvní strany.
4. Oprávněné osoby odpovídají za obsah a správnost předaných informací.
5. Objednatel se zavazuje provozovat servisovaná zařízení v souladu s předanými technickými a provozními podmínkami dle technické dokumentace.
6. Objednatel se zavazuje předem konzultovat s Poskytovatelem zásah do sítě, který by mohl mít negativní vliv na funkčnost servisovaných zařízení.
7. V případě, kdy Poskytovatel provede opravu vady zařízení výměnným způsobem, čímž se rozumí výměna poškozeného zařízení, jeho části nebo jednotlivého dílu za nové zařízení, jeho část nebo jednotlivý díl, je Objednatel oprávněn si vadné zařízení, část nebo díl ponechat.

VIII. Ochrana informací

1. Smluvní strany jsou povinny zajistit utajení získaných důvěrných informací způsobem obvyklým pro utajování takových informací, není-li výslovně sjednáno jinak. Tato povinnost platí bez ohledu na ukončení účinnosti této Smlouvy. Smluvní strany mají právo požadovat navzájem doložení dostatečnosti utajení důvěrných informací. Smluvní strany jsou povinny

zajistit utajení důvěrných informací i u svých zaměstnanců, zástupců, jakož i jiných spolupracujících třetích stran, pokud jim takové informace byly poskytnuty.

2. Právo užívat, poskytovat a zpřístupnit důvěrné informace mají obě smluvní strany pouze v rozsahu a za podmínek nezbytných pro řádné plnění práv a povinností vyplývajících z této Smlouvy.
3. Za důvěrné informace se bez ohledu na formu jejich zachycení považují veškeré informace, které nebyly některou ze smluvních stran označeny jako veřejné a které se týkají této Smlouvy a jejího plnění (zejména informace o právech a povinnostech smluvních stran, jakož i informace o cenách) a dále informace, které se týkají některé ze smluvních stran (zejména obchodní tajemství, informace o jejich činnosti, struktuře, hospodářských výsledcích, know-how) anebo informace, pro nakládání s nimiž je stanoven právními předpisy zvláštní režim utajení (zejména hospodářské tajemství, státní tajemství, bankovní tajemství, služební tajemství). Dále se považují za důvěrné informace takové informace, které jsou jako důvěrné výslovně některou ze smluvních stran označeny.
4. Za důvěrné informace se v žádném případě nepovažují informace, které se staly veřejně přístupnými, pokud se tak nestalo porušením povinnosti jejich ochrany, dále informace získané na základě postupu nezávislého na této Smlouvě nebo druhé smluvní straně, pokud je smluvní strana, která informace získala, schopna tuto skutečnost doložit, a konečně informace poskytnuté smluvní straně třetí osobou, která takové informace nezískala porušením povinnosti jejich ochrany.
5. Žádné ustanovení této Smlouvy přitom nebrání nebo neomezuje Poskytovatele ve zveřejnění nebo obchodním využití jakékoliv technické znalosti, dovednosti nebo zkušenosti obecné povahy, kterou získal při plnění této Smlouvy.
6. Povinnost ochrany informací se nevztahuje na informace, jejichž sdělení je požadováno v souladu se zákonem soudy či orgány veřejné správy, a dále na informace, které je Objednatel povinen poskytnout v souladu s jinými zákony (např. zákon č. 106/1999 Sb.). Povinnost ochrany informací se dále nevztahuje na předávání a sdílení informací ve skupině společností zhotovitele (Proact IT Group) a ve vztahu k informacím, které jsou zhotovitel nebo kterákoliv jiná společnost se skupiny Proact IT Group povinni zveřejnit v souvislosti s kotací Proact IT Group na burze Nasdaq OMX Nordic ve Stockholmu, příp. na jiných veřejných trzích.
7. Povinnost mlčenlivosti trvá po dobu trvání této smlouvy a po dobu 10 let po skončení účinnosti této smlouvy.
8. V případě porušení povinností uložených smluvním stranám tímto článkem Smlouvy má neporušující smluvní strana právo účtovat smluvní straně, která porušila povinnost uloženou tímto článkem Smlouvy, smluvní pokutu ve výši 100.000 Kč za každý případ porušení. Uplatněním či uhrazením smluvní pokuty není dotčen nárok na náhradu škody způsobené neporušující smluvní straně porušením povinnosti ochrany informací.

IX. Všeobecná ujednání

1. Smluvní strany se dohodly, že na právní vztahy mezi Poskytovatelem a Objednatelem se nepoužijí ustanovení:
 - 1.1. o přijetí nabídky s dodatkem nebo odchylkou dle § 1740 odst. 3 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „**občanský zákoník**“),
 - 1.2. § 1743 občanského zákoníku o pozdním přijetí nabídky ve formě ústního vyrozumění o takovém přijetí či chování se ve shodě s nabídkou.
2. Smluvní strany prohlašují, že tato smlouva není smlouvou uzavíranou adhezním způsobem. Pro vyloučení budoucích nejasností či pochybností však přesto sjednávají, že na právní vztahy mezi nimi se nepoužijí ustanovení § 1799 a § 1800 občanského zákoníku.
3. Smluvní strany se v souladu s ustanovením § 558 odst. 2 občanského zákoníku dohodly, že obchodní zvyklosti nemají přednost před ustanoveními zákona, a to ani tehdy, jedná-li se o ustanovení zákona, jež nemají donucující účinky.
4. Zhotovitel odpovídá pouze za přímou škodu, která vznikla jeho zaviněním při plnění této smlouvy objednateli, nikoli za nepřímé či následné škody nebo ušlý zisk.
5. Smluvní strany se dohodly, že maximální výše smluvních pokut a náhrady škody, které může jedna smluvní strana uplatnit vůči druhé smluvní straně za celou dobu trvání této smlouvy, nesmí ve svém součtu přesáhnout celkovou cenu plnění bez DPH uhrazenou Objednatelem Poskytovateli na základě této smlouvy.
6. Započtení vzájemných pohledávek Objednatele a Poskytovatele je možné jen na základě dohody obou smluvních stran.
7. Smluvní strany se dohodly, že Poskytovatel je oprávněn předat kontaktní údaje zástupce Objednatele, které Poskytovatel od Objednatele obdrží, svému smluvnímu partnerovi za účelem zajištění poskytnutí služby v místě plnění. Objednatel prohlašuje, že předáním kontaktních údajů podle předchozí věty nedojde k porušení obecně závazných právních předpisů ani Nařízení Evropského parlamentu a Rady č. 2016/679 ze dne 27. 4. 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (GDPR).

X. Závěrečná ustanovení

1. Objednatel akceptuje návrh této Smlouvy o poskytování servisních služeb v plném rozsahu, tzn., že přijetí tohoto návrhu s odchylkou nebo dodatkem (včetně odchylky nebo dodatku nepodstatného) je v souladu s touto Smlouvou vyloučeno a za akceptaci této Smlouvy se tedy nepovažuje. Za akceptaci této Smlouvy o poskytování servisních služeb se dále

nepovažuje ústní oznámení o přijetí jejího návrhu anebo chování ve shodě s návrhem této Smlouvy či nabídkou Poskytovatele bez jejich písemné akceptace.

2. Smluvní vztah založený touto smlouvou se bude řídit výlučně ujednáními obsaženými v této smlouvě, včetně jejích příloh. Veškerá korespondence mezi smluvními stranami, včetně jejich prohlášení, je ve vztahu k této smlouvě irelevantní, není-li ve smlouvě stanoveno jinak. Smluvní vztah založený touto smlouvou se nebude řídit žádnými obchodními nebo jinými smluvními podmínkami žádné ze smluvních stran, i kdyby na jejich aplikaci smluvní strana odkázala v jakékoliv formě komunikace s druhou smluvní stranou, ať už před uzavřením této smlouvy nebo po jejím uzavření.
3. Pokud v této Smlouvě není výslovně ujednáno jinak, řídí se vztahy Objednatele a Poskytovatele příslušnými ustanoveními občanského zákoníku a dalších obecně závazných právních předpisů platných v České republice. Pro případ jakéhokoliv sporu vyplývajícího z této Smlouvy si smluvní strany sjednávají v souladu s ustanovením § 89a občanského soudního řádu místní příslušnost soudu prvního stupně dle sídla Poskytovatele.
4. Tato Smlouva může být uzavřena jen v písemné formě. Jakékoli změny či zrušení této Smlouvy mohou být rovněž provedeny jen v písemné formě.
5. Smluvní strany se dohodly, že žádná z nich není oprávněna postoupit svá práva a povinnosti vyplývající z této Smlouvy třetí straně bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany, s výjimkou peněžitých pohledávek za druhou smluvní stranou.
6. Tato Smlouva spolu se všemi přílohami a případnými dodatky představuje kompletní a úplné ujednání mezi smluvními stranami a nahrazuje všechny dosavadní smlouvy, dohody a ujednání vztahující se k předmětu této Smlouvy, která byla v minulosti učiněna v písemné či ústní podobě.
7. V případě, že se některé ustanovení Smlouvy stane neplatným, zůstávají ostatní ustanovení i nadále v platnosti. Smluvní strany se pro tento případ dohodly, že jsou povinny dohodou nahradit dotčené ustanovení, resp. jeho část, novým platným a účinným ustanovením, které co nejlépe odpovídá účelu, kterého smluvní strany chtěly dotčeným ustanovením dosáhnout. Do té doby platí odpovídající platná právní úprava České republiky.
8. Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti nabývá, dle § 6 odst. 1 zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o registru smluv“), dnem uveřejnění prostřednictvím registru smluv.
9. Tato Smlouva je vyhotovena ve čtyřech (4) stejnopisech s platností originálu, z nichž každá smluvní strana obdrží po dvou (2) stejnopisech.

10. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou přílohy:

Příloha č. 1 - Seznam zařízení a předmětů smlouvy

Příloha č. 2 - Oprávněné osoby a způsob hlášení incidentů

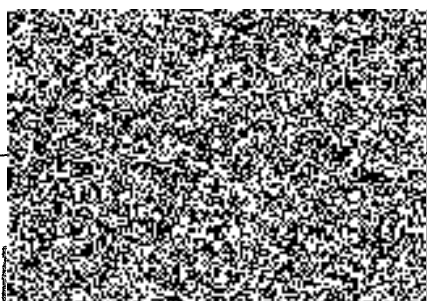
Příloha č. 3 - Rozsah služeb, ceny a platby

Příloha č. 4 - Popis služeb

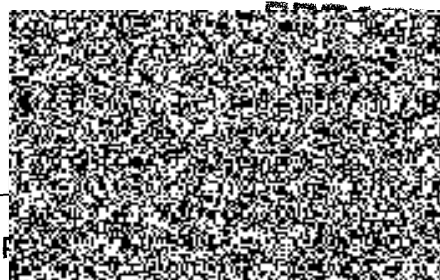
11. Obě smluvní strany prohlašují, že se seznámily s obsahem Smlouvy, že tato byla uzavřena po vzájemném projednání podle jejich pravé a svobodné vůle, určitě, vážně a srozumitelně, nikoliv v tísní za nápadně nevýhodných podmínek, což stvrzují svými vlastnoručními podpisy.

V Praze dne: 1.7.2019

V Praze dne: 16.6.2019



Hasičského záchranného sboru ČR
Kloknerova 26
148 01 Praha 414
-18-



s.r.o.
ov
799629

Příloha č. 1

Seznam zařízení a předmětů smlouvy:

Podkladem pro uzavření této smlouvy je nabídka zhotovitele v elektronickém tržišti ze dne 8. 3. 2016, která byla zveřejněna v rámci zadávacího řízení pod číslem ID zakázky N006/19/V00002953 v elektronickém tržišti NEN a byla vybrána, jako nejvhodnější.

Předmětem této smlouvy je Technická podpora zálohovacího systému.

Hardwarové předměty servisu:

Název zařízení/předmětu servisu	Typ zařízení	Sériové číslo zařízení	Záruční lhůta zařízení	Konec záruční lhůty výrobce	Typ Servisu výrobce	Služba PROACT
HPE StoreEver MSL4048 0 Drive 48 Slot	Zálohovací HW		60	2023	HPE 5Y Foundation Care 24x7 SVC, HPE MSL4048 Library Support	Silver SLA 0
OVERLAND NEO 2000e, 2-LT06 FC,30 Lokalita TUPO	Zálohovací HW	9B44010166	36	14.12.2017	OverlandCare Level 2 (24x7 Phone/NBD Onsite)	Silver SLA0


Softwarové předměty servisu:

Název software/předmět u servisu	Typ SW	Licenční číslo software	Maintenanc e výrobce na SW	Konec maintenanc e SW	Typ Servisu výrobce	Služba PROACT
VERITAS NETBACKUP 7.7	Zálohovací SW	A4004455492	12	4.12.2019	BASIC	Silver SLA 0

Příloha č. 2**Oprávněné osoby a způsob hlášení incidentů**

Oprávněné osoby za Objednatele:

Jméno a Příjmení	Tel:	e-mail	za ohlas

Způsob hlášení incidentů**Telefonicky:** v pracovní dny v době 8-17 h na servisní dispečink **Mailem:** e-mailová adresa **Prostřednictvím WEBu:** <https://support.proact.eu>

Příloha č. 3

Rozsah služeb, ceny a platby

1. Cena za služby prováděné dle této Smlouvy činí celkem:

Položka a poskytované služby (dle Přílohy č.4)	Cena	Fakturační období služby
A. PROACT MONITORING 24x7 monitoring zálohovacího systému (1x měsíčně report z monitoringu zálohovacího systému.) Jednotná cena za monitoring a report – cena bez DPH/měsíc	28 000,- Kč	Měsíční
B. PROACT PROFESIONAL SERVICES 1. Konfigurační práce 2. Instalace, update systému 3. Konzultace při řešení problému, návrh řešení. Jednotná cena za výše uvedené položky: B1-3-cena bez DPH /hod.	1 800,- Kč	Na základě objednávky
C. PROACT SERVICE SUPPORT - SILVER SLA 0 Nástup při havarijní situaci do 8 hod. a řešení problému se zálohovacím systémem. Cena bez DPH /hod.	5 000,- Kč	Na základě objednávky

Na položky pod písmenem B, C budou vydávány samostatné objednávky na zabezpečení prací pod těmito písmeny.

Celková cena za služby poskytované dle této Smlouvy nesmí přesáhnout 2 mil. Kč bez DPH.

2. Smluvní cena bude hrazena měsíčně na základě daňového dokladu (faktury) vystaveného Poskytovatelem vždy k prvnímu kalendářnímu dni kalendářního měsíce, za který úhrada ceny přísluší.

Fakturace po splnění požadovaných podmínek dodávky se uskuteční na adresu:

MV - GŘ HZS ČR pošt. příhr. 69
Kloknerova 26
148 01 Praha 414

na faktuře bude jako objednatel uvedeno:

ČR - Ministerstvo vnitra
Nad Štolou 936/3
170 34 Praha 7

zastoupené – kontaktní adresa:

MV – GŘ HZS ČR
Kloknerova 26
pošt. příh. 69
148 01 Praha 414

Zhotovitel je povinen přiložit k faktuře originál předávacího protokolu za práce provedené v předchozím kalendářním měsíci.

3. První daňový doklad bude vystaven k 01. 07. 2019.

Příloha č. 4

Popis služeb

PROACT MONITORING

Služba PROACT Monitoring představuje nasazení automatického monitorovacího systému, který bude nainstalován a nakonfigurován tak, aby sledoval klíčové parametry krytých systémů a odesílal upozornění a výstrahy, pokud se tyto parametry odchylní od schválených limitů. V průběhu běžné pracovní doby Proact udržuje informace o výstrahách (alertech) odeslaných prostřednictvím monitorovacího systému, zachází s nimi jako s P3/minor/Běžnou poruchou nebo P2/major/Vážnou poruchou podle potřeby. V případě vážné/major/P2 nehody Proact musí informovat zákazníka prostřednictvím e-mailu a pokud je nutné také telefonicky.

Služba PROACT Monitoring zahrnuje:

- Provoz monitorovacího systému 24x7
- Monitorovací sonda formou VM (virtual machine) nebo fyzická sonda
- Monitorovací senzory pro pásmo 0-50 senzorů
- Nastavení senzorů a systému alertů pro 0-50 senzorů
- Vyhodnocování alertů/výstrah
- Proaktivní reakce na alerty – v průběhu standardní pracovní doby (je možné dokoupit režim 24x7)
- Kategorizace alertů – P1, P2 a P3 alerty
- Reporting z monitorovacího systému 1x měsíčně

PROACT SERVICE SUPPORT

Služba PROACT Service Support zahrnuje:

- Servisní podporu při řešení incidentů.
- Příjem incidentů telefonicky.
- Příjem incidentů E-mailem (5x9).
- Příjem incidentů prostřednictvím web rozhraní (5x9).
- Zákaznický support portál (Topdesk).
- Prioritizace incidentů.
- Incident Management.
- Service Level Management reporting.
- Vzdálená technická podpora.
- Technická podpora v místě.
- Podpora v lokálním CZ jazyce.

Zákaznická podpora provádí příjem hlášení o incidentech a servisních požadavcích. Provede kategorizaci a prioritizaci přijatého incidentu na Kritická porucha (P1/Critical), Vážná porucha (P2/Major) a Běžná porucha (P3/Minor) pro práci s ním po celou dobu a v dalších službách od pondělí do pátku 08.00 - 17.00 SEČ/UTC+1 (standardní otevírací doby) s výjimkou státních svátků a dnů pracovního klidu v České republice, pokud se zákazníkem dohodnuto jinak. Pokud chce zákazník dostávat zákaznickou podporu, která má být poskytována mimo standardní pracovní dobu, je možné ji poskytovat za předem dohodnuté dodatečné ceny.

Definice druhů poruch:

1. Kritická porucha

Kritickou poruchou se ve smyslu této smlouvy rozumí stav celkové nefunkčnosti nebo nemožnosti využívání klíčových funkcionalit zařízení nebo systému. Uživatelé systému nemohou v takovém případě využívat služeb, které má systém poskytovat.

2. Vážná porucha

Vážnou poruchou se ve smyslu této smlouvy rozumí takový stav zařízení či systému, kdy je některá komponenta nebo součást systému mimo provoz či neplní svoji funkci, ale systém jako celek je stále schopen alespoň omezeně poskytovat své služby či plnit svou funkcionalitu. Uživatelé mohou v takovém případě stále využívat služeb systému. Příkladem vážné poruchy bývá zpravidla výpadek některé redundantní komponenty zařízení (např. disk, řadič, zdroj, apod.) nebo celého zařízení, které tvoří součást clustrového řešení.

3. Běžná porucha

Běžnou poruchou se ve smyslu této smlouvy rozumí takový stav zařízení nebo systému, který neodpovídá předávací dokumentaci, ale neohrožuje klíčové funkcionality řešení.

Popis SLA – garance poskytovaných služeb:

Na definované typy poskytovaných služeb lze navázat garancí úrovně poskytovaných služeb SLA. Aplikace SLA je možná pouze na služby týkající se oprav HW zařízení.

1. SLA 0

Služba bez garantované doby odstranění poruchy. Standardně aplikovaná na všechny typy služeb.

2. SLA NBD

Garantované odstranění poruchy do 17:00 hod. následující pracovní den od uznání HW poruchy servisním oddělením dodavatele.

3. SLA 24

Garantované odstranění poruchy do 24 hodin od uznání HW poruchy servisním oddělením dodavatele. 24x7

4. SLA 8

Garantované odstranění poruchy do 8 hodin od uznání HW poruchy servisním oddělením dodavatele.

Definice typů služeb

Popis služby SILVER

Oprávněnost hlášení poruchy Objednatelem

Služba typu „Silver“ opravňuje Objednatele hlásit poruchy v **běžné pracovní dny od 8:00 do 17:00 hod**, jedná se o tzv. režim **5x9**. Během této doby je servisní dispečink Poskytovatele povinen přijmout servisní požadavek Objednatele.

Reakční doby v návaznosti na druh poruchy

Reakční dobou se ve smyslu této smlouvy rozumí čas, do kterého nejpozději je Poskytovatel povinen začít pracovat na odstranění poruchy.

Kritická porucha: reakční doba do **4 hodin** od nahlášení poruchy.

Vážná porucha: reakční doba do **4 hodin** od nahlášení poruchy.

Běžná porucha: reakční doba do **17:00 hod. následující pracovní den** od nahlášení poruchy.

Garance poskytovaných služeb – SLA

U služby Silver, lze v **návaznosti na typ předmětu servisu** poskytovat různé úrovně SLA.