

# Požadavky na podporu a integrační služby

---

1. Pro hlášení poruch a závad musí být určeno jedno kontaktní místo včetně telefonu a emailu.
2. Podporu v požadovaném rozsahu požadujeme na dobu 5 let s platbou po roce. Tato je včetně maintaince s minimálně jedním proaktivním kontaktem technické podpory pro účely shrnutí případných incidentů a shrnutí doporučení na aktualizace SW vybavení či doporučení na HW údržbu. Tato podpora bude zajištěna výrobcem zařízení a bude poskytnuta v českém jazyce minimálně při hlasové komunikaci.
3. SW podpora na 5 let pro disková pole, která umožňuje přístup k novým verzím firmware, opravným patchům, atd.
4. SW podpora na 5 let pro stávající diskovou virtualizaci, rozšířenou o nabízenou kapacitu, která umožňuje přístup k novým verzím firmware, opravným patchům, atd.
5. Dostupnost podpory musí být 5x11 s odezvou NBD.
6. Veškerá paměťová média zůstávají při reklamaci v držení zadavatele.
7. Potvrzení od lokálního zastoupení výrobce, že nabízené zboží je určeno pro český (EU) trh a je servisním střediskem výrobce v České republice plně podporováno.
8. Prodej diskového pole bude výrobcem deklarován minimálně do roku 2019 a podpora všech komponent minimálně do roku 2025.