

## Specifikace technické podpory (HW a SW)

### Specifikace technické podpory zahrnuje:

- telefonickou podporu pracovníků kupujícího, v pracovní dny a v pracovní době (od 8:00 hod. do 16:00 hod.) při řešení provozních problémů dodaného HW a SW vybavení, v českém jazyce, (5 x 8), je vyžadován lokální support v ČR,
- servisní zásahy prodávajícího na dodaném HW a na dodaném firmwaru na základě požadavků kupujícího na místě instalace u kupujícího,
- reakční doby pro započítání řešení závad dle tabulky 1, „Definice priorit, doby odezvy a termín zásahu na místě instalace“,
- odstranění závady HW a na firmwaru ve stanovené době dle tabulky č. 1 od prokazatelného nahlášení závady,
- na vyžádání kupujícího účast odborných SW pracovníků prodávajícího při instalaci nově nasazovaných – instalovaných nových firmwaru a verzí, patchů a upgradů,
- dodávky nových náhradních dílů HW za vadné díly,
- servisní zásahy a výměny všech vadných komponent zajišťují servisní technici prodávajícího, tj. bezplatnou výměnu vadných dílů,
- délku záruční doby na HW nebo firmwaru po servisním zásahu minimálně 12 měsíců;
- součinnost (asistenci odborných pracovníků prodávajícího a v případě nutnosti na místě instalace) při případné rekonfiguraci HW,
- zasilání upozornění a zpráv týkajících se produktů, které jsou předmětem zakázky (např. e-mailem),
- přístup k programům určených k monitorování, konfiguraci a reportování stavu HW a SW,
- servis mikrokódu, firmwaru – instalace (odbornými pracovníky prodávajícího) nových verzí mikrokódu a firmwaru podle pokynů (doporučení) výrobce dodaného HW,
- aktualizaci dodaného firmwaru vybavení – provádění instalace nových verzí firmwaru odbornými pracovníky prodávajícího, na základě podle pokynů (doporučení) výrobce HW
- poskytovat bezplatný pozáruční servis na reklamované závady HW a firmwaru po servisním zásahu v délce platnosti smlouvy kupujícímu,
- v případě závad po instalaci nově nasazovaných nebo instalovaných firmwaru, nových SW verzí, patchů a upgradů uvedení systémů (odbornými pracovníky prodávajícího) do původního funkčního stavu do 48 (čtyřiceti osmi) hodin;
- mít právo užívat poslední verze dodaných SW produktů včetně bezplatné dodávky SW patchů, firmwaru a aktualizací beze změny licenčních podmínek,
- mít právo elektronického on-line přístupu k posledním aktuálním verzím dodaného SW software s možností čerpání technické podpory,
- řešení problémů spojených s chybnou funkcionalitou dodané verze firmwaru; chybnou funkcionalitou se myslí takové chování programového prostředku, které je v rozporu s oficiální dokumentací k programovému prostředku,
- aby se podpora vztahovala i na řešení nestandardních a/nebo havarijních situací (např. pád systému, pád SW, poškození databáze, nejasné chování dodaných programů),
- registrovaný přístup k webové stránce pro rozšířenou elektronickou podporu,

- bezplatný přístup k databázím prodávajícího (poskytovatele) služeb, které obsahují informace o známých chybách programů, o opravách chyb, o omezeních a způsobech, jak chyby obejít (viz <https://www.dell.com/support/home/cz/cs/czbsd1/?lwp=rt>) a to 24 hodin, 7 dní v týdnu.

#### Další požadavky kupujícího:

- **pevné disky, vyměněné v rámci oprav, zůstávají majetkem kupujícího,**
- **Servisní zásahy a výměny všech vadných komponent zajišťují servisní technici prodávajícího na místě instalace u kupujícího.**

#### Specifikace podpory

- 5 x 8 (po-pá 8:00-16:00, tj. v pracovní době v pracovních dnech) technická podpora po telefonu (mimo dny pracovního klidu, pracovního volna a státních svátků)
- 5 x 8 (po-pá 8:00-16:00, tj. v pracovní době v pracovních dnech) zásah na místě s odezvou dle definovaných priorit (mimo dny pracovního klidu, pracovního volna a státních svátků); kupující stanovuje priority
- servisní zásahy provádět tak, aby byl systém minimálně provozně omezován a aby nedošlo ke ztrátě dat na HW a na diskovém poli nebo k výraznému omezení výkonu nebo funkčnosti diskového pole, servisní zásah lze provádět v pracovní době nebo po dohodě i v mimo pracovní dobu; priority jsou definovány v tabulce č. 1, „Definice priorit, doby odezvy a termín zásahu na místě instalace, sankce za nedodržení lhůt“.

#### Tabulka č. 1

##### Definice priorit, doby odezvy, termín zásahu na místě instalace, sankce za nedodržení lhůt

Závažnost problému	doba odezvy (od odeslání kvalifikované výzvy):	Maximální lhůta pro zprovoznění do plné funkčnosti:
<b>Priorita 1</b> - Výpadek systému (HW není provozu schopný)	doba odpovědi technika: do dvou (2) hodin v pracovní době	do osmi (8) hodin v pracovní době od odeslání kvalifikované výzvy
<b>Priorita 2</b> - Systém je poškozen (HW není schopen provozu v plném rozsahu – funkčnost HW je částečně omezena)	doba odpovědi technika: do pěti (5) hodin	do konce druhého následujícího pracovního dne po dni, kdy byla odeslána kvalifikovaná výzva
<b>Priorita 3</b> – Provoz systému je omezený (HW je provozuschopný a běží s omezeními bez podstatných vlivů na funkčnost systému)	doba odpovědi technika: do osmi (8) hodin	po dohodě s kontaktní osobou kupujícího, odstranění závady maximálně do pěti (5) pracovních dní

Požadavek na servisní zásah je prováděn kvalifikovanou výzvou viz příloha č. 3.

Termíny uvedené ve sloupci „doba odezvy“ v tabulce výše běží pouze v pracovních dnech po dobu pracovní doby od 8:00 do 16:00 hod., pokud se kupující nedohodne s prodávajícím jinak, tzn. odpověď technika a zásah na místě mohou být provedeny prodávajícím i mimo pracovní dobu.

Poznámka č. 1: pokud je požadavek nahlášen tak, že doba odezvy překračuje pracovní dobu, tj. po 16:00 hod., doba odezvy pokračuje následující pracovní den od 8:00 hod. do celkové doby odezvy.

Poznámka č. 2: pokud lhůta pro zprovoznění do plné funkčnosti překračuje pracovní dobu, tj. po 16:00 hod., lhůta pokračuje následující pracovní den od 8:00 hod. do celkové lhůty pro odstranění. Pokud se se kupující dohodne s prodávajícím, lze pokračovat v odstranění závad i po pracovní době, tj. po 16:00 hod.

## Smluvní pokuty

<b>Prodlení se lhůtami s dobou odezvy odpovědi technika v pracovní době:</b>	<b>Pokuta</b>
Priorita 1	5 000,- Kč (pět tisíc) za každou i započatou hodinu prodlení
Priorita 2	3 000,- Kč (tři tisíce) za každou i započatou hodinu prodlení
Priorita 3	1 000,- Kč (jeden tisíc) za každou i započatou hodinu prodlení

<b>Prodlení se lhůtami s dobou servisního zásahu na místě instalace v pracovní době:</b>	<b>Pokuta</b>
Priorita 1	5 000,- Kč (pět tisíc) za každou i započatou hodinu prodlení
Priorita 2	3 000,- Kč (tři tisíce) za každou i započatou hodinu prodlení
Priorita 3	1 000,- Kč (jeden tisíc) za každou i započatou hodinu prodlení

<b>Závada na místě instalace trvá déle než:</b>		<b>Pokuta</b>
Priorita 1	24 hodin	10 000,- Kč (deset tisíc) plus 5 000,- Kč (pět tisíc) za každou i započatou hodinu prodlení
Priorita 2	48 hodin	7 000,- Kč (sedm tisíc) plus 3 000,- Kč (tři tisíce) za každou i započatou hodinu prodlení
Priorita 3	5 pracovních dnů	3 000,- Kč plus 1 500,- Kč (jeden tisíc pět set) za každou i započatou hodinu prodlení

<b>Nedodržení lhůty pro uvedení systémů do původního funkčního stavu do 48 hodin</b>	<b>Pokuta</b>
SW závady po instalaci nového SW, nových SW verzí, patchů a upgradů, nových verzí mikrokódu a firmware	5 000,- Kč (pět tisíc) plus 10 000,- Kč (deset tisíc) za každou i započatou hodinu prodlení*

V Praze dne

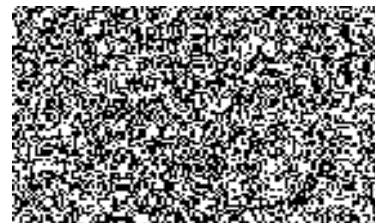
Za kupujícího:



Ing. František Varmuža  
ředitel odboru  
centrálních informačních systémů MV ČR

V Praze dne

Za prodávajícího:



Ing. Marek Růžička, Ph.D.  
prokurista  
DATASYS s.r.o.

