

Smlouva o poskytnutí technické podpory

č.j. objednatele: 2020/OZP/330/0

Smluvní strany:

Oborová zdravotní pojišťovna zaměstnanců bank, pojišťoven a stavebnictví

se sídlem: Roškotova 1225/1, 140 21 Praha 4
zástupce: Ing. Radovan Kouřil – generální ředitel
IČ: 47114321
DIČ: CZ47114321
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, sp. zn. A 7232
je plátcem DPH

dále také jen jako „objednatel“

a

STORAGE ONE, a.s.	
se sídlem:	se sídlem: Řeporyjská 490/17, 158 00 Praha 5 - Jinonice
zástupce:	XXXXX
IČ:	IČ: 02301245
DIČ:	DIČ: CZ02301245
zapsaná v	V obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 19458
je / není plátcem DPH	XXXXX

dále také jen jako „poskytovatel“,

uzavřeli níže uvedeného data tuto Smlouvu o poskytnutí technické podpory:

I. Předmět smlouvy

- Předmětem této smlouvy je povinnost poskytovatele zajistit technickou podporu hardware serverů SPARC a diskových polí NETAPP, specifikovaných v příloze 1 této smlouvy, včetně oprav závad, aktualizace softwaru, firmware a dalších služeb popsanych v příloze č. 1 této smlouvy a to na období dvou let od účinnosti této smlouvy. V rámci této podpory zajistí poskytovatel objednateli nárok na nové verze licencovaného software vydané výrobcem v uvedeném období a podporu pro řešení technických problémů spojených s provozem software v rozsahu a specifikaci dle Přílohy č.1 této smlouvy. Veškeré povinnosti poskytovatele dle této smlouvy dále souhrnně také jen jako „technická podpora“.
- Dále je předmětem této smlouvy rovněž povinnost objednatele zaplatit poskytovateli za řádné a včasné plnění jeho povinností dle této smlouvy níže sjednanou odměnu.

II. Povinnosti poskytovatele

- Poskytovatel je povinen zahájit poskytování technické podpory dle této smlouvy od účinnosti této smlouvy a poskytovat tuto technickou podporu nepřetržitě po dobu dvou let.
- Při poskytování plnění dle této smlouvy se poskytovatel zavazuje postupovat s odbornou péčí, podle svých nejlepších znalostí a schopností a podle pokynů objednatele. V případě nevhodných pokynů objednatele je poskytovatel povinen objednatele písemně upozornit na nevhodnost jeho pokynů,

v opačném případě poskytovatel nese odpovědnost za vady a škodu, které v důsledku nevhodných pokynů objednatele vzniknou.

3. Poskytovatel odpovídá za řádné a včasné poskytování služeb dle této smlouvy po celou dobu její účinnosti.
4. Objednatel je oprávněn nahlášovat vady poskytovateli pomocí ticketovacího systému poskytovatele, telefonicky nebo emailem na adresu kontaktní osoby, uvedené v čl. IX. této smlouvy. Poskytovatel je povinen potvrdit nahlášení vady vždy emailem spolu s časem nahlášení vady nejpozději do 1 hodiny od nahlášení vady na email kontaktní osoby objednatele uvedené v čl. IX. této smlouvy.
5. Poskytovatel je povinen zahájit práce na odstranění vad nejpozději do 2 hodin od nahlášení závady a odstranit vady nejpozději v průběhu následujícího pracovního dne. V případě, že poskytovatel nezahájí odstraňování vad nebo neodstraní vady ve lhůtách dle předchozí věty, je objednatel oprávněn odstranit vady na vlastní náklady, které je poskytovatel povinen následně objednateli uhradit do 14 dnů ode dne obdržení faktury. Tímto ujednáním není dotčeno právo objednatele na smluvní pokuty a náhradu škody.
6. Poskytovatel se zavazuje informovat objednatele o všech skutečnostech, které by mohly ovlivnit plnění této smlouvy.
7. Poskytovatel se zavazuje k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod. Smluvní strany nesou odpovědnost za škodu dle platných právních předpisů a této smlouvy. Poskytovatel odpovídá za škodu rovněž v případě, že část služeb poskytuje prostřednictvím poddodavatele.

III. Cena a platební podmínky

1. Celková cena bez DPH za celý předmět plnění této smlouvy činí 1 797 595 Kč (slovy: jedenmilionsedmsetdevadesátšestmísticpětsetšedesátosm korun českých). K ceně bude připočtena DPH dle platných a účinných právních předpisů. Rozpis ceny dle jednotlivých zařízení, ke kterým je poskytovatel povinen poskytovat technickou podporu a služby dle této smlouvy je uveden v příloze č. 1 této smlouvy.
2. Výše ceny je konečná a nepřekročitelná. Součástí ceny jsou veškeré náklady poskytovatele spojené s plněním jeho povinností dle této smlouvy včetně veškerých licenčních poplatků, nákladů na dopravu, cel, nákladů na balení, doručení apod. a jsou v nich zohledněna rizika, bonusy, slevy a další vlivy ve vztahu k celkové době plnění dle této smlouvy. Cena zahrnuje náklady na cestu a práci technika při servisních výjezdech, cenu náhradních dílů, servis v místě instalace. Cena pokrývá i náklady s pomocí a eskalací problémů. Vadná datová média je poskytovatel povinen vrátit objednateli.
3. Cena bude objednatelem zaplacená jednorázově na základě daňového dokladu (faktury). Poskytovatel je oprávněn vystavit fakturu nejdříve po 30 dnech od zahájení poskytování technické podpory. Splatnost faktury bude 30 dnů ode dne doručení faktury objednateli. Má se za to, že lhůta splatnosti byla dodržena, pokud bude odměna poukázána poskytovateli v den splatnosti odepsána z účtu objednatele.
4. Faktura musí mít veškeré náležitosti daňového a účetního dokladu ve smyslu příslušných právních předpisů a bude v ní odkaz na tuto smlouvu. V opačném případě je objednatel oprávněn zaslat fakturu zpět poskytovateli k doplnění. Lhůta splatnosti ceny začne v takovém případě běžet až od doručení bezvadné faktury objednateli.
5. V případě předčasného ukončení této smlouvy bude celková cena poměrně snížena s ohledem na čas po který byla poskytovatelem technická podpora objednateli skutečně poskytována. Poskytovatel je v takovém případě povinen vrátit přeplatek ceny objednateli do 30 dnů od ukončení této smlouvy.
6. V případě, že by hrozilo, že objednatel může ručit za poskytovatelem nezaplacenou daň z přidané hodnoty dle ust. § 109 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění, je objednatel oprávněn uhradit část odměny poskytovatele ve výši vyúčtované daně z přidané hodnoty

na bankovní účet místně příslušného správce daně poskytovatele. Takový postup objednatele se v rozsahu částky poukázané na účet správce daně považuje za řádné a včasné uhrazení odměny poskytovateli.

7. Poskytovatel je oprávněn postoupit pohledávku za objednatelem jen s předchozím výslovným písemným souhlasem objednatele.

IV. Práva duševního vlastnictví

1. Poskytovatel se zavazuje, že při poskytování služeb dle této smlouvy neporuší práva třetích osob, která těmto osobám mohou plynout z práv k duševnímu vlastnictví, zejména z autorských práv a práv průmyslového vlastnictví. Poskytovatel se zavazuje, že objednateli uhradí veškeré náklady, výdaje, škody a majetkovou i nemajetkovou újmu, které objednateli vzniknou v důsledku uplatnění práv třetích osob vůči objednateli v souvislosti porušením povinnosti poskytovatele dle předchozí věty.
2. Pokud bude v rámci plnění této smlouvy poskytovatelem dodán objednateli jakýkoli software, poskytovatel tímto podle ustanovení § 2358 a násl. občanského zákoníku poskytuje objednateli k užívání veškerého software dodaného dle této smlouvy licence, a to jako licence:
 - a) nevýhradní, opravňující objednatele k veškerým známým způsobům užívání software, dostačující k běžnému i objednatелеm zamýšlenému užívání software a zachování jeho funkčnosti,
 - b) platné na dobu neurčitou, neomezené územním či množstevním rozsahem,
 - c) převoditelné a postupitelné, tj. s právem udělení podlicence či postoupení licence třetí osobě,
 - d) které není objednatel povinen využít.
3. Objednatel nabývá práva z poskytnutých licencí poskytnutím příslušného software. Cena poskytnutí tohoto software (licencí) je součástí ceny technické podpory dle této smlouvy.

V. Povinnost mlčenlivosti

1. Poskytovatel je povinen zachovávat mlčenlivost ohledně veškerých důvěrných informací objednatele, které se v souvislosti s plněním této smlouvy dozví. Poskytovatel je povinen zajistit zachování mlčenlivosti i u svých zaměstnanců, zástupců, případně i jiných spolupracujících třetích stran, pokud bylo nevyhnutelné a nezbytně nutné jim takové informace pro účely této smlouvy poskytnout. Poskytovatel se rovněž zavazuje neposkytovat třetím osobám informace o poskytování software (informace o koncovém zákazníkovi).
2. Za důvěrné informace se považují jakékoliv informace, které
 - (a) tvoří obchodní tajemství objednatele (skutečnosti obchodní a technické povahy související s činností objednatele), nebo se týkají činnosti objednatele, jeho strategie, know-how, způsobu řízení, vnitřních předpisů a pracovních postupů, nebo
 - (b) jsou chráněny nebo podléhají zvláštnímu režimu nakládání na základě příslušných právních předpisů (např. Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) nebo závazkových vztahů, jejichž účastníkem je objednatel), nebo
 - (c) jsou součástí informačního systému objednatele, nebo se na ně vztahuje povinnost mlčenlivosti ve smyslu ustanovení § 21 zákona č. 280/1992 Sb., o resortních, oborových, podnikových a dalších zdravotních pojišťovnách, nebo
 - (d) nebudou objednatелеm označeny za veřejné, nebo
 - (e) by v případě jejich prozrazení poškodily, nebo mohly objednatele poškodit,

a které nejsou veřejně dostupné.

3. Poskytovatel se zavazuje:

- a) uchovávat důvěrné informace v tajnosti a nakládat s nimi výlučně v souvislosti s plněním svých povinností dle této smlouvy, při čemž je povinen řídit se pravidly pro nakládání s těmito informacemi, které vyplývají z právních předpisů, interních předpisů nebo rozhodnutí orgánů objednatele,
- b) nevyužít, ani se nepokusit využít důvěrné informace pro vlastní potřebu nebo pro potřebu jakékoliv třetí osoby způsobem, který by byl v rozporu s právními předpisy či s touto smlouvou nebo jejím účelem nebo by přímo nebo nepřímo jakkoliv poškodil nebo mohl poškodit objednatele.

4. Povinnost mlčenlivosti o důvěrných informacích podle tohoto článku trvá dále i po ukončení této smlouvy.

VI. Smluvní sankce, úrok z prodlení a možnost odstoupení od smlouvy

1. V případě prodlení poskytovatele se zahájením poskytování technické podpory dle této smlouvy je poskytovatel povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každý započatý den prodlení.
2. V případě prodlení poskytovatele s odstraněním vad podle čl. II. odst. 4 této smlouvy je poskytovatel povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 15 000,- Kč za každý započatý den prodlení.
3. Pro případ prodlení objednatele s úhradou odměny je objednatel povinen zaplatit poskytovateli úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení.
4. Za porušení některé z povinností poskytovatele dle čl. V. této smlouvy se poskytovatel zavazuje zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč za každé jednotlivé porušení.
5. V případě, že v důsledku byť nezaviněného jednání poskytovatele bude objednateli uložena jakákoli veřejnoprávní sankce či povinnost plnění ve prospěch třetí osoby, je poskytovatel povinen zaplatit objednateli plnou hodnotu této sankce, resp. plnění, zvýšenou o smluvní pokutu ve výši 1 % tohoto plnění.
6. Právo objednatele požadovat ve všech uvedených případech kromě smluvní sankce i náhradu škody není těmito ujednáními dotčeno. Smluvní pokuty a úrok z prodlení dle tohoto článku jsou splatné do 14 dní ode dne doručení písemné výzvy k jejich úhradě povinné smluvní straně.
7. Smluvní strany výslovně potvrzují, že výše v této smlouvě sjednaných smluvních pokut v každém jednotlivém případě odpovídá závažnosti porušení stanovených závazků a není nepřiměřeně vysoká.

VII. Záruka za jakost a odpovědnost za vady

1. Poskytovatel poskytuje objednateli záruku za jakost na plnění poskytované dle této smlouvy. Záruční doba činí 3 kalendářní měsíce ode dne převzetí plnění objednatelem.
2. Poskytovatel odpovídá za vady na hardware, způsobené neodbornou obsluhou nebo údržbou pracovníky poskytovatele, až do výše nákupní ceny hardware, na kterém vznikla škoda.
3. Pokud poskytovatel neodborným zásahem způsobí poruchu na stávajícím systému nebo subsystému objednatele je povinen tyto části bez zbytečného odkladu uvést do původního stavu.
4. Poskytovatel je povinen plnit své povinnosti dle této smlouvy v nejvyšší dostupné kvalitě a odpovídá za to, že případné vady plnění poskytnutého dle této smlouvy zjištěné v záruční době řádně odstraní, případně nahradí plněním bezvadným. Tím není dotčen nárok objednatele na náhradu škody vzniklé v souvislosti s touto vadou plnění.

VIII. Trvání a ukončení smlouvy

1. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu a účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv a uzavírá se na dobu určitou v trvání dvou let.
2. Poskytovatel je oprávněn od této smlouvy písemně odstoupit z důvodu jejího podstatného porušení objednatelem, za což se považuje prodlení objednatele s úhradou ceny za plnění předmětu této smlouvy o více než 30 (slovy: třicet) kalendářních dní, pokud objednatel nezjedná nápravu ani do 30 (slovy: třiceti) kalendářních dnů od doručení písemného oznámení poskytovatele o takovém prodlení se žádostí o jeho nápravu.
3. Objednatel je oprávněn od této smlouvy s okamžitou účinností odstoupit v případě, kdy poskytovatel bude v prodlení se splněním některé své povinnosti vyplývající z této smlouvy o více než 15 dní. Odstoupením od smlouvy není dotčen nárok objednatele na náhradu škody v plné výši. Objednatel je dále oprávněn od této smlouvy odstoupit rovněž v případě, pokud je na majetek poskytovatele vedeno insolvenční řízení nebo byl insolvenční návrh zamítnut pro nedostatek majetku poskytovatele, dle zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení, ve znění pozdějších předpisů, nebo pokud poskytovatel vstoupí do likvidace.
4. Objednatel je oprávněn vypovědět tuto smlouvu i bez uvedení důvodu písemnou výpovědí doručenou poskytovateli. Výpovědní doba činí 3 měsíce a počíná běžet prvním dnem doručení výpovědi poskytovateli.
5. Ukončením této smlouvy z jakéhokoli důvodu nejsou dotčena práva a povinnosti vyplývající z ustanovení této smlouvy, která dle projevené vůle stran nebo vzhledem ke své povaze mají trvat i po ukončení smlouvy, a to zejména práva a povinnosti související s odpovědností za škodu, náhradou škody, smluvními pokutami, odpovědností za vady, zárukou a ochranou osobních údajů a důvěrných informací.

IX. Závěrečná ujednání

1. Kontaktní osobou objednatele je: XXXXX, XXXXX, XXXXX
2. Kontaktní osobou poskytovatele je: XXXXX, email: XXXXX, tel. XXXXX
3. Poskytovatel se zavazuje bez předchozího výslovného písemného souhlasu objednatele nepostoupit ani nepřevést jakákoliv práva či povinnosti vyplývající z této smlouvy či smlouvu jako celek na třetí osobu či osoby.
4. Jednacím jazykem mezi objednatelem a poskytovatelem bude pro veškerá plnění vyplývající z této smlouvy výhradně jazyk český.
5. Práva a povinnosti vzniklé na základě této smlouvy nebo v souvislosti s ní se řídí českým právním řádem, zejména pak příslušnými ustanoveními občanského zákoníku. Veškeré případné spory z této smlouvy budou v prvé řadě řešeny pokusem o smír. Pokud smíru nebude dosaženo, všechny spory z této smlouvy a v souvislosti s ní budou řešeny věcně a místně příslušným soudem v České republice. Smluvní strany se dohodly, že místně příslušným soudem pro řešení případných sporů bude soud příslušný dle místa sídla objednatele.
6. Bude-li některé ustanovení této smlouvy shledáno neplatným či neúčinným, nedotýká se to ostatních ustanovení této smlouvy, která jsou na něm nezávislá a umožňují rozumné plnění smlouvy v souladu s jejím účelem. Smluvní strany se v tomto případě zavazují nahradit ustanovení neplatné či neúčinné novým ustanovením platným a účinným, které odpovídá zamýšlenému účelu neplatného ustanovení.
7. Smluvní strany ve smyslu § 558 odst. 2 ObčZ vylučují aplikaci obchodních zvyklostí zachovávaných obecně i obchodních zvyklostí zachovávaných v odvětví týkajícím se předmětu této smlouvy, a to v rozsahu, ve kterém takové obchodní zvyklosti jsou v rozporu s obsahem této smlouvy nebo příslušnými právními předpisy.
8. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, po jednom pro každou smluvní stranu. Tuto smlouvu lze měnit či doplňovat pouze vzestupně číslovanými písemnými dodatky, podepsanými oběma smluvními stranami. Všechny v této smlouvě uvedené přílohy jsou její nedílnou součástí.

9. Smluvní strany po jejím přečtení prohlašují, že souhlasí s jejím obsahem, že tato smlouva byla sepsána určitě, srozumitelně, na základě jejich pravé a svobodné vůle a bez nátlaku na některou ze smluvních stran. Na důkaz toho připojují smluvní strany své podpisy.

Seznam příloh:

Příloha č. 1 – Specifikace předmětu plnění

V Praze dne:

V Praze dne:

.....
Ing. Radovan Kouřil
generální ředitel
Oborová zdravotní pojišťovna
zaměstnanců bank, pojišťoven a
stavebnictví

.....
XXXXX

XXXXX

Příloha č. 1 – Specifikace předmětu plnění

Příloha č. 1 Smlouvy o poskytnutí technické podpory - Specifikace předmětu plnění

Hardware objednatel, který je poskytovatel povinen podporovat

Název hardware	Počet kusů hw	Cena technické podpory pro počet hw uvedený v dané řádce za celou dobu účinnosti smlouvy v Kč bez DPH
SPARC T5-2 Výrobce Oracle/Sun Part Number: 33840223+1+1 Serial Number: AK00327801 Model 7104208 Host Serial Number : 465769T+1535UK0N6T Host ID : 8670EAAA	1	344 334,00 Kč
SPARC T5-4 Výrobce Oracle/Sun Part Number: 33840223+2+1 Serial Number: AK00327804 Model 7104209 Host Serial Number : 465769T+1529560AL2 Host ID : 8689F68A	1	516 501,00 Kč
Detail komponent zařízení, která spadají pod technickou podporu:		
StorageTek 8 Gb Fibre Channel PCIe x8 HBA: dual port, QLogic (for factory installation)	4	- Kč
2 SPARC T5 16-core 3.6 GHz processors (for factory installation)	1	- Kč
Sun Quad Port GbE PCIe 2.0 Low Profile Adapter, UTP (for factory installation)	1	- Kč
SPARC T5-4 server: base package (for factory installation)	1	- Kč
Processor filler module (for factory installation)	1	- Kč
Power cord: international, 4.0 meters, IEC309-IP44 plug, IEC60320-C19 connector, 16 A (for factory installation)	2	- Kč
One 600 GB 10000 rpm 2.5-inch SAS-2 HDD with marlin bracket (for factory installation)	4	- Kč
One 16 GB DDR3-1066 registered DIMM (for factory installation)	32	- Kč
SPARC T5-4 server: model family	1	- Kč
One 8 GB DDR3-1066 registered DIMM (for factory installation)	32	- Kč
StorageTek 8 Gb Fibre Channel PCIe HBA dual port QLogic (for factory installation)	4	- Kč
SPARC T5-2 server: base with 2 SPARC T5 16-core 3.6 GHz processors (for factory installation)	1	- Kč
Sun Quad Port GbE PCIe 2.0 Low Profile Adapter, UTP (for factory installation)	1	- Kč
Power cord: Sun Rack jumper, straight, 3 meters, C14 plug, C13 connector, 15 A (for factory installation)	2	- Kč
One 600 GB 10000 rpm 2.5-inch SAS-2 HDD with marlin bracket (for factory installation)	4	- Kč
SPARC T5-2 server: model family	1	- Kč

SPARC T5-4 server: model family	1	- Kč
SPARC T5-2 server: model family	1	- Kč
nabídka na kontrakt : 7413603	1	- Kč

Disková pole NetApp model: E5624 S/N: 721539500305 a 721539500307	2	936 760,00 Kč
Detail komponent zařízení, která spadají pod technickou podporu:		
CS-WARRANTY-EXTENSION	2	- Kč
R-Choice HW Suprt,Services,SSP,4hr Pts,e	2	- Kč
OS SW,Per-0.1TB,SANTRCTY,Capacity-Stor,0E	270	- Kč
OS SW,Per-0.1TB,SANTRCTY,UltraPerf-Stor,0E	12	- Kč
OS SW,Per-0.1TB,SANTRCTY,Perf-Stor,0E	270	- Kč
ESM,SBB-2,0E,-C	6	- Kč
E5600A,12GB Controller,No HIC,0E,-C	2	- Kč
SW,E-Series,SANtricity	1	- Kč
SSD,400GB,Non-FDE,DE5600,-0E,-C	3	- Kč
Enclosure,2U-24,DE5600,Empty,2PSU,0E,-C	1	- Kč
Enclosure,2U-24,DE5600,Empty,2PSU,DM,0E,-C	1	- Kč
Disk Drive,600GB,10k,Non-FDE,DE5600,0E,-C	45	- Kč
Disk Drive,3TB,7.2k,Non-FDE,DE1600,0E,-C	24	- Kč
Enclosure,2U-12,DE1600,Empty,2PSU,DM,0E,-C	2	- Kč
Celková cena za technickou podporu za celou dobu účinnosti smlouvy v Kč bez DPH		1 797 595,00 Kč

Doba plnění technické podpory: 24 měsíců

Začátek plnění podpory 1.9.2020

Konec plnění podpory 31.8.2022

Povinnosti poskytovatele k uvedenému hw:

Kompletní podpora celého systému

Komplexní podpora pro hardware, firmware a software daného systému. V případě Sun serverů je poskytována podpora (řešení problémů), aktualizace a nové verze pro Oracle Solaris, Oracle Linux a Oracle VM. V případě úložných Sun systémů – diskových polí a páskových knihoven – zahrnuje podpora také vestavěný software a firmware. Podpora dalších, zvláště licencovaných, softwarových produktů je poskytována za zvláštní cenu, ale je dodávána dohromady s podporou systému jako jediná integrovaná služba.

Serverové systémy: plně integrovaná podpora, která zahrnuje opravy hardware, aktualizace firmware a podporu operačního systému Oracle Solaris a/nebo Oracle Linux a Oracle VM

Diskové a páskové systémy: plně integrovaná podpora, která zahrnuje opravy hardware a podporu vestavěného software

Neomezený 24x7 přístup k Sun systémovým inženýrům

Poskytovatel je povinen zajistit okamžitou asistenci Sun specialistů přes telefon a zabezpečenou Web konferenční technologii. Podpora poskytuje rychlé odpovědi a prověřená řešení problémů, nepřetržitě 7 dní v týdnu a 24 hodin denně.

Důležité produktové aktualizace

Poskytovatel je povinen zajistit objednateli aktualizace všech firmware a pokrytého software. To znamená stálý přístup k důležitým bezpečnostním aktualizacím, odstraňování chyb, vylepšování funkčnosti a k novým verzím pokrytého software, které budou vydány v období účinnosti této smlouvy.

Podpora hardware

Poskytovatel je povinen zajistit podporu hardware prostřednictvím systémových inženýrů, kteří jsou připraveni zasáhnout 24 hodin denně, 365 dnů v roce. Poskytovatel garantuje servisní zásah do 2 hodin. Poskytovatel využívá OEM diagnostické nástroje a náhradní díly aby rychle diagnostikoval závadu a opravil ji. Konfigurováním automatického zasílání servisních požadavků v systémech Sun je možné, aby byly problémy a nutné opravy poskytovány bez nutnosti jejich hlášení zákazníkem.

Online podpora

IT pracovníci poskytovatele mají plný a nepřetržitý přístup k rozsáhlé sbírce nástrojů a personalizovaných technických informací na webu, jako jsou knihovna znalostí pro vlastní podporu, přístup k technické komunitě pro sdílení zkušeností, zakládání servisních požadavků přes web a jejich následné sledování. Tyto nástroje umožňují prioritizaci požadavků a více proaktivního přístupu k podporovaným systémům.

Vlastnosti služby

přístup k podpoře 7x24 – 24 hodin denně, 7 dnů v týdnu, 365 dnů v roce

pokrytý software: důležité aktualizace, vylepšení funkčnosti, nové verze a neomezená podpora

2 hodinová odezva na požadavek v místě v režimu 7x24

náhradní díly a opravy prováděné certifikovanými servisními technikami

přístup do znalostní báze a doporučení pro úpravy pro danou konfiguraci

personalizované a proaktivní nástroje podpory