

Specifikace technické podpory HW a SW technologie Oracle a dalších služeb

Poskytovatel zajišťuje:

- 7x24 (7 dní v týdnu, 24 hodin denně, 365 dnů v roce) včetně sobot, nedělí a státních svátků technickou podporu po telefonu na HW a SW problémy na telefonní Helpdesk poskytovatele v českém jazyce;
- 7x24 (7 dní v týdnu, 24 hodin denně, 365 dnů v roce) včetně sobot, nedělí a státních svátků servisní zásah na místě instalace viz kap. 3) Kategorie vad;
- on-line podporu prostřednictvím hotline poskytovatele servisní podpory;
- vyhodnocování stavů diskového pole a servisní zásahy provádět tak, aby byl systém minimálně provozně omezován a aby nedošlo ke ztrátě dat na diskovém poli nebo k výraznému omezení výkonu nebo funkčnosti diskového pole (servisní zásah lze provádět 7x24);
- výměnu vadných disků - **pevné disky, vyměněné v rámci oprav, zůstávají majetkem objednatele.**

Objednatel požaduje zajistit technickou HW a SW podporu, tzn. zajistit plnou nepřetržitou funkčnost provozovaných informačních systémů správních evidencí. Poskytovatel nebude provádět výměnu žádných dílů, které jsou u poskytovatele označeny jako „zákazníkem vyměnitelné díly“.

1) Používané pojmy

Pracovní doba – pracovní dobou se rozumí čas od 6:00 hod. do 21:00 hod. v pracovní dny.

Výpadek – je takové chování HW nebo SW, které neumožňuje provozovat HW nebo SW podle dokumentovaných vlastností a postupů nebo neumožňuje řádný provoz HW, SW a dalších komponent.

Počátek výpadku je časový okamžik:

- a) ve kterém dojde ke zjištění výpadku automatickým dohledovým systémem a tento čas je zaznamenán v logu monitorovacího systému, nebo
- b) kdy je výpadek nahlášen pracovníky objednatele telefonicky poskytovateli a poté je ihned předán kvalifikovanou výzvou poskytovateli dále jen „zjištění, nahlášení“.

Kvalifikovaná výzva – výzva objednatele obsahuje:

- datum, hodinu a minutu výzvy,
- jméno, telefonní a faxové číslo kontaktní/pověřené osoby objednatele,
- prioritu požadavku,
- místo zásahu,
- požadavek resp. závadu a její popis – projev závady,
- typ a výrobní (sériové) číslo příslušné části IS, které se požadavek týká.

Kvalifikovaná výzva musí být:

- učiněna kontaktní osobou objednatele uvedenou ve smlouvě,
- učiněna e-mailem na e-mailovou adresu poskytovatele,
- objednatelem avizována předem telefonicky na číslo poskytovatele.

2) Dostupnost

Informační systémy správních evidencí (HW, SW a další komponenty) musí být dostupné 7x24x365, nejsou fixně stanoveny časy pro údržbu. Jakákoliv údržba se musí provádět tak, aby nebylo přerušeno poskytování služeb. V případě nezbytnosti projedná a naplánuje objednatel s poskytovatelem termín a délku odstávky dodaného HW/SW a dalších komponent.

3) Kategorizace vad:

- **Vada kategorie A** – HW, SW a další komponenty nejsou z důvodu vad/y použitelné ve svých základních funkcích nebo se vyskytuje funkční závada znemožňující bezchybný provoz informačních systémů. Dodavatel je povinen ihned zahájit práce na odstranění vad/y. Závada musí být odstraněna do čtyř (4) hodin od zjištění/nahlášení.
- **Vada kategorie B** – HW, SW a další komponenty jsou z důvodu vad/y ve svých funkcích degradována tak, že tento stav omezuje použitelnost HW, SW a dodaných komponent. Závada musí být odstraněna do dvaceti čtyř (24) hodin od zjištění/nahlášení.
- **Vada kategorie C** – HW, SW a další komponenty jsou z důvodu vad/y ve svých funkcích degradována tak, že tento stav omezuje běžný provoz HW, SW a dalších komponent. Závada musí být odstraněna do dvou (2) dnů od zjištění/nahlášení.
- **Vada kategorie D** - Ostatní - drobné HW, SW a další komponenty, které nespadají do kategorií A, B a C. Dodavatel zašle zadavateli návrh řešení třiceti šesti (36) hodin po zjištění/nahlášení vzniku vad/y a vadu odstraní ve lhůtě podle dohody se zadavatelem.

Požadavek na servisní zásah je prováděn kvalifikovanou výzvou (viz 1) Používané pojmy.

Servisní zásah v případě vady kategorie D je prováděn v pracovní době.

Zadavatel určuje kategorii vad. Dojde-li při servisním zásahu ke změně klasifikace kategorie vad/y, platí termíny podle nového zařazení do příslušné kategorie.

4) Další požadavky objednatele

Objednatel požaduje po dodavateli, aby zajistil veškerou komunikaci (písemnou, e-mailovou a ústní) v českém jazyce.

Objednatel požaduje po dodavateli, aby zajistil na své náklady provoz servisní linky (Hot-Line) pro telefonickou podporu pracovníků zadavatele při řešení provozních problémů nepřetržitého provozu dodaného HW a SW.

Dodavatel je povinen zajistit zpracování kvalifikovaných výzev 7x24 a zahájit práce na odstranění závady podle níže uvedených kategorií. Překročení lhůt bude penalizováno dle níže uvedené tabulky.

Dodavatel garantuje, že je oprávněn poskytnout zadavateli časově neomezená užívací práva u dodávaných nových verzí SW produktů. Tato časově neomezená užívací práva k SW poskytuje objednateli a jeho konečným uživatelům.

Pokud je součástí předmětu plnění SW, pak dodavatel garantuje, že je jeho vlastníkem nebo že je oprávněn k poskytnutí a převodu užívacích práv k tomuto SW (dále jen „práva k SW“) objednateli a jeho konečným uživatelům. Dodavatel se zavazuje práva k SW objednateli a jeho konečným uživatelům poskytnout a na objednatele a jeho konečné uživatele je převést.

Pokud je součástí dodávky služeb poskytnutí uživatelských práv k volně šiřitelným programům (freeware), které nejsou uvedeny v předmětu smlouvy, je dodavatel povinen zpracovat přehled těchto licencí a předložit ho jako součást dodacího listu (popř. předávacího/přejímacího protokolu). Dodavatel garantuje, že poskytnutím uvedených uživatelských práv neporušuje práva třetích stran ani autorský zákon.

V případě poruchy HW (veškerý HW v rámci této zakázky – servery, disková pole, HW modul, HW díl, HW komponenta serveru, atd.), kdy nelze vadný HW nahradit typově shodným HW, je přípustné nahradit vadný HW jiným typem HW od stejného výrobce. Podmínkou náhrady je zajistit shodnou nebo lepší funkčnost ve všech parametrech než měl původní HW:

- nově dodaný HW musí být schopen bezproblémového provozu s ostatními HW v plném rozsahu původního zařízení,
- v případě nahrazení původního HW jiným typem, je poskytovatel povinen bezodkladně provést zaškolení pracovníků zadavatele v rozsahu nutném pro schopnost administrace nového zařízení,
- dodávané díly při výměně vadných dílů HW budou splňovat prohlášení o shodě ve smyslu ustanovení § 13 zákona č. 22/1997 Sb., o technických požadavcích na výrobky a o změně a doplnění některých zákonů, které bude předkládáno při výměně vadných HW dílů,
- vyměňované HW díly budou nové a plně funkční,
- dodávky náhradních dílů budou splňovat certifikaci dle ČSN EN 9001:2001,
- veškeré dodané pevné disky zůstávají v majetku a v prostorech objednatele.

5) Tabulka smluvních pokut.

V případě porušení výše uvedených povinností bude poskytovateli uložena pokuta:

	Smluvní pokuty dle kategorie vad	Pokuta
1.	V případě vady kategorie A	50 000 Kč za každou započatou hodinu
2.	V případě vady kategorie B	20 000 Kč za každou započatou hodinu
3.	V případě vady kategorie C	5 000 Kč za každou započatou hodinu
4.	V případě vady kategorie D, která přesáhne dohodnutou dobu.	20 000 Kč za každý započatý den

Výše smluvní pokuty za nezajištění plné provozuschopnosti HW a SW včetně dalších komponent (i nově dodaných, v rámci servisních zásahů) není omezena. Smluvní pokuta je splatná do 30 (třiceti) dnů od doručení oprávněné výzvy k její úhradě spolu s fakturou vystavenou oprávněnou smluvní stranou.

6) Další podpůrné služby.

- pořádání „workshopů“ (oblast HW a SW) podle požadavků objednatele,
- konzultace podle požadavků objednatele (oblasti Solaris Idm virtualizace, Solaris operačního systému, Oracle Solaris Sparc HW, datová úložiště, trendy v IT, kybernetická bezpečnost,...),

- výkonová a kapacitní analýza a doporučení u datových úložišť a sítí LAN/SAN (potencionální rizika, kapacitní rezervy, trendy) podle požadavků objednatele,
- analýza verzí firmware, SW, aplikačních záplat a doporučení, vše podle požadavku objednatele.

Maximální rozsah podpůrných služeb bude 50 člověkodnů po dobu trvání smlouvy.

V Praze dne:

Za objednatele:



Ing. František Varmuža
ředitel odboru centrálních
informačních systémů

V Praze dne:

Za poskytovatele:

.....

Ing. Břetislav Hořák
jednatel

