**Technické specifikace**

1. **Výklad pojmů**

* **Technická podpora** – poskytnutí služby v požadovaném rozsahu ve smyslu opravy vadného zařízení,
* **Vadné zařízení** – závada, která brání zařízení vykonávat určené funkce,
* **Rozsah služby** – souhrn požadavků na danou službu,
* **Pověřená osoba** – pracovník Objednatele s povinností zajištění kontaktu s Poskytovatelem služby v případě realizace služeb technické podpory,
* **Podporovaná zařízení** – seznam zařízení s požadavkem poskytnutí služeb,
* **Datové centrum ČOI** – HW+SW zabezpečující provoz centrálních aplikací.

**2. Seznam zařízení s požadavkem služby**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Název zařízení** | **Sériová čísla/Umístění** | **Lokalita** |
| Extreme Summit X460-24x | 1338N-46814 / 6. p Datové centrum ČOI1339N-41416 / 6. p Datové centrum ČOI | Praha, Štěpánská 15 |
| Extreme Summit X440-24p | 1348N-40810 / 7. p1348N-40849 / 5. p 1529N-44914 / přízemí | Praha, Štěpánská 15 |
| Extreme, Summit, X440, X440-48p | 1349N-44066 / 5. p1349N-44067 / 5. p1349N-44077 / 6. p Datové centrum ČOI1349N-44078 / 6. p Datové centrum ČOI1349N-44079 / 7. P | Praha, Štěpánská 15 |
| Aruba MC650 | AR0014666 / 6.p Datové centrum ČOI | Praha, Štěpánská 15 |
| Aruba, AP-105 | BT0869856 / 6.p zasedací místnostBT0869943 / 5.p zasedací místnostBT0869996 / 5.p zasedací místnostBT0869998 / 7.p zasedací místnost | Praha, Štěpánská 15 |
| Enterasys, SSA180 | 1404046168 / 6.p Datové centrum ČOI | Praha, Štěpánská 15 |
| Extreme Summit X440G2-48p-10G4 | 1701N-42707 / rack | Hradec Králové, Jižní 870/2 |

**3. Rozsah služby**

|  |
| --- |
| **Podrobný popis služby** |
| Poskytovatel je povinen zajistit dostupnost náhradních dílů od výrobce a dostupnost vlastní podpory pro specifikované řešení v požadovaném rozsahu. |
| Poskytovatel je povinen Objednateli poskytovat službu telefonické pomoci (Hot-line) a Helpdesk a to nepřetržitě 24 hodin denně (režim 365/24/7), při řešení problémů a závad, které se vyskytnou na zařízeních dle specifikace. |
| Poskytovatel je povinen zajistit Objednateli zahájení servisních prací (reakční doba) do 4 hodin od nahlášení závady.  |
| Poskytovatel je povinen zajistit Objednateli odstranění závady následující první pracovní den po nahlášení závady. |
| V případě nedodržení uvedených podmínek je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 5000,-Kč za každý den prodlení a každý jednotlivý případ. |
| Poskytovatel poskytuje odbornou pomoc při provádění koncepčních rozhodnutí v otázkách dalšího rozvoje síťové infrastruktury. Slouží jako partner pro konzultaci a upozorňuje objednatele na možná slabá místa sítě a jejich komponent. |
| Poskytovatel zajistí pro pověřené pracovníky objednatele školení z oblasti výrobce zařízení uvedených v Seznamu zařízení v rozsahu minimálně 8 hodin ročně a to tak, že:- školení bude provedeno v prostorách objednatele nebo poskytovatele. |

**4. Závazky Objednatele**

* Objednatel umožní pracovníkům Poskytovatele přístup k zařízení a do provozních prostor Objednatele. Poskytovatel bude dodržovat všechna pravidla a předpisy zákazníka (Objednatele) na ochranu jeho majetku,
* Objednatel zajistí během provádění servisního zásahu za svoji stranu na místě účast takového personálu, jaký bude nezbytný k zajištění potřebného postupu prací. Personál Objednatele (minimálně jedna pověřená osoba Objednatele), bude na místě spolupracovat s pracovníky Poskytovatele a bude k dispozici až do úplného ukončení zásahu nebo vyřešení problému,
* V případě nutnosti bude personál Objednatele Poskytovateli nápomocen během lokalizace a odstranění závady,
* Poruchu a požadavek na servisní zákrok oznámí Objednatel na jednom z kontaktů Poskytovatele uvedených ve Smlouvě,
* Objednatel odpovídá za aktuálnost informací uvedených v této specifikaci.