

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 na dodaném HW a SW vybavení (OEM SW, firmware, patche, mikrokódy) a po instalaci nového SW, nových SW verzí, patchů a upgradů, nových verzí mikrokódu a firmware v českém jazyce, (5 x 8), je vyžadován lokální support v ČR,
- servisní zásahy prodávajícího na dodaném HW a SW a servisní zásahy na vzniklé SW závady po instalaci dodaného nového SW, nových SW verzí, patchů a upgradů, nových verzí mikrokódu a firmware na základě požadavků kupujícího **na místě instalace u kupujícího**,
- délku záruční doby po servisním zásahu minimálně 12 měsíců;
- reakční doby pro započítání řešení závad dle tabulky 1, „Definice priorit, doby odezvy a termín zásahu na místě instalace“,
- odstranění závady HW po instalaci OEM SW, firmware, patche, mikrokódu 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 verzí OEM SW, firmware, patchů a upgradů,
- dodávky nových náhradních dílů HW za vadné díly,
- **servisní zásahy a výměny všech vadných komponent zajišťují servisní technici prodávajícího služeb**, tj. bezplatnou výměnu vadných dílů (po dohodě se servisním technikem může provést výměnu vadné komponenty označené jako CRU, Customer Replaceable Unit, zákazník sám),
- součinnost (asistenci odborných pracovníků prodávajícího a v případě nutnosti na místě instalace) při případné rekonfiguraci HW,
- zaslání 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, firmware – instalace (odbornými pracovníky prodávajícího) nových verzí mikrokódu a firmware podle pokynů (doporučení) výrobce dodaného HW,
- aktualizaci dodaného firmware vybavení - provádění instalace nových verzí firmware odbornými pracovníky prodávajícího, na základě podle pokynů (doporučení) výrobce HW
- poskytovat bezplatný pozáruční servis na reklamované závady HW a SW po servisním zásahu v délce platnosti smlouvy kupujícímu,
- v případě závad po instalaci nově nasazovaných nebo instalovaných firmware, 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, firmware 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 firmware; 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 (dodavatele) služeb, které obsahují informace o známých chybách programů, o opravách chyb, o omezeních a způsobech, jak chyby obejít (viz. <https://support.oracle.com/portal/>) a to 24 hodin, 7 dní v týdnu.

Zvláštní požadavek:

- **Pevné disky, vyměněné v rámci oprav, zůstávají majetkem 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 nebo k výraznému omezení výkonu nebo funkčnosti dodaného HW, 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: |
|---|--|---|
| Priorita 1 - 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 |
| Priorita 2 - 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 |
| Priorita 3 – 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.

Servisní zásahy a výměny všech vadných komponent zajišťují servisní technici dodavatele služeb na místě instalace u kupujícího (po dohodě se servisním technikem může provést výměnu vadné komponenty označené jako CRU, Customer Replaceable Unit, zákazník sám).

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 dodavatelem 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

| Prodlení se lhůtami s dobou odezvy odpovědi technika v pracovní době: | Pokuta |
|--|--|
| 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 |

| Prodlení se lhůtami s dobou servisního zásahu na místě instalace v pracovní době: | Pokuta |
|--|--|
| 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 |

| Závada na místě instalace trvá déle než: | | Pokuta |
|---|------------------|--|
| 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 |

| | |
|--|---|
| Nedodržení lhůty pro uvedení systémů do původního funkčního stavu do 48 hodin | Pokuta |
| 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: datum dle el. podpisu

Za kupujícího:



Ing. František Varmuža
ředitel odboru
centrálních informačních systémů MV ČR
podepsáno elektronicky

V Praze dne: datum dle el. podpisu

Za prodávajícího:

.....

Ing. Břetislav Hořák
Jednatel
Com-Sys TRADE spol. s r.o.
podepsáno elektronicky

