

SMLOUVA NA POSKYTOVÁNÍ SERVISNÍCH SLUŽEB

Číslo smlouvy objednatele: 218/2021.
Číslo smlouvy poskytovatele: G21033.

Smluvní strany

OBJEDNATEL: Český hydrometeorologický ústav

IČO: 00020699
DIČ: CZ00020699
Sídlo: Na Šabatce 17, 143 06 Praha 4 – Komořany
Bankovní spojení: [REDAKCE]
Číslo bankovního účtu: [REDAKCE]
Zastoupen: [REDAKCE]
(dále jen „objednatel“)

na straně jedné

a

POSKYTOVATEL: GAPP System, spol. s r.o.

zapsaný v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 27177

IČ: 60487291
DIČ: CZ60487291
Sídlo: Petřilkova 2565/23, 158 00 Praha 5
Bankovní spojení: [REDAKCE]
Číslo bankovního účtu: [REDAKCE]
Zastoupen: [REDAKCE]
(dále jen „poskytovatel“)

na straně druhé

uzavírají podle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., Občanského zákoníku,
v platném znění (dále jen „NOZ“) tuto

Smlouvu na poskytování servisních služeb (dále jen „Smlouva“).

- (1) Objednatel a poskytovatel budou dále označováni jednotlivě jako „Smluvní strana“, a společně všichni jako „Smluvní strany“.
- (2) „Výrobky“ znamenají počítačový hardware a s ním související zboží.
- (3) „Software“ znamená jakýkoli software, knihovnu, utilitu, nástroj, nebo jiný počítačový či programovací kód, ve formě strojového (binárního) kódu nebo zdrojového kódu, a dále související dokumentaci.

Předmět smlouvy

- (4) Předmětem Smlouvy je poskytování servisní podpory na Výrobky a Software a dodávka servisních služeb třetích stran poskytovatelem objednateli.
- (5) Přehled služeb poskytovaných v rámci této Smlouvy je uveden příloze č. 2 Smlouvy. Tabulka uvádí pro jednotlivé položky typ služby, informace o termínech poskytování služby, cenu služby za příslušné období a informaci, zdali se jedná o službu třetí strany.
- (6) Služby specifikované v příloze č. 2, u nichž je ve sloupci „Služba třetí strany“ uvedeno „Ano“, představují služby, které nejsou zajišťované poskytovatelem. Pravidla poskytování těchto služeb se řídí podmínkami jednotlivých poskytovatelů služeb. Aktuální plné znění těchto podmínek poskytne poskytovatel objednateli na vyžádání.
- (7) Předmětem Smlouvy není poskytování servisní podpory na jiné vybavení, než je uvedeno v bodu (5). Poskytovatel k takovým úkonům není oprávněn a objednatel ani koncový uživatel nemůže na poskytovateli takovéto činnosti vyžadovat. Za zajištění správné funkčnosti jiného vybavení, než je uvedeno v bodu (5) je zodpovědný objednatel.
- (8) V případě rozporu mezi ustanovením obsaženým ve vlastním textu Smlouvy a informací v přílohách Smlouvy má přednost ustanovení obsažené ve vlastním textu Smlouvy a rozporná informace v příloze se nepoužije.
- (9) Poskytovatel postupuje při poskytování servisní podpory samostatně. Příkazy objednatele ohledně způsobu provádění servisní podpory není poskytovatel vázán.

Doba a místo plnění

- (10) Termín, kdy je poskytování servisní podpory zahájeno, je určen dnem účinnosti této Smlouvy. Doba, po kterou je servisní podpora poskytována, je určena dobou platnosti Smlouvy.
- (11) Termíny zahájení a poskytování jednotlivých služeb jsou uvedeny v příloze č.2.
- (12) Rozsah a cena služeb na období následující po období specifikovaném v příloze č. 2 budou upraveny smluvními stranami dodatkem k této Smlouvě.
- (13) Místem plnění je místo instalace, kde je umístěno podporované vybavení objednatele. Místa plnění pro jednotlivé funkční celky vybavení objednatele jsou uvedena v příloze č. 2 Smlouvy.

Součinnost objednatele

- (14) Objednatel se zavazuje zabezpečit poskytovateli potřebnou součinnost při poskytování servisních služeb tak, aby ze strany objednatele nebyly poskytovateli čineny překážky pro plnění závazků podle této Smlouvy.
- (15) Objednatel se zavazuje učinit taková opatření, aby byly minimalizovány možnosti neúmyslného porušení ustanovení vnitřních předpisů a směrnic objednatele ze strany zaměstnanců poskytovatele při činnostech vyplývajících ze závazků poskytovatele podle této Smlouvy.
- (16) Smluvní strany spolupracují také při úpravách nebo rozšiřování systému objednatele v zájmu zachování funkčnosti vybavení objednatele podporovaného poskytovatelem podle této Smlouvy.
 - (16.1) Jestliže je objednateli známo, že je potřebné provést úpravy, aktualizaci nebo změny programového nebo technického vybavení informačního systému objednatele, jehož součástí je podporované vybavení, je třeba provést tyto úpravy, aktualizaci nebo změny tak, aby výsledkem nebylo omezení funkcí nebo způsobení nefunkčnosti tohoto podporovaného vybavení. V takovém případě je objednatel povinen před provedením úprav, aktualizace nebo změn vyžádat si od poskytovatele odborné stanovisko a respektovat v něm obsažená doporučení poskytovatele.

- (16.2) V případě, že si objednatel nevyžádá od poskytovatele takovéto odborné stanovisko nebo nebude doporučení obsažené ve stanovisku poskytovatele respektovat a budou-li přesto objednatelem nebo třetí osobou skutečně upraveny, aktualizace nebo změny, které budou mít za následek omezení funkcí nebo způsobení nefunkčnosti podporovaného vybavení, bude za takto vzniklý stav zodpovědný objednatel. V takovém případě nelze na poskytovateli vyžadovat servisní podporu podle podmínek Smlouvy a poskytovateli nepoběží žádné lhůty jinak ze Smlouvy vyplývající.
- (17) Žádná ze smluvních stran není odpovědná za škodu způsobenou prodlením s plněním závazků druhé smluvní strany.

Cena a platební podmínky

- (18) Ceny za služby a činnosti poskytované poskytovatelem objednateli podle ustanovení této Smlouvy jsou stanoveny dohodou mezi objednatelem a poskytovatelem.
- (19) Ceny za jednotlivé služby poskytované poskytovatelem objednateli jsou uvedeny v Příloze č. 2 Smlouvy.
- (20) Cena bude uhrazena objednatelem na základě faktury poskytovatele. Faktura bude sloužit jako daňový doklad.
- (21) Faktury musí obsahovat veškeré náležitosti daňového dokladu podle ustanovení zák. 235/2004 Sb. v platném znění.
- (22) Objednatel je povinen zaplatit poskytovateli oprávněně fakturovanou částku se splatností uvedenou na faktuře, přičemž lhůta splatnosti faktur je 30 dnů ode dne doručení objednateli. Pokud den splatnosti připadne na sobotu, neděli nebo svátek, je dnem splatnosti nejbližší následující pracovní den.
- (23) V případě, že faktura poskytovatele nebude obsahovat některou povinnou náležitost dle odstavce (21) Smlouvy nebo ji bude obsahovat neúplně nebo nesprávně, nebude proplacena a bude objednatelem vrácena poskytovateli k přepracování. Objednatel je oprávněn vrátit takovou fakturu do data splatnosti. Termín splatnosti nově vyhotovené či doplněné faktury je 14 dnů ode dne jejího doručení objednateli.
- (24) Faktury budou poskytovatelem zasílány objednateli v elektronické podobě opatřené kvalifikovaným elektronickým podpisem v souladu se zákonem 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce v platném znění na adresu [REDACTED]
- (25) Všechny platby budou prováděny bezhotovostním bankovním převodem na účet poskytovatele.
- (26) K ceně se připočítá daň z přidané hodnoty podle platných předpisů.

Smluvní sankce

- (27) Pro případ nedodržení doby odezvy nebo jiných dohodnutých termínů poskytovatelem se smluvní strany dohodly na smluvní pokutě ve výši 1 000,00 Kč za každou hodinu prodlení s tím, že nejvyšší částka takovéto smluvní pokuty nepřesáhne částku odpovídající smluvní pokutě za pět dní. Tuto smluvní pokutu zaplatí poskytovatel objednateli.
- (28) V případě, že objednatel neumožní pracovníkům servisního pracoviště poskytovatele zahájit servisní zásah v předem dohodnutém termínu, zaniká právo objednatele na smluvní pokutu. Objednatel uhradí poskytovateli prokazatelné náklady, které poskytovateli v souvislosti s tím vznikly.
- (29) Pro případ prodlení objednatele s úhradou ceny ve lhůtě splatnosti podle daňového dokladu je Smluvními stranami dohodnutý úrok z prodlení 0,05% z dlužné částky za každý den prodlení, který uhradí objednatel poskytovateli.
- (30) Po dobu prodlení objednatele s úhradením faktury je poskytovatel oprávněn pozastavit plnění podle této Smlouvy, tj. není povinen poskytovat objednateli služby podle ustanovení této Smlouvy, a to včetně zajištění doby odezvy dohodnuté u jednotlivých služeb nebo plnění jiných dohodnutých termínů. Poskytovatel není a nemůže být v prodlení po dobu pozastavení plnění z důvodu uvedeného v předchozí větě.
- (31) Smluvní pokuty a úrok z prodlení jsou splatné do 14 dnů od doručení jejich vyžádání oprávněnou smluvní stranou. Platby budou provedeny bezhotovostním bankovním převodem na účet oprávněné smluvní strany.

- (32) Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo Smluvních stran na úhradu způsobené škody vzniklé v souvislosti s plněním předmětu Smlouvy.

Ochrana informací

- (33) Smluvní strany se zavazují k mlčenlivosti o všech informacích a skutečnostech týkajících se druhé Smluvní strany, se kterými přijdou do styku v souvislosti s plněním této Smlouvy a o kterých je druhá Smluvní strana prokazatelně informuje, že podléhají ochraně podle tohoto ustanovení. Smluvní strany jsou pak zavázány nesdělit, nezpřístupnit nebo nepoužít pro sebe nebo další osobu takovéto informace, které jim v souvislosti s činnostmi podle této Smlouvy byly poskytnuty, pokud k tomu nebudou zástupcem druhé Smluvní strany písemně oprávněny.
- (34) Převzetí závazku mlčenlivosti se netýká jakýchkoli informací, které jsou všeobecně známé nebo dostupné veřejnosti nebo které se stanou známé či veřejné bez zavinění druhé Smluvní strany, nebo které jsou obsaženy v jakékoli publikaci nebo jiném zdroji, který je nebo se stane obecně dostupný veřejnosti.

Ukončení platnosti smlouvy a odstoupení

- (35) Platnost této Smlouvy končí ke konci období stanovenému v bodu (46), není-li ukončena k jinému termínu dle ustanovení následujících bodů.
- (36) Smlouvu lze ukončit k dřívějšímu termínu písemnou dohodou smluvních stran. Platnost Smlouvy je ukončena k dohodnutému termínu.
- (37) Každá ze smluvních stran může Smlouvu písemně vypovědět ve dvouměsíční výpovědní době, která počíná běžet od prvního dne následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně.
- (38) Odstoupit od této Smlouvy lze v případě podstatného porušení smluvních povinností jednou ze Smluvních stran. Pro účely výkladu této Smlouvy se za podstatné porušení smluvní povinnosti považuje takový stav, kdy kterákoli ze Smluvních stran porušuje povinnost stanovenou pro ni touto Smlouvou a nesjedná nápravu ani dodatečně ve lhůtě nejdéle 14 dnů ode dne, kdy je druhou Smluvní stranou na porušení smluvní povinnosti písemně upozorněna a vyzvána k jejímu odstranění. Odstoupení je účinné dnem doručení oznámení o odstoupení druhé Smluvní straně nebo dnem odmítnutí přijetí oznámení o odstoupení druhou Smluvní stranou, jinak posledním dnem jeho uložení na doručovací poště adresáta.
- (39) Dojde-li k ukončení platnosti Smlouvy, vypořádají Smluvní strany vzájemné plnění písemnou dohodou nejpozději do jednoho měsíce od skončení účinnosti Smlouvy. Pro odstranění pochybností se uvádí, že vzájemná plnění poskytnutá Smluvními stranami v souvislosti s dodávkou servisních služeb třetích stran se nevrací.

Závěrečná ustanovení

- (40) Objednatel souhlasí s tím, že poskytovatel může poskytováním servisních služeb nebo jejich částí pověřit třetí osobu. Tím se však poskytovatel nezbavuje jakýchkoli práv, povinností nebo závazků vyplývajících z této Smlouvy.
- (41) Poskytovatel prohlašuje, že je oprávněn uzavřít s objednatелеm Smlouvu v celém rozsahu.
- (42) Smlouvu lze měnit a doplňovat po dohodě Smluvních stran a to pouze písemnými dodatky Smlouvy schválenými oběma Smluvními stranami. K úpravám nebo změnám Smlouvy jsou oprávněni pouze statutární orgán nebo zaměstnanci s odpovídajícím oprávněním.
- (43) ČHMÚ je povinným subjektem podle zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti).
- (44) Pokud jakákoliv ustanovení nebo jakákoliv část ustanovení této Smlouvy budou považovány za neplatné, nebude mít taková neplatnost za následek neplatnost celé Smlouvy, ale celá Smlouva se bude vykládat tak, jako kdyby neobsahovala příslušné neplatné ustanovení.
- (45) Smluvní strany prohlašují, že Smlouva byla uzavřena v souladu s pravidly poctivého obchodního styku.
- (46) Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou, tj. do 30. 11. 2023 a nabývá platnosti podpisem smluvních stran a účinnosti dnem 1. 7. 2021, avšak za podmínky, že před tímto datem dojde ke zveřejnění obsahu smluvního vztahu v registru smluv na základě zákona č. 340/2015 Sb., zákon

o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv) způsobem dle ustanovení § 5 zákona o registru smluv, jinak se má za to, že účinnost smlouvy nastává až dnem zveřejnění v registru smluv.

- (47) Smlouva je vyhotovena ve dvou výtiscích s platností originálu, z nichž jeden výtisk obdrží objednatel a jeden výtisk obdrží poskytovatel a Smluvní strany dále prohlašují, že si Smlouvu řádně přečetly, jsou s jejím obsahem srozuměny a na důkaz toho připojují své podpisy.
- (48) Nedílnou součástí Smlouvy jsou přílohy ke smlouvě:

Příloha č. 1: Kontaktní údaje a Postupy při poskytování servisní podpory

Příloha č. 2: Přehled podporovaného vybavení – servisní podklad

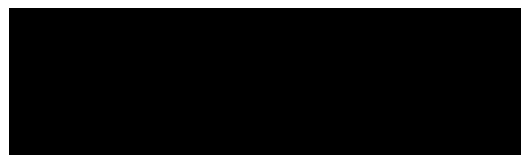
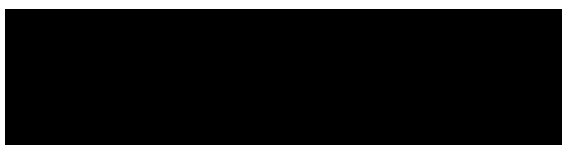
Příloha č. 3: Specifikace parametrů servisních služeb

V Praze dne:

V Praze dne:

Za poskytovatele:

Za objednatele:



.....
[redacted] jednatel
GAPP System, spol. s r.o.

.....
[redacted] ředitel
Český hydrometeorologický ústav

Příloha č. 1 smlouvy č.j. G21033GS20045

Kontaktní údaje a postupy při poskytování servisní podpory

- (1) Servisní podpora poskytovatele je zahájena k datu, které určuje Smlouva.
- (2) Úkony servisní podpory jsou zahájeny servisním pracovištěm co nejdříve po přijetí požadavku objednatele, obvykle bezprostředně, nejpozději však ve lhůtě specifikované pro příslušný typ servisní podpory. Všechny činnosti servisních pracovníků směřují ke zjištění příčin vzniku provozních potíží nebo závad a poruch funkčnosti vybavení objednatele, k jejich odstranění a k obnovení funkčnosti podporovaného vybavení v co nejkratší době.
- (3) Kontaktní osoby a kontaktní údaje: za poskytovatele jsou kontaktními osobami pracovníci servisního pracoviště poskytovatele, s kontaktními údaji:

Servisní pracoviště:	
Adresa:	GAPP System, spol. s r.o. Petržilkova 23/2565, 158 00 Praha 5
Web:	
E-mail:	
Telefonní spojení v pracovní době:	

- (4) Servisní podpora zahrnuje postupně jeden nebo více způsobů podpory, kterými jsou:
 - a. telefonická podpora a podpora prostřednictvím e-mailové korespondence,
 - b. servisní zásah vzdáleným přístupem k systému objednatele,
 - c. servisní zásah osobně v místě instalace u objednatele.

Podpora dle bodů b. a c. je použita, jestliže potíže nebyly odstraněny a přitom již byly vyčerpány možnosti podpory dle předchozích bodů.

Podpora podle bodu c. je použita pouze v případě, že na podporované vybavení je zakoupena podpora typu HW nebo podpora typu SW s rozšířením Plus.

- (5) Kontaktní pracovník objednatele nahlásí požadavek na servisní podporu servisnímu pracovišti poskytovatele emailem, telefonicky nebo prostřednictvím webového formuláře. Mimo pracovní dobu je kontaktní pracovník objednatele povinen vždy nahlásit požadavek na servisní podporu telefonicky na k tomu určené telefonní číslo.
- (6) Novému požadavku na servisní podporu je ze strany servisního pracoviště poskytovatele přiděleno evidenční číslo (číslo servisního případu), pod kterým je řešení daného požadavku v informačním systému servisního pracoviště poskytovatele dále dokumentováno a je systémem užito pro identifikaci předávaných zpráv.
- (7) Průběh řešení servisního případu koordinuje servisní pracovník poskytovatele.
- (8) Pojmy použité ve Smlouvě: některé pojmy, použité ve Smlouvě a jejich přílohách, jsou vysvětleny dále:
 - (8.1) „odezva“ je první reakce servisního pracoviště poskytovatele na požadavek na poskytnutí servisní podpory, která směřuje ke zjištění příčin oznámených provozních potíží.
 - (8.2) „doba odezvy“ je určena Smlouvou podle typu poskytované služby. Obvykle pracovník servisního pracoviště poskytne odezvu bezprostředně po přijetí požadavku na servisní podporu. Přesahuje-li smluvní doba odezvy u servisní podpory úrovně GOLD konec pracovní doby, je v mimopracovní době tato lhůta přerušena a pokračuje v následující pracovní den. Je-li požadavek na servisní podporu úrovně GOLD nahlášen v mimopracovní době, začíná smluvní doba odezvy běžet od počátku nejbližší následující pracovní doby. U servisní podpory úrovně PLATINUM k přerušování doby odezvy v mimopracovní době nedochází.
 - (8.3) „zprovoznění“ je uvedení Výrobků a Software do stavu, který je v souladu s produktovou specifikací nebo dokumentací výrobce.
 - (8.4) „servisní zásah“ je označení činností, které směřují k odstranění oznámených provozních potíží nebo ke zprovoznění podporovaného vybavení a vykonává je pracovník servisního pracoviště poskytovatele vzdáleným přístupem nebo osobně v místě instalace.
 - (8.5) „pracovní doba“ je označení doby ve státem uznaných pracovních dnech od 08:00 hod do 17:00 hod.

Příloha č. 2 smlouvy č.j. G21033

Pol. č.	Part Number	Produkt	Qty	Cena za kus	Cena celkem	Doba trvání servisní služby	Servisní služba
Příloha č. 2: Přehled podporovaného vybavení							
Predĺženie supportu							
Cena skupiny:		310 331 Kč					
1	InfiniScale MIS5030Q	2 ks Mellanox obnovení 27 mesiacov záruky na IS5000. Bronze (8x5 tel.support, NBD HW)	1			01.04.2021-30.06.2023	
2	Supermicro	Rozšíření záruky Supermicro o 2 roky(celkem 6let) u projektu ČHMU včetně rozšíření záruky diskového pole Supermicro SC847E1C-R1K28JB (skříň bez disků) o 1 rok (do 30. 11. 2023).	1			01.07.2021-30.6.2023	
3	Cisco	SNTC 8X5XNBD	2			01.04.2021-31.03.2023	
Technická podpora GAPP							
Cena skupiny:		196 800 Kč					
1		Technická podpora GOLD (5x 9x 2) na celé řešení / 1 rok Technická podpora zahrnuje: - rozsah poskytování služby 5x 9 (8 - 17) v pracovní dny - reakci do 2 hodin od nahlášení požadavku - komunikaci prostřednictvím emailu a telefonu - zásahy prostřednictvím vzdáleného přístupu	2			01.07.2021-30.6.2023	

Skupina nabídky	Cena celkem
Predĺženie supportu	310 331 Kč
Technická podpora GAPP	196 800 Kč
Výsledná cena celkem	507 131 Kč

Příloha č. 3 smlouvy č.j. G21033

Specifikace parametrů servisních služeb

Část A – Softwarová technická podpora (SW)

- (1) Popis služby:
 - a. GAPP System softwarová technická podpora představuje komplexní servisní služby v oblasti softwarových řešení nabízených společnostmi GAPP System.
 - b. Se softwarovou technickou podporou společnosti GAPP System získá Vaše IT oddělení snadný a rychlý přístup ke specialistům s detailní znalostí podporovaných produktů, kteří s Vámi budou spolupracovat na analýze problému a jeho vyřešení. V případě potřeby zajistí specialisté technické podpory eskalaci problému přímo na výrobce řešení.
 - c. GAPP System softwarová technická podpora Vám dále zajistí zpřístupnění oprav instalovaných produktů a konzultace týkající se jejich instalace nebo dalších uvažovaných změn ve Vašem systému.
- (2) Stěžejní výhody služby:
 - a. garantovaná doba odezvy po nahlášení nového servisního případu,
 - b. výrazné urychlení analýzy a řešení problémů v provozovaných systémech díky vyškoleným technickým specialistům,
 - c. snadný způsob eskalace problémů přímo na výrobce řešení,
 - d. komplexní a individuální posuzování každého problému v konkrétním prostředí,
 - e. komunikace v českém jazyce.
- (3) Specifikace služby:
 - a. Analýza a řešení problémů – Techničtí specialisté GAPP System zajistí v rámci softwarové technické podpory analýzu nahlášeného technického problému a navrhnou postup jeho řešení.
 - b. Podpora na celé řešení – Softwarová podpora GAPP System přináší komplexní a individuální přístup ke každému řešenému problému s ohledem na konfiguraci konkrétního prostředí a použitý hardware.
 - c. Identifikace problémové komponenty – V rámci analýzy problému je identifikováno, zdali je problém způsoben softwarovým řešením nebo zdali se jedná o problém některé hardwarové komponenty. V případě, že je problém mimo softwarové řešení, doporučí GAPP System další postup řešení.
 - d. Reprodukce problému – V případě, že je to technicky možné, zajistí GAPP System reprodukci problému ve vlastní laboratoři, aby byly v průběhu řešení minimalizovány zásahy do produkčního prostředí.
 - e. Eskalační management – V případě, že řešení problému vyžaduje eskalaci na výrobce produktu, zajistí GAPP System tuto eskalaci včetně celé další komunikace s výrobcem řešení.
 - f. Vzdálený přístup – Se svolením zákazníka a dle potřeby GAPP System lze pro identifikaci problému a jeho řešení využít vzdálený přístup na systémy zákazníka.
 - g. Garantovaná doba odezvy – Technický specialista GAPP System se s Vámi spojí nejpozději v čase daném rozsahem poskytované služby a začne pracovat na řešení nahlášeného problému.
- (4) Rozsah poskytování služby:
 - a. SW GOLD (5x9x2)
 - i. Služba je k dispozici mezi 8:00 a 17:00 od pondělí do pátku s výjimkou státních svátků.
 - ii. Doba odezvy je 2 hodiny od nahlášení nového servisního požadavku. V případě, že tato lhůta překročí 17:00, může být odezva posunuta na následující pracovní den.

- iii. Služba je poskytována prostřednictvím telefonu, emailu a vzdáleného přístupu.
- b. SW PLATINUM (7x24x2)
 - i. Služba je k dispozici 24 hodin denně, od pondělí do neděle, včetně veškerých státních svátků.
 - ii. Doba odezvy je 2 hodiny od nahlášení nového servisního požadavku.
 - iii. Služba je poskytována prostřednictvím telefonu, emailu a vzdáleného přístupu.
- c. SW GOLD Plus
 - i. Služba zahrnuje rozsah SW GOLD a rozšiřuje jej o zásahy přímo v místě instalace řešení.
- d. SW PLATINUM Plus
 - i. Služba zahrnuje rozsah SW PLATINUM a rozšiřuje jej o zásahy přímo v místě instalace řešení.

Část B – Hardwarová podpora v místě instalace (HW)

(1) Popis služby:

- e. GAPP System hardwarová podpora představuje komplexní servisní služby v oblasti hardwarových řešení nabízených společností GAPP System.
- f. Hardwarová podpora GAPP System Vám zajistí, že v garantovaném čase bude uskutečněna oprava vadného zařízení, jeho výměna nebo zprovoznění řešení náhradním způsobem. S hardwarovou podporou GAPP System získá Vaše IT oddělení snadný a rychlý přístup ke specialistům s detailní znalostí podporovaných produktů, kteří s Vámi budou spolupracovat na analýze problému a jeho vyřešení.
- g. GAPP System hardwarová podpora Vám dále zajistí zpřístupnění nových ovladačů a firmwarů zařízení v případě, že je nutné provést update, a konzultace týkající se jejich instalace nebo dalších uvažovaných změn ve Vašem systému.

(2) Stěžejní výhody služby:

- a. garantovaná doba odezvy po nahlášení nového servisního případu,
- b. garantovaná doba odstranění závady,
- c. garance dostupnosti náhradních dílů,
- d. podpora přímo v místě instalace,
- e. výrazné urychlení analýzy a řešení problémů v provozovaných systémech díky vyškoleným technickým specialistům,
- f. komunikace v českém jazyce

(3) Specifikace služby:

- a. Analýza a řešení problémů – Techničtí specialisté GAPP System zajistí v rámci hardwarové podpory analýzu nahlášeného technického problému a navrhnou postup jeho řešení včetně onsite zásahu v místě instalace.
- b. Podpora hardwaru přímo na místě – V případě, že není možné identifikovat a odstranit závadu na dálku, přijede technický specialista GAPP System na místo instalace, kde provede další kroky vedoucí k odstranění závady.
- c. Garantovaná doba odstranění závady – Dle rozsahu poskytované služby GAPP System garantuje termín, ve kterém bude vadný hardware opraven, vyměněn nebo bude řešení zprovozněno náhradním způsobem.
- d. Garance dostupnosti náhradních dílů – GAPP System garantuje dostupnost náhradních dílů pro produkty, na něž poskytuje hardwarovou podporu, pokud nebylo dohodnuto jinak.

- e. Identifikace problémové komponenty – V rámci analýzy problému je identifikováno, zdali je problém způsoben podporovaným hardwarem nebo zdali se jedná o problém jiné komponenty. V případě, že problém není na úrovni podporovaného hardware, doporučí GAPP System další postup řešení.
- f. Reprodukce problému – V případě, že je to technicky možné, zajistí GAPP System reprodukci problému ve vlastní laboratoři, aby byly v průběhu řešení minimalizovány zásahy do produkčního prostředí.
- g. Eskalační management – V případě, že řešení problému vyžaduje eskalaci na výrobce produktu, zajistí GAPP System tuto eskalaci včetně celé další komunikace s výrobcem řešení.
- h. Vzdálený přístup – Se svolením zákazníka a dle potřeby GAPP System lze pro identifikaci problému a jeho řešení využít vzdálený přístup na systémy zákazníka.

(4) Rozsah poskytování služby

- a. HW GOLD (5x9x2 Fix Time NBD)
 - i. Služba je k dispozici mezi 8:00 a 17:00 od pondělí do pátku s výjimkou státních svátků.
 - ii. Doba odezvy je 2 hodiny od nahlášení nového servisního požadavku. V případě, že tato lhůta překročí 17:00, může být odezva posunuta na následující pracovní den.
 - iii. Doba garantovaného odstranění závady je následující pracovní den po dni odezvy.
 - iv. Služba je poskytována přímo v místě instalace. Prvotní analýza je prováděna prostřednictvím telefonu, emailu a vzdáleného přístupu.
- b. HW PLATINUM (7x24x2 Fix Time ND)
 - v. Služba je k dispozici 24 hodin denně, od pondělí do neděle, včetně veškerých státních svátků.
 - vi. Doba odezvy je 2 hodiny od nahlášení nového servisního požadavku.
 - vii. Doba garantovaného odstranění závady je 24 hodin od nahlášení servisního požadavku.
 - viii. Služba je poskytována přímo v místě instalace. Prvotní analýza je prováděna prostřednictvím telefonu, emailu a vzdáleného přístupu.

(8.5)