

Příloha č. 3 Smlouvy – Specifikace záruční/servisní podpory (podmínek) Diskového pole

1. Podmínky zajištění služeb v rámci podpory provozu

I. Úvodní ustanovení

1. Předmětem plnění této přílohy č. 1 Kupní smlouvy (dále jen „**Smlouva**“) je kompletní zajištění provozu dodávaného Diskového pole specifikovaného přílohou č. 1 a č. 2 Smlouvy – dále jen „**Podpora**“. Veškeré náklady na Podporu jsou zahrnuty v ceně za záruční/servisní podporu (podmínky) diskových polí uvedenou pod písmenem b) v odst. 3 článku IV. Smlouvy a Prodávající není oprávněn si účtovat jakékoliv další částky, pokud není v této příloze č. 1 Smlouvy uvedeno jinak. Podpora trvá 7 let a počíná od protokolárního předání a převzetí Zboží (resp. diskových polí) bez vad a nedodělků.
2. Požadavek na servisní zásah může být Kupujícím uplatněn:
 - systémem helpdesk na adrese **xxxxx**
 - e-mailem na adrese **xxxxx**, pokud není možno použít helpdesk, Prodávající požadavek do helpdesku dodatečně doplní
 - telefonem na čísle **xxxxx**, pokud není možno použít helpdesk, Prodávající požadavek do helpdesku dodatečně doplní

Prodávající je povinen potvrdit Požadavek na servisní zásah primárně prostřednictvím helpdesku, případně e-mailem nebo telefonicky a to na e-mail nebo telefon osoby Kupujícího, která Požadavek na servisní zásah učinila, to vše v termínech uvedených v příloze č. 2 Smlouvy (v Tabulce služeb a SLA – disková pole).

3. Definice termínů použitých v této příloze či v ostatních přílohách Smlouvy:
 - Incident – událost, která neprobíhá očekávaným způsobem (nestandardní stav) a ovlivňuje nebo může ovlivnit poskytovanou službu (porucha HW, problémy při disaster recovery nebo failoveru, nedostupnost dat apod.).
 - Změna – žádost ze strany Kupujícího (resp. jeho uživatele) o zajištění podpory při využívání služby (upgrade firmware, vytvoření nového diskového segmentu, změna konfigurace apod.).
 - Požadavek – Incident nebo Změna.
 - BD – Business Day – pracovní den – doba od 8.00 do 16.00 hodin v pracovní dny pondělí až pátek (mimo víkendy a svátky platné v České republice).
 - NBD – Next Business Day – následující pracovní den.
 - ND - Next Day - následující kalendářní den
 - TC – technologické centrum sestávající se ze dvou lokalit DC1 a DC2
 - SLA - Service-Level Agreement – požadované služby

II. Práva a povinnosti Kupujícího

1. Kupující se zavazuje poskytnout Prodávajícímu veškerou součinnost potřebnou k zajištění služeb v rámci Podpory. Kupující se zejména zavazuje předávat Prodávajícímu potřebné nebo důvodně Prodávajícím vyžádané informace a podklady pro provádění těchto služeb.
2. Kupující I je oprávněn k nahlášení Požadavku Prodávajícímu prostřednictvím některého z výše uvedených kontaktů. Požadavky budou přednostně hlášeny prostřednictvím systému helpdesk,

v případě použití jiného způsobu hlášení (e-mail, telefon) provede Prodávající dodatečný zápis hlášení do helpdesku.

3. V případě hlášení Požadavku osobou Kupujícího jinou než kontaktní pro podrobnější informace o daném Požadavku, uvede osoba Kupujícího její jméno a telefonní číslo pro případný kontakt od řešitele na straně Prodávajícího.
4. Kupující zajistí Prodávajícímu pracovní prostor v místě plnění Podpory v rozsahu nutném pro provedení servisních služeb.
5. Kupující poskytne Prodávajícímu po nabytí účinnosti Smlouvy kompletní dokumentaci prostředí a potřebné přístupové údaje pro plnění Podpory.

III. Minimální rozsah služeb v rámci Podpory a práva a povinnosti Prodávajícího

1. Řešení Incidentů v rámci Podpory.
2. Zajištění revize a aktualizace firmware a software v 6 měsíčním intervalu
3. Zajištění správy:
 - úpravy konfigurace HW a SW;
 - instalace upgrade a update;
 - konzultace.

Předpokládaný počet Změn spadající pod všechny činnosti správy popsané v odrážkách tohoto odstavce je 6 za rok (cca 20 hodin odborných seniorských prací). Do těchto Změn nespádají činnosti prováděné v rámci předchozího odstavce (pravidelná revize a aktualizace).

V případě vyčerpání Změn v rámci měsíce upozorní Prodávající na tuto skutečnost Kupujícího.

4. Řešení Požadavků v místě instalace v souladu s SLA dle následujícího odstavce této přílohy.
5. **Specifikace požadovaných služeb (SLA), které je Prodávající povinen zajistit:**

Prodávající se zavazuje každý nahlášený Požadavek zapsat do helpdesku s příslušným zařazením typu Požadavku (název služby, označení) a priority řešení (kategorie), pokud již tak neudělal Kupující. Prodávající neprodleně zahájí práce na řešení Požadavku ve lhůtách podle následující tabulky kategorie a typu Požadavku. Kupující může v případě neodpovídajícího zařazení Požadavku (zejména kategorie) iniciovat změnu zařazení, přičemž rozhodné je zařazení Požadavku Kupujícím. Řešení probíhá jako u nového Požadavku dle změněné kategorie s příslušnými SLA.

Prodávající bude uvádět podrobné řešení Požadavku do helpdesku, závěrečné vyřešení Požadavku odsouhlasuje Kupující. V případě odůvodněného zamítnutí vyřešení Kupujícím běží lhůta pro řešení požadavku dále.

Fyzická dostupnost specializovaného technika v místě plnění nejpozději do 2 hodin od vyžádání Kupujícího v rámci řešení Požadavku s příslušným SLA.

Požadavky jsou klasifikovány dle jejich závažnosti a provozních podmínek na dvě kategorie důležitosti:

- Kritická
- Standardní

Tabulka služeb a SLA – je uvedena Příloze č. 2 Smlouvy

6. Provoz systému helpdesk pro evidenci veškerých Požadavků, který musí poskytovat:
 - přístup pro min. 5 uživatelů Kupujícího
 - jednoduché a pohodlné vkládání Požadavků uživatelem podle jeho oprávnění, kdy kromě textového popisu je možné vkládat i soubory;
 - možnost nastavení typu Požadavku (název služby, označení) a priority řešení (kategorie);
 - sledování vývoje řešení Požadavku včetně interakcí Kupujícího:
 - číslo Požadavku,

- čas vzniku události,
 - čas založení Požadavku,
 - typ Požadavku a priorita řešení (kategorie),
 - vypočítaná lhůta pro vyřešení dle SLA,
 - popis zadání Požadavku,
 - podrobný popis jednotlivých kroků řešení požadavku včetně řešitele,
 - možnost interakce / komentáře Kupujícího v dílčích řešeních,
 - čas vyřešení Požadavku,
 - čas odsouhlasení řešení Kupujícím,
 - celkový strávený čas na řešení požadavku,
 - vyhodnocení splnění SLA.
- závěrečné řešení Požadavku schvalováno Kupujícím;
 - kritériální vyhledávání Požadavků;
 - seznam všech hlášených Požadavků po dobu Podpory - výpis Požadavků s datem a časem zadání, názvem, aktuálním stavem řešení, aktuálním řešitelem, datem a časem vyřešení, celkovým stráveným časem na řešení;
 - ukončení řešení Požadavku až po schválení vyřešení Kupujícím;
 - e-mailové notifikace při založení, změně stavu a ukončení řešení Požadavku, konfigurace notifikací podle jednotlivých typů Požadavků;
 - přístup k aplikaci přes webový prohlížeč 24 hodin denně – bez nákladů pro Kupujícího (zejména na software nebo licence).
7. Zajištění zálohování konfigurace před každým zásahem všude tam, kde je to možné.
 8. Aktualizace dokumentace při každé změně.
 9. Zpracování měsíčních hodnotících reportů poskytovaných služeb sloužících jako podklad pro fakturaci služeb včetně přehledného uvedení případu nedodržených parametrů služeb a odečtení pokut za toto nedodržení. Minimální obsah reportu: Číslo Požadavku, čas založení Požadavku, lhůta pro vyřešení dle SLA, popis zadání Požadavku, podrobný popis řešení Požadavku i s jednotlivými kroky, čas vyřešení Požadavku, celkový strávený čas na řešení Požadavku, vyhodnocení splnění SLA.

IV. Činnosti nad rámec paušální ceny služeb Podpory provozu:

1. Prodávající se zavazuje také k vykonávání činností nad rámec služeb Podpory provozu:
 - a) V případě, že dojde k překročení předpokládaného rozsahu počtu požadavků uvedených v článku III. odst. 3 této přílohy, za maximální hodinovou sazbu v místě a čase obvyklou, maximálně však za hodinovou sazbu ve výši **1 500 Kč bez DPH**.
 - b) V případě zadaného nebo eskalovaného Požadavku do služby „Provoz Diskového pole na vyžádání“ za maximální hodinovou sazbu v místě a čase obvyklou, maximálně však za hodinovou sazbu ve výši **3 000 Kč bez DPH**.

Maximální hodinové sazby ve výši 1 500 Kč bez DPH a 3 000 Kč bez DPH uvedené shora pod písmeny a) a b) tohoto odstavce je možné navýšit na písemnou žádost Prodávajícího avšak až od třetího celého kalendářního roku poskytování záruční/servisní podpory (podmínek) dle této přílohy, a to o průměrnou roční míru inflace v České republice vyjádřenou přírůstkem průměrného indexu spotřebitelských cen, to vše obdobně dle podmínek a způsobu výpočtu uvedeného v odst. 9 článku IV. Smlouvy.
2. Vedle částky dle předchozího odstavce je Prodávající oprávněn vyúčtovat také cestovné za ceny v místě a čase obvyklé.
3. Cena za činnosti dle tohoto článku není součástí ceny za Podporu nabídnutou Prodávajícím

v nabídce a bude fakturována Prodávajícím samostatně. Kupující bude řešit případné změny ceny Podpory požadované Kupujícím dle předchozích odstavců tohoto článku v analogii s § 222 odst. 4 zákona. č. 134/2016 Sb.

V. Smluvní pokuty za porušení podmínek zajištění provozu a podpory:

1. Smluvní pokuty vztahující se k podmínkám podpory provozu jsou uvedeny v článku VII. Smlouvy.