

## Služby podpory

### Zadání

- komplexní péče o dodané Zboží/Centrální hardware/HW, proaktivní a reaktivní support, který má za cíl zajistit péči a řádný chod dodaného Zboží / HW v objektech Kupujícího

### Proaktivní support

Proaktivní support zahrnuje následující požadavky:

Tato služba je požadovaná pro účely:

- udržování HW v optimálním a funkčním stavu pravidelnými kontrolami a proaktivními zásahy
- zvýšení dostupnosti IT infrastruktury
- minimalizace neplánovaných výpadků a dopadů případných výpadků IT infrastruktury
- zrychleného řešení kritických situací Kupujícího

### Reaktivní support

Reaktivní support zahrnuje následující požadavky:

- Reaktivní podpora na HW je požadovaná na 60 měsíců a požadovaná úroveň odezvy je do 4 hodin od ukončení diagnostiky servisním střediskem v režimu 24x7
- Reaktivní podpora na SW je požadovaná na 60 měsíců v režimu 24x7 a včetně práva na nové verze
- V případě kritického incidentu HW (výrazná degradace funkčnosti provozované infrastruktury nebo úplný výpadek) Prodávající zajistí okamžitou (do 15 minut) reakci na nahlášený servisní požadavek. To znamená, že do 15 minut od nahlášení servisního požadavku se případem začne zabývat technický expert certifikovaného servisního kanálu výrobce pro danou oblast
- V případě potřeby bude u kritického incidentu dedikovaný eskalační manažer, který bude v kontaktu s uživatelem. Bude formálně řídit řešení případu a bude koordinovat práci vyšších úrovní podpory
- Záruka HW včetně příslušné sw podpory zaregistrované u výrobce na Kupujícího. V případě fyzické opravy/výměny komponent, případně upgrade firmware, je požadován servisní zásah technika Prodávajícího v místě instalace
- Komunikace s kontaktním místem, technikem a L1 až L3 supportem v českém jazyce
- Stav záruky musí být možné kdykoliv ověřit přímo na online portálu výrobce, nebo dotazem na oficiální zastoupení výrobce v ČR
- nabízená reaktivní podpora na HW umožňuje objednateli užívat softwarové produkty typu firmware, microcode a softwarová záplata (patch), a dále přístup k L1, L2 a L3 podpoře pro HW dodaný dle Smlouvy
- při poruše paměťového nosiče si Kupující vyhrazuje právo na jeho ponechání

V rámci reaktivního supportu je dále poskytovatel povinen zajistit:

- pravidelné kontroly verzí firmware (dále jen „FW“) a jejich povyšování
- kontroly monitoringu HW
- konzultace související s nabízeným HW
- provozní porady – 2x ročně, on-site provozní porada Kupujícího s přiděleným týmem
- vypracování a průběžnou údržbu dokumentu, který bude obsahovat details plánovaných i dodaných činností – Plán podpory
- průběžnou kontrola HW monitoringu – funkčnost HW monitoringu bude pravidelně kontrolována, monitoring musí být schopen automaticky zaslat informaci o HW problému přímo výrobci zařízení
- FW analýzu nabízeného HW a implementace nových verzí – minimálně 2x ročně, analýza aktuálního stavu a verzí FW, kontrola doporučení a „best practices“ výrobce, kontrola vydaných „advisories“ výrobce, doporučení a implementace závěrů analýzy (povýšení verzí FW)
- analýza příčin problémů – v případě kritického výpadku, je požadován detailní popis procesu analýzy jednoznačných příčin (root cause analysis)
- analýzu rizik a návrhy neustálého zlepšování – bude poskytováno průběžně
- vzdálený přístup na portál výrobce – možnost stažení aktualizací, sledování aktuálních servisních požadavků.

Prodávající dále zajistí volné konzultační dny:

- Prodávající zajistí Kupujícímu 3 člověkodny ročně po celou dobu 60 měsíců od účinnosti Smlouvy, které budou k dispozici Kupujícímu pro konzultace nebo technické činnosti nad rámec výše uvedených činností. Tyto dny budou čerpány po dohodě smluvních stran.