# Příloha č. 2 kupní smlouvy

# Úvod

Poskytovatel poskytuje službu SDIP Parts only BusHrsxNBD zákazníkům na území České republiky na základě smlouvy nebo smluvního vztahu založeného na Poskytovatelem potvrzené objednávce zákazníka.

Služba je určena pro Objednatele disponující technickým personálem schopným diagnostikovat závadu zařízení a popsat případně okolnosti jejího vzniku.

# Rozsah poskytování služby

Služba doručení náhradního Zařízení je poskytována v pracovní dny (pondělí – pátek mimo státem uznané svátky) v době od 9:00 do 18:00 lokálního času (dále jen „pracovní doba“ nebo „BH“). Služba Remote Support (dále také “Vzdálená podpora“) a Service Desk je poskytována 24 hodin denně 7 dní v týdnu.

# Nutné předpoklady

Plnění dodávky Servisních služeb v rámci tohoto servisního modulu je možné za splnění těchto definovaných předpokladů:

* Na straně Objednatele je jmenován zaměstnanec jako kontaktní osoba pro tuto Servisní službu.
* Na Zařízení, pro které jsou poskytovány služby Poskytovatele, musí být umožněn vzdálený přístup servisním expertům Poskytovatele ze servisního střediska Poskytovatele pro provedení servisního zásahu.
* Služby v rámci tohoto servisního modulu je možné poskytovat v souladu s pravidly definovanými výrobcem a lze je poskytovat pouze pro produkty výrobce, které nejsou vyhlášeny jako End of Life nebo End of Support.
* Služby v rámci tohoto servisního modulu je možné poskytovat pouze v případě, že Objednatel má zakoupenu a uhrazenu servisní podporu výrobce (tzv. maintenance) na období, kdy má být Servisní služba poskytována.

Toto ujednání platí v případě, že je pro smluvní vztah relevantní.

Služba je poskytována pouze na Zařízení, která jsou definována v Příloze Smlouvy (Specifikace servisovaného Zařízení).

**Služba zahrnuje**

Tato Servisní služba zahrnuje kompletní škálu služeb spojenou s řešením a odstraněním technických problémů. Jedná se především o tyto aktivity:

* Přijetí a registrace hlášení závady prostřednictvím Service Desku Poskytovatele. Objednatel nahlásí alespoň následující informace:
	+ Číslo smlouvy přidělené Poskytovatelem.
	+ Kontaktní údaje (kontaktní osoba, adresa pracoviště).
	+ Naléhavost a dopad.
	+ Sériové číslo Zařízení.
	+ Výrobní číslo Zařízení, případně technologie Zařízení.
	+ Popis požadavku.
	+ Typ žádosti (incident/žádost o změnu konfigurace).
	+ Podrobnosti o již provedených krocích při odstraňování problému.
	+ Jedinečný identifikátor Zařízení klienta, je-li k dispozici, např. hostname nebo IP adresa.
	+ Plánované výpadky.
* Vzdálená podpora v režimu 24x7.

Pracovník Poskytovatele bude přiřazen k řešení incidentu **do 30 minut** od nahlášení nebo po odhalení incidentu v rámci monitorovacích systémů Poskytovatele.

* V rámci celkového řešení incidentů bude Poskytovatel zajišťovat:
	+ Diagnostiku a analýzu daného Zařízení, resp. incidentu.
	+ Aktualizaci stavu řešení incidentu.
	+ Práci spojenou s řešením incidentu (např. instalace opravné patch apod.).
	+ Vyřešení incidentu dle dohodnutých podmínek.
* V případě nahlášení kvalifikovaného požadavku do 14:00 hodin bude náhradní Zařízení **doručeno následující pracovní den po nahlášení**, a to v rámci pracovní doby. Vlastní výměnu Zařízení pak provede pracovník Objednatele.
* Obnovu konfigurace provádí pracovník Objednatele.
* Objednatel je odpovědný za vrácení vadného Zařízení výrobci do 10ti kalendářních dní od obdržení náhradního Zařízení. Vadné Zařízení musí odpovídat nahlášenému požadavku a musí být zabaleno odpovídajícím způsobem (v originálním obalu náhradního Zařízení). Do obalu je Objednatel povinen vložit popis závady. Při dodržení výše uvedených podmínek se vrácením vadného Zařízení stává náhradní Zařízení majetkem Objednatele namísto vadného.
* Poskytnutí update software – Objednateli bude na jeho požadavek poskytnut update software (BUG-FIX, minor release). Tento update bude poskytnut bezplatně, pokud je k dispozici a pokud jej výrobce Zařízení bezplatně poskytuje. V ostatních případech není bezplatné poskytnutí update možné. Je-li bezplatný update dostupný, bude Objednateli poskytnut e-mailem nebo vystavením na FTP serveru podle rozhodnutí Poskytovatele.
* Technická podpora TAC - v případě nestandardního chování souboru Zařízení tvořícího IT strukturu Objednatele, kdy není Objednatel schopen identifikovat konkrétní vadné Zařízení, je oprávněn požadovat po Poskytovateli službu technické podpory. Poskytovatel se zavazuje poskytnout tuto službu v časových rámcích odpovídajících závažnosti situace. Jestliže je incident v rámci řešení klasifikován jako závada firmware nebo software Zařízení, má Objednatel právo žádat od Poskytovatele zahájení řešení servisního případu s využitím TAC výrobce Zařízení. Reakční doby nejsou v tomto případě definovány.

Toto ujednání platí v případě, že Objednatel má zakoupenu a uhrazenu servisní podporu výrobce (tzv. maintenance).

**Služba nezahrnuje**

Tento servisní modul nezahrnuje služby, které nejsou přímo spojené s řešením vzniklých technických problémů, zejména:

* Uživatelská školení.
* Zásahy mimo smluvenou dobu.
* Aktualizace a upgrade software.
* Úprava konfigurace nebo prostředí.
* Dodávka nebo výměna spotřebního materiálu a příslušenství (držáky pro montáž do rackových skříní a dále datové a elektrické kabely včetně těch, které jsou součástí Zařízení, baterie, magnetické pásky a média).
* Preventivní údržba.
* Opravy nebo výměny Zařízení, která nejsou uvedena v této Smlouvě.

Výše zmíněné služby poskytuje Poskytovatel svým zákazníkům na základě samostatné objednávky nebo v rámci servisního modulu zahrnujícího tyto služby.

Součástí služby dále není instalace update a podpora nových vlastností. Poskytovatel není odpovědný za případné další potřebné investice související s update firmware, například rozšíření RAM.