

Příloha č. 6 – Záruční servis

1 Specifikace rozsahu a úrovně poskytovaných služeb v rámci Záručního servisu pro Dílčí dodávku dle čl. 1 odst. 1.1 písm. a) Smlouvy

A) Servery

1.1 Dodavatel se zavazuje poskytovat služby Záručního servisu na Dílčí plnění dodávané dle Smlouvy za následujících podmínek:

- a) záruční servis poskytovaný v českém jazyce přes elektronický nástroj,
- b) rozhraní a kontakty jsou specifikovány v bodě 4.21 Smlouvy,
- c) záruční servis v následujícím rozsahu:
 - řešení vad (součástí řešení je i příjem, registrace a potvrzení hlášení o vadě),
 - zákazníkem definovaná priorita vady,
 - podpora SW včetně poskytování nových verzí,
 - doporučené výměny nebo úpravy HW.

1.2 Pro rozsah a úroveň poskytovaných služeb v rámci Záručního servisu specifikovaném v předchozím článku 1.1 je dohodnut následující způsob plnění:

- a) Záruční servis bude Dodavatel poskytovat dle parametrů uvedených dále v bodě 1.4 této Přílohy Smlouvy,
- b) nahlášení Vady ze strany Objednatele musí obsahovat alespoň tyto údaje:
 - jméno osoby, která Vadu nahlásila,
 - jméno odpovědné osoby ze strany Objednatele,
 - popis Vady.

1.3 Jednotlivé zásahy jsou na základě definice Vady rozděleny do tří (3) kategorií Vad:

Kategorie	Definice
Kritická	Vada kategorie Kritická znamená nejzávažnější vadu, která se projevuje tím, že: <ul style="list-style-type: none">- dochází k zásadnímu omezení nebo zastavení nejdůležitějších obchodních procesů Objednatele nebo- předmět plnění nebo jeho podstatná část je zcela nefunkční a Objednatel nemůže předmět plnění nebo jeho podstatnou část užívat.
Nekritická	Vada kategorie Nekritická znamená vadu, která se projevuje tím, že: <ul style="list-style-type: none">- užívání nebo funkčnost předmětu plnění je vadou významně omezeno a dochází tak k významnému zpomalení obchodních procesů Objednatele
Provozní / Operativní	Vada kategorie Provozní/Operativní znamená vadu, která nebyla zařazena ani mezi vadu kategorie Kritické ani mezi vadu kategorie

	Nekritické, a která nebrání užívání předmětu plnění anebo má zcela minimální vliv na řádné užívání nebo funkčnost předmětu plnění ze strany Objednatele.
--	--

1.4 Garantované parametry poskytovaných služeb jsou uvedeny v následující tabulce (jedná se o dobu od nahlášení Vady ze strany Objednatele v režimu 24x7):

Kategorie vady	Maximální doba odezvy (v hod.)	Maximální doba odstranění vady (v hod.)
Kritická vada	6	24
Nekritická vada	24	120
Provozní / Operativní	24	480

1.5 Doba odezvy je ze strany Dodavatele splněna, pokud v uvedeném čase předá Objednateli informaci o způsobu řešení Vady a předpokládaném termínu odstranění Vady. Tuto informaci předá Dodavatel prostřednictvím smlouveného elektronického nástroje.

1.6 Doba odezvy i doba odstranění vady běží od konce lhůty pro reakci Dodavatele dle odst. 2.18 Smlouvy.

B) Přepínače

1.7 Dodavatel se zavazuje poskytovat služby Záručního servisu na Dílčí plnění dodávané dle Smlouvy za následujících podmínek:

- a) záruční servis poskytovaný v českém jazyce přes elektronický nástroj,
- b) rozhraní a kontakty jsou specifikovány v bodě 4.21 Smlouvy,
- c) záruční servis v následujícím rozsahu:
 - řešení vad (součástí řešení je i příjem, registrace a potvrzení hlášení o vadě),
 - možnost dopředné výměny nefunkčního přepínače,
 - podpora SW včetně poskytování nových verzí,
 - doporučené výměny nebo úpravy HW.

1.8 Pro rozsah a úroveň poskytovaných služeb v rámci Záručního servisu specifikovaném v předchozím článku 1.7 je dohodnut následující způsob plnění:

- a) Záruční servis bude Dodavatel poskytovat dle parametrů uvedených dále v bodě 1.9 této Přílohy Smlouvy,
- b) nahlášení Vady ze strany Objednatele musí obsahovat alespoň tyto údaje:
 - jméno osoby, která Vadu nahlásila,
 - jméno odpovědné osoby ze strany Objednatele,
 - popis Vady.

- 1.9 Garantované parametry poskytovaných služeb jsou minimálně v režimu 8x5xNBD, přičemž 8 hodin se rozumí 8 hodin pracovního dne v čase 8:00 – 16:00.
- 1.10 Doba odezvy je ze strany Dodavatele splněna, pokud v uvedeném čase předá Objednateli informaci o způsobu řešení Vady a předpokládaném termínu odstranění Vady. Tuto informaci předá Dodavatel prostřednictvím smlouveného elektronického nástroje.
- 1.11 Doba odezvy i doba odstranění vady běží od konce lhůty pro reakci Dodavatele dle odst. 2.19 Smlouvy.

C) Firewall

- 1.12 Dodavatel se zavazuje poskytovat služby Záručního servisu na Dílčí plnění dodávané dle Smlouvy za následujících podmínek:

- a) **Zajištění přímé podpory výrobce** dodaných a instalovaných HW a SW komponent při jejich implementaci a provozování na dobu 12 měsíců ode dne podpisu Předávacího protokolu o řádně poskytnutém plnění.

V rámci přímé podpory výrobce bude Dodavatel Objednateli poskytovat (popř. zajistí) nejméně:

- nové verze dodaného programového vybavení;
- trvalý přístup k nejnovější dokumentaci dodaného HW a SW;
- online přístup Objednatele k centru podpory výrobce dodaného HW a SW;
- online přístup Objednatele k znalostní bázi, kterou výrobce HW a SW v rámci své podpory poskytuje.

- b) **Poskytování servisních služeb** pro dodané a instalované HW komponenty na dobu 12 měsíců ode dne podpisu Předávacího protokolu o řádně poskytnutém plnění.

V rámci servisních služeb a v rámci ceny veřejné zakázky bude Dodavatel Objednateli poskytovat nejméně:

- možnost nahlásit poruchu **kdykoliv** (v režimu 24x7);
- reakci na nahlášení incidentu nejpozději do **1 hodiny**;
- opravu či výměnu vadných komponent se zaručenou dobou odstranění jakékoli poruchy nejvýše variantně buď do **6 hodin** (dále jen „6H“) nebo **24 hodin** (dále jen „ND“) od nahlášení poruchy v místě plnění;

- c) • telefonickou a e-mailovou podporu při řešení incidentů

- d) nahlášení Vady ze strany Objednatele musí obsahovat alespoň tyto údaje:

- jméno osoby, která Vadu nahlásila,
- jméno odpovědné osoby ze strany Objednatele,
- popis Vady.

E) Blade Chassi

- 1.13 Dodavatel se zavazuje poskytovat služby Záručního servisu na Dílčí plnění dodávané dle Smlouvy za následujících podmínek:

- d) záruční servis poskytovaný v českém jazyce přes elektronický nástroj,
e) rozhraní a kontakty jsou specifikovány v bodě 4.21 Smlouvy,

- f) záruční servis v následujícím rozsahu:
- řešení vad (součástí řešení je i příjem, registrace a potvrzení hlášení o vadě),
 - zákazníkem definovaná priorita vady,
 - podpora SW včetně poskytování nových verzí,
 - doporučené výměny nebo úpravy HW.

1.14 Pro rozsah a úroveň poskytovaných služeb v rámci Záručního servisu specifikovaném v předchozím článku 1.1 je dohodnut následující způsob plnění:

- c) Záruční servis bude Dodavatel poskytovat dle parametrů uvedených dále v bodě 1.4 této Přílohy Smlouvy,
- d) nahlášení Vady ze strany Objednatele musí obsahovat alespoň tyto údaje:
- jméno osoby, která Vadu nahlásila,
 - jméno odpovědné osoby ze strany Objednatele,
 - popis Vady.

1.15 Jednotlivé zásahy jsou na základě definice Vady rozděleny do tří (3) kategorií Vad:

Kategorie	Definice
Kritická	Vada kategorie Kritická znamená nejzávažnější vadu, která se projevuje tím, že: <ul style="list-style-type: none"> - dochází k zásadnímu omezení nebo zastavení nejdůležitějších obchodních procesů Objednatele nebo - předmět plnění nebo jeho podstatná část je zcela nefunkční a Objednatel nemůže předmět plnění nebo jeho podstatnou část užívat.
Nekritická	Vada kategorie Nekritická znamená vadu, která se projevuje tím, že: <ul style="list-style-type: none"> - užívání nebo funkčnost předmětu plnění je vadou významně omezeno a dochází tak k významnému zpomalení obchodních procesů Objednatele
Provozní / Operativní	Vada kategorie Provozní/Operativní znamená vadu, která nebyla zařazena ani mezi vadu kategorie Kritické ani mezi vadu kategorie Nekritické, a která nebrání užívání předmětu plnění anebo má zcela minimální vliv na řádné užívání nebo funkčnost předmětu plnění ze strany Objednatele.

1.16 Garantované parametry poskytovaných služeb jsou uvedeny v následující tabulce (jedná se o dobu od nahlášení Vady ze strany Objednatele v režimu 24x7):

Kategorie vady	Maximální doba odezvy (v hod.)	Maximální doba odstranění vady (v hod.)
Kritická vada	6	24

Nekritická vada	24	120
Provozní / Operativní	24	480

1.17 Doba odezvy je ze strany Dodavatele splněna, pokud v uvedeném čase předá Objednateli informaci o způsobu řešení Vady a předpokládaném termínu odstranění Vady. Tuto informaci předá Dodavatel prostřednictvím smlouveného elektronického nástroje.

1.18 Doba odezvy i doba odstranění vady běží od konce lhůty pro reakci Dodavatele dle odst. 2.18 Smlouvy.

2 Povinnosti Dodavatele

2.1 Prodávající se zavazuje:

- Spolupracovat s odpovědnými pracovníky Objednatele ve věci realizace této Smlouvy.
- Bezodkladně a s vyvinutím nejlepšího úsilí optimálně řešit ve spolupráci s Objednatelem překážky v plnění dle této Smlouvy.

2.2 Po dobu pobytu v objektech Objednatele budou zaměstnanci a smluvní partneři Dodavatele dodržovat všechna bezpečnostní opatření a postupy tak, jak jsou všeobecně předepsány Objednatelem. Po dobu pobytu v objektech Objednatele poskytne Objednatel zaměstnancům Dodavatele přiměřené prostředky, jako jsou např. pracovní prostory.

2.3 Dodavatel zaručuje, že služby budou prováděny kvalifikovaným personálem a odborným způsobem, který je všeobecně akceptován v rámci průmyslových standardů a praxe.

3 Povinnosti Objednatele

3.1 Objednatel se zavazuje:

- Poskytnout veškerou součinnost požadovanou ke splnění této Smlouvy a poskytnout Dodavateli na jeho žádost informace nebo data, která budou nutná nebo užitečná pro řešení hlášeného problému. Objednatel ručí za přesnost jakékoli informace nebo dat takto jím poskytnutých.
- Na požádání konzultovat v průběhu realizace plnění s Dodavatelem přijatá řešení. Objednatel zajistí pro takovéto konzultace účast kvalifikovaných pracovníků.
- Bezodkladně a s vyvinutím nejlepšího úsilí řešit ve spolupráci s Dodavatelem překážky v plnění dle této Smlouvy.