**Příloha č. 5 ZD**

Specifikace úrovně servisních služeb (SLA)

1. Servisní podpora výrobce 8x5xNBD

* Přístup na webový portál výrobce
* Aktualizace OS SW výrobce
* Technická podpora Expertního Centra
* Výměna HW (best effort, v režimu 8x5xNBD, tedy v následující pracovní den po pracovním dnu v pracovní době, kdy byla oznámena závada)
* Nezahrnuje technického specialistu na místě (Onsite)
* Upozorňování na známé problémy, bezpečnostní hrozby, proaktivní upozornění na nový SW
* Služby jsou poskytovány v době 9:00 až 17:00

1. Servisní podpora dodavatele 24x7

Zajištění výměny vadného HW zařízení a jeho uvedení do provozu v garantovaném čase.

Služba představuje dopravu náhradního zařízení na místo instalace, výměnu vadného HW zařízení všiti Objednatele za náhradní díl a uvedení zařízení do provozuschopného stavu v garantovaném čase podle dohodnuté SLA. Službu vykonává pracovník Zhotovitele v místě instalace dodaných zařízení.

* Servis dle SLA je poskytován pouze na ta zařízení, která jsou uvedena v Seznamu servisovaných zařízení
* Výměnu prokazatelně vadných servisovaných zařízení v lokalitě uvedené v Seznamu servisovaných zařízení
* Časovým limitem na vyřešení poruchy **(24 hodin od nahlášení)** se rozumí doba od nahlášení požadavku na službu Zhotoviteli do okamžiku, kdy je náhradní díl doručen na místo instalace Objednatele, případně kdy je provedena obnova funkčnosti servisovaného zařízení Zhotovitelem, byť dočasným řešením. Vyřešení HW poruchy nemusí mít finální charakter.

Dostupnost služby 24x7 znamená připravenost Zhotovitele na přijmutí požadavku na službu kdykoliv, 24 hodin denně, 7 dní v týdnu, 365 dní v roce tzn. v pracovní i mimopracovní době včetně svátků.

Zhotovitel bude udržovat na vlastním servisním skladu všechny součásti nutné pro opravu závady. Zhotovitel přednostně nahradí vadné zařízení/díl totožným (identickým) zařízením/dílem, ale pro opravu závady je také oprávněn použít i zástupné zařízení tj. ekvivalentní zařízení, nebo zařízení s vyššími technickými parametry, přičemž je povinen zabezpečit stejnou funkčnost jakou plnilo vadné zařízení. Použité zástupné zařízení bude po vyřízení reklamace u výrobce zpětně nahrazeno identickým zařízením původního typu.

Zástupné zařízení zapůjčené Zhotovitelem na nezbytně nutnou dobu se zavazuje poskytnout bezplatně. Konfigurace servisovaného zařízení bude provedena podle poslední uložené zálohy konfigurace tak, aby byly obnoveny všechny potřebné funkce.

1. Seznam zařízení se servisní podporou podle SLA

SLA se vztahuje na všechny aktivní síťové prvky, záložní zdroje a MW spoje uvedené v přílohách této smlouvy.