

Specifikace technické podpory HW a SW

- 7x24 (7 dní v týdnu, 24 hodin denně, 365 dnů v roce) včetně sobot, nedělí a státních svátků technickou podporu po telefonu na HW a SW problémy na telefonní Helpdesk poskytovatele v českém jazyce;
- 7x24 (7 dní v týdnu, 24 hodin denně, 365 dnů v roce) včetně sobot, nedělí a státních svátků servisní zásah na místě instalace viz kap. 3) Kategorie vad;
- on-line podporu prostřednictvím hotline dodavatele servisní podpory;
- vyhodnocovat stavy diskového pole a servisní zásahy provádět tak, aby byl systém minimálně provozně omezován a aby nedošlo ke ztrátě dat na diskovém poli nebo k výraznému omezení výkonu nebo funkčnosti diskového pole (servisní zásah lze provádět 7x24);
- výměna vadných disků - **pevné disky, vyměněné v rámci oprav, zůstávají majetkem objednatele.**

Zadavatel požaduje zajistit HW a SW podporu včetně dodaných komponent, tzn. zajistit plnou funkčnost dodaného HW, SW a dalších dodaných komponent (dále jen „HW a SW“) po dobu záruky a zajistit nepřetržitou funkčnost provozovaných informačních systémů správních evidencí. Dodavatel nebude provádět výměnu žádných dílů, které jsou u dodavatele označeny jako „zákazníkem vyměnitelné díly“.

1) Používané pojmy

Pracovní doba – pracovní dobou se rozumí čas od 6:00 hod. do 21:00 hod. v pracovní dny.

Výpadek – je takové chování HW nebo SW, které neumožňuje provozovat HW nebo SW podle dokumentovaných vlastností a postupů nebo neumožňuje řádný provoz dodaného HW, SW a dodaných komponent.

Počátek výpadku je časový okamžik:

- a) ve kterém dojde ke zjištění výpadku automatickým dohledovým systémem a tento čas je zaznamenán v logu monitorovacího systému, nebo
- b) kdy je výpadek nahlášen pracovníky zadavatele telefonicky dodavateli a poté je ihned předán kvalifikovanou výzvou dodavateli, dále jen „zjištění, nahlášení“.

Kvalifikovaná výzva – výzva zadavatele obsahuje:

- datum, hodinu a minutu výzvy,
- jméno, telefonní a faxové číslo kontaktní osoby dodavatele,
- kategorie závady,
- popis – projev závady.

Kvalifikovaná výzva musí být:

- učiněna kontaktní osobou zadavatele uvedenou ve smlouvě,
- učiněna e-mailem na e-mailovou adresu dodavatele,
- objednatel avizována předem telefonicky na číslo dodavatele.

2) Dostupnost

Informační systémy správních evidencí (HW, SW a další dodané komponenty) musí být dostupné 7x24x365, nejsou fixně stanoveny časy pro údržbu. Jakákoliv údržba se musí provádět tak, aby nebylo přerušeno poskytování služeb. V případě nezbytnosti projedná a naplánuje zadavatel s dodavatelem termín a délku odstávky dodaného HW.

3) Kategorizace vad:

- **Vada kategorie A** – HW, SW a dodané komponenty nejsou z důvodu vad/y použitelné ve svých základních funkcích nebo se vyskytuje funkční závada znemožňující bezchybný provoz informačních systémů. Dodavatel je povinen ihned zahájit práce na odstranění

vad/y. Závada musí být odstraněna do čtyř (4) hodin od zjištění/nahlášení.

- **Vada kategorie B** – HW, SW a dodané komponenty jsou z důvodu vad/y ve svých funkcích degradovány tak, že tento stav omezuje použitelnost HW, SW a dodaných komponent. Závada musí být odstraněna do dvaceti čtyř (24) hodin od zjištění/nahlášení.
- **Vada kategorie C** – HW, SW a dodané komponenty jsou z důvodu vad/y ve svých funkcích degradovány tak, že tento stav omezuje běžný provoz HW, SW a dodaných komponent. Závada musí být odstraněna do dvou (2) dnů od zjištění/nahlášení.
- **Vada kategorie D** - Ostatní - drobné HW, SW a dodaných komponent, které nespádají do kategorií A, B a C. Dodavatel zašle zadavateli návrh řešení třiceti šesti (36) hodin po zjištění/nahlášení vzniku vad/y a vadu odstraní ve lhůtě podle dohody se zadavatelem.

Zadavatel určuje kategorii vad. Dojde-li při servisním zásahu ke změně klasifikace kategorie vad/y, platí termíny podle nového zařazení do příslušné kategorie.

4) Další požadavky objednatele

Zadavatel požaduje po dodavateli, aby zajistil veškerou komunikaci (písemnou, e-mailovou a ústní) v českém jazyce.

Zadavatel požaduje po dodavateli, aby zajistil na své náklady provoz servisní linky (Hot-Line) pro telefonickou podporu pracovníků zadavatele při řešení provozních problémů nepřetržitého provozu dodaného HW a SW.

Dodavatel je povinen zajistit zpracování kvalifikovaných výzev 7x24 a zahájit práce na odstranění závady podle níže uvedených kategorií. Překročení lhůt bude penalizováno dle níže uvedené tabulky.

V případě poruchy HW (veškerý dodaný HW v rámci této zakázky – servery, disková pole, HW modul, HW díl, HW komponenta serveru, atd.), kdy nelze vadný HW nahradit typově shodným HW, je přípustné nahradit vadný HW jiným typem HW od stejného výrobce. Podmínkou náhrady je zajistit shodnou nebo lepší funkčnost ve všech parametrech než měl původní HW:

- nově dodaný HW musí být schopen bezproblémového provozu s ostatními HW v plném rozsahu původního zařízení,
- v případě nahrazení původního HW jiným typem, je poskytovatel povinen bezodkladně provést zaškolení pracovníků zadavatele v rozsahu nutném pro schopnost administrace nového zařízení.

5) Tabulka smluvních pokut. V případě porušení výše uvedených povinností bude poskytovateli uložena pokuta:

	Smluvní pokuty dle kategorie vad	Pokuta
1.	V případě vady kategorie A	50 000 Kč za každou započatou hodinu
2.	V případě vady kategorie B	20 000 Kč za každou započatou hodinu
3.	V případě vady kategorie C	5 000 Kč za každou započatou hodinu
4.	V případě vady kategorie D, která přesáhne dohodnutou dobu.	20 000 Kč za každý započatý den

Výše smluvní pokuty za nezajištění plné provozuschopnosti HW a SW včetně dodaných komponent po dobu záruky není omezena. Smluvní pokuta je splatná do 30 (třiceti) dnů od doručení oprávněné výzvy k její úhradě spolu s fakturou vystavenou oprávněnou smluvní stranou.