

PŘÍLOHA Č. 3

ke Smlouvě o poskytování služeb technické podpory a servisu

číslo objednatele: **MV-1908- /VZ-2012 (MV-80970-15/SIK6-2011)**
číslo poskytovatele: **MVČR0166**

Specifikace servisního programu:

Objednatel požaduje:

- ☐ veškerou komunikaci (písemnou, e-mailovou a ústní) v českém jazyce,
- ☐ technickou podporu po telefonu na HW a SW problémy 7x24 (7 dní v týdnu, 24 hodin denně) včetně státních svátků na telefonní HotLine poskytovatele,
- ☐ telefonickou podporu pracovníků objednatele při řešení provozních problémů diskového pole,
- ☐ dálkové monitorování a diagnostiku diskového pole 7x24,
- ☐ 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); priority jsou definovány v tabulce „Definice priorit, doby odezvy a termín zásahu na místě instalace“
- ☐ servisní zásahy na základě požadavků objednatele,
- ☐ součinnost (asistenci) při případném rozšiřování diskového pole,
- ☐ součinnost (asistenci) při případné rekonfiguraci SAN,
- ☐ zasílání upozornění a zpráv týkajících se produktů, které jsou předmětem zakázky,
- ☐ bezplatnou výměnu vadných dílů,
- ☐ přístup k programům určených k monitorování, konfiguraci a reportování stavu diskových polí,
- ☐ aby uchazeč měl k dispozici tým odborníků seznámený s řešením a relevantními technologiemi použitými u zákazníka a osoby znalé prostředí a rozhraní mezi zadavatelem, technickou podporou a SW odborníky pro řešení eskalací, kontrolu výkonu podpory a přístup k informacím podpory

Objednatel dále požaduje:

- ☐ servis mikrokódu – instalace nových verzí mikrokódu podle pokynů (doporučení) výrobce diskových polí,
- ☐ aktualizaci SW vybavení diskového polí - provádění instalace nových verzí SW, operačního prostředí, patchů na základě podle pokynů (doporučení) výrobce diskových polí,
- ☐ poskytovat bezplatný pozáruční servis na objednatelem reklamované závady SW po servisním zásahu v délce platnosti smlouvy,
- ☐ v případě SW závad po instalaci nově nasazovaných-instalovaných SW, nových SW verzí, patchů a upgradů uvedení systémů do původního funkčního stavu do 48 (čtyřiceti osmi) hodin.

Zvláštní požadavek:

- ☒ pevné disky, vyměněné v rámci oprav, zůstávají majetkem objednatele a poskytovatel nemá nárok na vrácení vadných disků.

Definice priorit, dob odezev a dob výpadků diskových polí

- ☒ Je požadováno, aby disková pole byla monitorována dohledovým systémem, výstup je předáván pracovníkům Zadavatele i Uchazeče. Dále je každé diskové pole monitorováno pracovníky Zadavatele a zjištěná závada je předávána pracovníkům Uchazeče (kvalifikovaná výzva). Uchazeč je povinen zajistit zpracování automaticky hlášených incidentů a kvalifikovaných výzev 7x24 a zahájit práce na odstranění závady podle níže uvedených kategorií. Překročení lhůty je penalizováno dle níže uvedené tabulky.

Závažnost problému	doba odezvy:
Priorita 1 - Výpadek systému (diskové pole není provozu schopné)	odpověď technika obratem, max. do 1 (jedné) hodiny
Priorita 2 - Systém je poškozen (diskové pole není schopno provozu v plném rozsahu - funkčnost je částečně omezena)	odpověď technika do 2 (dvou) hod.
Priorita 3 – Provoz systému je omezený (diskové pole je provozuschopné a běží s omezeními bez podstatných vlivů na funkčnost systému)	odpověď technika do 4 (čtyř) hod.

- ☒ Servisní zásah v případě požadavku s Prioritou 3 je prováděn v pracovní době.

Kvalifikovaná výzva – výzva poskytovateli obsahuje:

- ☒ datum, hodinu a minutu výzvy,
- ☒ jméno, telefonní a faxové číslo kontaktní/pověřené osoby objednatele,
- ☒ prioritu požadavku,
- ☒ místo zásahu,
- ☒ požadavek resp. závadu a její popis – projev závady,
- ☒ typ a výrobní (sériové) číslo příslušné části IS, které se požadavek týká

Kvalifikovaná výzva musí být:

- ☒ učiněna kontaktní nebo pověřenou osobou objednatele,
- ☒ písemná, zasláná faxem nebo e-mailem na e-mailovou adresu poskytovatele.

Pro začátek běhu lhůt je rozhodující čas zjištění závady dohledovým systémem nebo v případě, že dohledový systém závadu nedetekuje, zaslání kvalifikované výzvy.

Doba odezvy – je čas, který uplyne od zjištění závady dohledovým systémem nebo v případě, že dohledový systém závadu nedetekuje, zaslání kvalifikované výzvy do odpovědi technika objednateli.

Doba výpadku - je čas, který uplyne od počátku závady zjištěné dohledovým systémem nebo v případě, že dohledový systém závadu nedetekuje, od zaslání kvalifikované výzvy do odstranění závady.



Požadavek – každá jednotlivá žádost objednatele na poskytnutí údržby, podpory nebo odstranění závady (servisu) HW nebo SW poskytovatelem.

Doba servisního zásahu začíná běžet od okamžiku prokazatelného nahlášení závady (úspěšně přijatý hovor na servisní mobilní číslo nebo e-mail).





Popis Helpdesku:

Poskytovatel zajišťuje provoz Helpdesku s využitím vlastních zdrojů. Helpdesk je provozován v režimu 24x7x365, časové lhůty pro řešení servisních případů se řídí typem smluvně sjednané služby.




Kontaktní údaje Helpdesku:

-  Číslo mobilního telefonu: (+420) 732 275 485
-  E-mailová adresa: help@simac.cz

Postup nahlášení požadavku:

1. Odpovědná osoba zákazníka volá na telefonní číslo Helpdesku (+420) 732 275 485
2. Operátorovi poskytovatele sdělí následující identifikační údaje:
 -  Název firmy
 -  Jméno
 -  Telefonní číslo
 -  Druh hlášené události (porucha zařízení, výpadek sítě, havárie, apod.).
3. Operátor nejzději do 30 min. (callback) telefonicky sděluje kontaktní osobě jméno přiděleného technického konzultanta poskytovatele a zasílá potvrzení o hlášení e-mailem na kontaktní adresu zákazníka uvedenou v servisní smlouvě.
4. Všechny servisní případy jsou poskytovatelem evidovány v Helpdesk systému Kaktus

Nástroje Helpdesku:

-  Mobilní telefon
-  Elektronická pošta
-  Helpdesk systém Kaktus

V Praze dne

V Praze dne

2.5.2012

Za objednatele: - 2 -05- 2012

Za poskytovatele

.....
Ing. František Varmuža
ředitel odboru centrálních informačních systémů
MINISTERSTVO VNITRA
odbor centrálních informačních systémů
nám. Hrdinů 3
P.O. BOX 155
140 21 Praha 4

.....
Ing. Jaroslav Štefl,
člen představenstva

.....
Ing. Dušan Bruoth
člen představenstva



Simac Technik ČR, a.s.
Radlická 740/113c
ČZ-150 00 Praha 5
B 3190 vedle nádraží Praha
IČ: 63079436
DIČ: CZ63079436