**Příloha č. 3 ke smlouvě – Specifikace a režim poskytovaných Služeb**

1. **Specifikace Služeb:**
   1. Technická podpora Vybavení dle Přílohy č. 1 smlouvy zahrnuje následující technologie:

**HW support:**

* Ciscso LAN přepínače
* DELL Power Edge R540 server
* FUJITSU Primergy RX300, RX2530, RX2540 servery
* FUJITSU ETERNUS DX disková pole
* FUJITSU ETERNUS LT60 páskové knihovny
* NETAPP disková pole
* SAN Brocade přepínače

**SW support:**

* Commvault backup SW
* IBM Informix databáze
* Oracle Linux,SuSE Linux OS

**Administrace:**

* Commvault Backup SW
* Disková pole DX (Storage Cluster, AST)
* Disková pole NetApp
* Oracle Linux, SuSE Linux OS
* SAN/LAN infrastruktura
* VMware
  1. Náhradní díly v rámci poskytování Služeb jsou Objednateli dodávány Poskytovatelem. Bě­hem záruční doby Vybavení jsou díly potřebné k opravám dodávány zdarma.
  2. Po uplynutí záruční doby Vybavení jsou Poskytovatelem dodávány potřebné ná­hradní díly Objednateli v rámci paušální úhrady za ser­visní výkony.

1. **Režim poskytování a specifikace Služeb:**

**HW:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Kód** | **Doba reakce** | **Doba opravy** | **Časové pokrytí** | **Specifikace služeb** |
| A | do 4 hodin od nahlášení (v době časového pokrytí) | do konce následujícího pracovního dne (NBD) od nahlášení (v době časového pokrytí) | 5x9 = pracovní dny  7-16 hodin | * 24 hodinový servisní dispečink; * hledání a odstraňování poruch zařízení v místě instalace; * dodávání náhradních dílů; * preventivní údržba podle technických předpisů pro zařízení, s výjimkou čistění; * zabudování technických změn do zařízení podle interních předpisů Poskytovatele; * telefonická poradenská služba; * vystavování servisních certifikátů. |
| B | do 4 hodin od nahlášení (v době časového pokrytí) | do konce druhého následujícího pracovního dne (2nd NBD) od nahlášení (v době časového pokrytí) | 5x9 = pracovní dny  7-16 hodin |

**SW:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Kód** | **Doba reakce** | **Doba opravy** | **Časové pokrytí** | **Specifikace služeb** |
| C | do 4 hodin od nahlášení v době časového pokrytí | best effort = nejvyšší snaha o dokončení opravy | 5x9 = pracovní dny  7-16 hodin | * 24 hodinový servisní dispečink; * telefonické řešení problémů a podpora při analýze, identifikaci, diagnose, obcházení nebo odstranění chyby; * v případě potřeby odstranění chyby na místě instalace; * poskytnutí korektur a změn, které jsou uvolněny k použití včetně telefonické podpory při jejich instalaci; * zasílání updatů. |

1. **Kontaktní osoby:**

* za stranu Objednatele :

Mgr. Jakub Růžička, tel.: +420 272 095 324, m: 602 483 383, email: [jruzicka@zpmvcr.cz](mailto:jruzicka@zpmvcr.cz)

Ing. Jaroslav Bernášek, tel.: +420 272 095 325, m: 602 528 873, email: [jbernasek@zpmvcr.cz](mailto:jbernasek@zpmvcr.cz)

* za stranu Poskytovatele:

………………………..…………, tel.: ………………………………, email: ………………………………..

1. **Seznam pracovníků Poskytovatele s prokázanou technickou kvalifikací:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **č.** | **Jméno a Příjmení** | **Adresa bydliště** | **Technologie** |
| 1 | ………………………………………….. | …………………………………………..…………………… | ………………………………………………….. |
| 2 | ………………………………………….. | …………………………………………..…………………… | ………………………………………………….. |
| 3 | ………………………………………….. | …………………………………………..…………………… | ………………………………………………….. |
| 4 | ………………………………………….. | …………………………………………..…………………… | ………………………………………………….. |

1. **Pravidla pro komunikaci Objednatele a Poskytovatele při poskytování Služeb:**

* Zástupce Objednatele nahlásí Poskytovateli vadu předmětu plnění buď telefonicky, nebo e-mailem.
* Nahlášení vady potvrdí Poskytovatel Objednateli e-mailem s uvedením vady a času, kdy byla vada Objednatelem nahlášena a to nejpozději ve lhůtě „reakce“ uvedené v kap. II výše. Pokud ve lhůtě „reakce“ bude Poskytovatel kontaktovat Objednatele telefonicky, tento svůj telefonát Poskytovatel potvrdí Objednateli bez zbytečného dokladu ještě e-mailem s uvedením vady a času své telefonické reakce.
* V případě, že Poskytovatel nebude schopen vadu odstranit ve shora stanoveném termínu „2nd NBD“, je třeba, aby Poskytovatel nejpozději v termínu „2nd NBD“ navrhnul e-mailem Objednateli další postup a Objednatel k navrženému postupu musí bez zbytečného odkladu e-mailem napsat svoje stanovisko.

1. **Smluvní pokuty za nedodržení lhůt:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **HW:** | | |
| **Kód** | **Reakce** | **Oprava** |
| A | 0,03 % z ceny měsíční faktury za každou započatou hodinu prodlení | 0,3 % z ceny měsíční faktury za každý započatý den prodlení |
| B | 0,02 % z ceny měsíční faktury za každou započatou hodinu prodlení | 0,2 % z ceny měsíční faktury za každý započatý den prodlení |
| **SW:** | | |
| C | 0,01 % z ceny měsíční faktury za každou započatou hodinu prodlení | 0,1 % z ceny měsíční faktury za každý započatý den prodlení |