

## **Specifikace požadované podpory HW a SW technologie SUN Microsystems**

### **A. Zadavatel od uchazeče požaduje:**

- a) telefonickou podporu pracovníků objednatele při řešení provozních problémů HW a SW vybavení IS v českém jazyce,
- b) servisní zásahy na místě plnění na základě požadavků objednatele,
- c) odstranění závady HW ve stanovené době dle přílohy č. 1 této smlouvy od prokazatelného nahlášení závady,
- d) dodávky nových náhradních dílů HW za vadné díly,
- e) servisní zásahy a výměny všech vadných komponent zajišťují servisní technici poskytovatele služeb,
- f) délku záruční doby na HW nebo SW po servisním zásahu minimálně 24 měsíců,
- g) dodávky SW patchů,
- h) upgrade OS SW nebo dodávky nových verzí OS SW,
- i) preventivní prohlídky magnetopáskové knihovny 1x za rok,
- j) dostupnost náhradních dílů pro zajištění okamžité opravy podle popsaných priorit,
- k) přístup k službám web centra servisní podpory na On-line servisní centrum (OSC),
- l) doporučené výměny nebo úpravy hardwaru (FCO),
- m) elektronická služba (E-services) - přístup k službám web centra servisní podpory,
- n) on-line přístup ke znalostní databázi,
- o) podpora programového vybavení.

### **B. Zvláštní požadavek:**

Pevné disky, vyměněné v rámci oprav, zůstávají majetkem objednatele.

## 1.1. Specifikace podpory HW - úroveň I

- a) 7x24 (7 dní v týdnu, 24 hodin denně, 365 dnů v roce) včetně státních svátků technická podpora po telefonu,
- b) 7x24 (7 dní v týdnu, 24 hodin denně, 365 dnů v roce) včetně státních svátků servisní zásah na místě instalace s odezvou dle priority,
- c) on-line podporu prostřednictvím hotline dodavatele servisní podpory,

### Definice priorit, doby odezvy, termín zásahu v místě instalace, sankce za nedodržení lhůt

Závažnost problému	Doba odezvy od odeslání kvalifikované výzvy:	Termín servisního zásahu v místě instalace:
<b>Priorita 1</b> - Výpadek systému (HW není provozu schopný)	odpověď technika: do jedné (1) hodiny	doba zásahu do čtyř (4) hodin na místě instalace
<b>Priorita 2</b> - Systém je poškozen (HW není schopen provozu v plném rozsahu - funkčnost HW je částečně omezena)	odpověď technika: do dvou (2) hodin	doba zásahu do dvacetičtyř (24) hodin na místě instalace
<b>Priorita 3</b> – Provoz systému je omezený (HW je provozuschopný a běží s omezeními bez podstatných vlivů na funkčnost systému)	odpověď technika: do čtyř (4) hodin	zásah na místě instalace po dohodě s kontaktní osobou, odstranění závady maximálně do pěti (5) pracovních dní

- d) požadavek na servisní zásah je prováděn kvalifikovanou výzvou (viz níže),
- e) servisní zásah v případě požadavku s Prioritou 3 je prováděn v pracovní době.

### Smluvní pokuty

<b>Prodlení se lhůtami s dobou odezvy odpovědi technika:</b>		<b>Pokuta</b>
<b>Priorita 1</b>		6 000,-Kč (šest tisíc) za každou i započatou hodinu prodlení
<b>Priorita 2</b>		4 000,-Kč (čtyři tisíce) za každou i započatou hodinu prodlení
<b>Priorita 3</b>		2 000,-Kč (dva tisíce) za každou i započatou hodinu prodlení
<b>Prodlení se lhůtami s dobou servisního zásahu na místě instalace:</b>		<b>Pokuta</b>
<b>Priorita 1</b>		6 000,-Kč (šest tisíc) za každou i započatou hodinu prodlení
<b>Priorita 2</b>		4 000,-Kč (čtyři tisíce) za každou i započatou hodinu prodlení
<b>Priorita 3</b>		2 000,-Kč (dva tisíce) za každou i započatou hodinu prodlení
<b>Závada trvá déle než:</b>		<b>Pokuta</b>
<b>Priorita 1</b>	48 hodin	30 000,-Kč (třicet tisíc) plus 10 000,- Kč (deset tisíc) za každou i započatou hodinu prodlení
<b>Priorita 2</b>	72 hodin	20 000,-Kč (dvacet tisíc) plus 8 000,- Kč (osm tisíc) za každou i započatou hodinu prodlení
<b>Priorita 3</b>	5 pracovních dnů	8 000,- Kč plus 3 000,- Kč (tři tisíce) za každou i započatou hodinu prodlení

## 1.2. Specifikace podpory HW - úroveň II

- a) 5x8 (po-pá 8:00-16:00 hod., tj. v pracovní době v pracovních dnech) technická podpora po telefonu (mimo dny pracovního klidu, pracovního volna a státních svátků),
- b) 5x8 (po-pá 8:00-16:00 hod., tj. v pracovní době v pracovních dnech) zásah na místě s odezvou dle zákazníkem definovaných priorit (mimo dny pracovního klidu, pracovního volna a státních svátků),

### Definice priorit, doby odezvy, termín zprovoznění, sankce za nedodržení lhůt:

Závažnost problému	Doba odezvy (od odeslání kvalifikované výzvy):	Maximální lhůta do zprovoznění HW do plné funkčnosti:
<b>Priorita 1</b> – Výpadek systému (HW není provozu schopný)	doba odpovědi technika: do dvou (2) hodin v pracovní době	do osmi (8) hodin v pracovní době od odeslání kvalifikované výzvy
<b>Priorita 2</b> – Systém je poškozen (HW není schopen provozu v plném rozsahu - funkčnost HW je částečně omezena)	doba odpovědi technika: do pěti (5) hodin v pracovní době	do konce druhého následujícího pracovního dne po dni, kdy byla odeslána kvalifikovaná výzva
<b>Priorita 3</b> – Provoz systému je omezený (HW je provozuschopný a běží s omezeními bez podstatných vlivů na funkčnost systému)	doba odpovědi technika: do osmi (8) hodin v pracovní době	po dohodě s kontaktní osobou objednatele, odstranění závady maximálně do pěti (5) pracovních dní

- c) požadavek na servisní zásah je prováděn kvalifikovanou výzvou (viz níže),
- d) termíny uvedené ve sloupci „doba odezvy“ v tabulce výše běží pouze v pracovních dnech po dobu pracovní doby od 8:00 do 16:00 hod., pokud se objednatel nedohodne s poskytovatelem jinak, tzn. odpověď technika a zásah na místě mohou být provedeny poskytovatelem i mimo pracovní dobu.

*Poznámka: Pokud je požadavek nahlášen tak, že doba odezvy (nebo doba servisního zásahu) překračuje pracovní dobu, tj. po 16 hod., doba odezvy pokračuje následující pracovní den od 8:00 hod. do celkové doby odezvy.*

### Smluvní pokuty

<b>Prodlení se lhůtami s dobou odezvy odpovědi technika v pracovní době:</b>		<b>Pokuta</b>
<b>Priorita 1</b>		5 000,- Kč (pět tisíc) za každou i započatou hodinu prodlení
<b>Priorita 2</b>		3 000,- Kč (tři tisíce) za každou i započatou hodinu prodlení
<b>Priorita 3</b>		1 000,- Kč (jeden tisíc) za každou i započatou hodinu prodlení
<b>Prodlení se lhůtami s dobou servisního zásahu na místě instalace v pracovní době:</b>		<b>Pokuta</b>
<b>Priorita 1</b>		5 000,- Kč (pět tisíc) za každou i započatou hodinu prodlení
<b>Priorita 2</b>		3 000,- Kč (tři tisíce) za každou i započatou hodinu prodlení
<b>Priorita 3</b>		1 000,- Kč (jeden tisíc) za každou i započatou hodinu prodlení
<b>Závada na místě instalace trvá déle než (v pracovní době):</b>		<b>Pokuta</b>
<b>Priorita 1</b>	48 hodin	10 000,- Kč (deset tisíc) plus 5 000,- Kč (pět tisíc) za každou i započatou hodinu prodlení
<b>Priorita 2</b>	72 hodin	7 000,- Kč (sedm tisíc) plus 3 000,- Kč (tři tisíce) za každou i započatou hodinu prodlení
<b>Priorita 3</b>	5 pracovních dnů	3 000,- Kč plus 1 500,- Kč (jeden tisíc pět set) za každou i započatou hodinu prodlení

### 1.3. Specifikace technické podpory SW - úroveň I

- a) 7x24 nepřetržitá podpora (telefonická, on-line v českém jazyce, 7 dní v týdnu, 24 hodin denně),
- b) zákazníkem definovaná priorita servisního zásahu dle tabulky níže:

Závažnost problému	Doba odezvy (od desláni kvalifikované výzvy):	Maximální lhůta do zprovoznění SW do plné funkčnosti:
<b>Priorita 1 - Urgentní</b> (SW není provozu schopný)	doba odpovědi technika: do jedné (1) hodiny	do 4 hodin diagnostika, do dvanácti (12) hodin od odesláni kvalifikované výzvy v místě plnění
<b>Priorita 2 - Vážná</b> (provozu schopnost SW je částečně omezena)	doba odpovědi technika: do čtyř (4) hodin	do 6 hodin diagnostika, zásah do 24 hodin v místě plnění
<b>Priorita 3 - Nekritická</b> (SW běží s problémem, jež má velmi omezený nebo žádný dopad na provoz)	doba odpovědi technika: do šesti (6) hodin	po dohodě s kontaktní osobou objednatele, odstranění závady maximálně do pěti (5) pracovních dní

- c) podpora softwaru včetně poskytování nových verzí včetně dokumentace,
- d) zasílání upozornění a zpráv týkajících se produktů pokrytých programem podpory i samotného programu.

#### Smluvní pokuty

<b>Prodlení se lhůtami s dobou odezvy odpovědi technika:</b>		<b>Pokuta</b>
<b>Priorita 1</b>		5 000,- Kč (pět tisíc) za každou i započatou hodinu prodlení
<b>Priorita 2</b>		3 000,- Kč (tři tisíce) za každou i započatou hodinu prodlení
<b>Priorita 3</b>		1 000,- Kč (jeden tisíc) za každou i započatou hodinu prodlení
<b>Prodlení se lhůtami s dobou servisního zásahu na místě instalace v pracovní době:</b>		<b>Pokuta</b>
<b>Priorita 1</b>		5 000,- Kč (pět tisíc) za každou i započatou hodinu prodlení
<b>Priorita 2</b>		3 000,- Kč (tři tisíce) za každou i započatou hodinu prodlení
<b>Priorita 3</b>		1 000,- Kč (jeden tisíc) za každou i započatou hodinu prodlení
<b>Závada trvá déle než:</b>		<b>Pokuta</b>
<b>Priorita 1</b>	48 hodin	30 000,- Kč (třicet tisíc) plus 10 000,- Kč (deset tisíc) za každou i započatou hodinu prodlení
<b>Priorita 2</b>	72 hodin	20 000,- Kč (dvacet tisíc) plus 8 000,- Kč (osm tisíc) za každou i započatou hodinu prodlení
<b>Priorita 3</b>	5 pracovních dnů	10 000,- Kč plus 5 000,- Kč (pět tisíc) za každou i započatou hodinu prodlení
<b>Nedodržení lhůty pro uvedení systémů do původního funkčního stavu do 48 hodin</b>		<b>Pokuta</b>
SW závady po instalaci nového SW, nových SW verzí, patchů a upgradů		30 000,- Kč (třicet tisíc) plus 10 000,- Kč (deset tisíc) za každou i započatou hodinu prodlení

#### 1.4. Specifikace technické podpory SW - úroveň II

- a) 5x8 (po-pá 8:00-16:00 hodin, tj. v pracovní době v pracovních dnech) technická podpora po telefonu (mimo dny pracovního klidu, pracovního volna a státních svátků),
- b) 5x8 (po-pá 8:00-16:00 hodin, tj. v pracovní době v pracovních dnech) zásah na místě s odezvou dle zákazníkem definovaných priorit (mimo dny pracovního klidu, pracovního volna a státních svátků),
- c) zákazníkem definovaná priorita servisního zásahu dle tabulky níže:

Závažnost problému	Doba odezvy (od odeslání kvalifikované výzvy):	Maximální lhůta pro zprovoznění do plné funkčnosti:
<b>Priorita 1</b> - Výpadek systému (HW není provozu schopný)	doba odpovědi technika: do dvou (2) hodin v pracovní době	do osmi (8) hodin v pracovní době od odeslání kvalifikované výzvy
<b>Priorita 2</b> - Systém je poškozen (HW není schopen provozu v plném rozsahu - funkčnost HW je částečně omezena)	doba odpovědi technika: do pěti (5) hodin	do konce druhého následujícího pracovního dne po dni, kdy byla odeslána kvalifikovaná výzva
<b>Priorita 3</b> – Provoz systému je omezený (HW je provozuschopný a běží s omezeními bez podstatných vlivů na funkčnost systému)	doba odpovědi technika: do osmi (8) hodin	po dohodě s kontaktní osobou objednatele, odstranění závady maximálně do pěti (5) pracovních dní

- d) podpora softwaru včetně poskytování nových verzí včetně dokumentace,
- e) zasílání upozornění a zpráv týkajících se produktů pokrytých programem podpory i samotného programu,
- f) požadavek na servisní zásah je prováděn kvalifikovanou výzvou (viz níže),
- g) termíny uvedené ve sloupci „doba odezvy“ v tabulce výše běží pouze v pracovních dnech po dobu pracovní doby od 8:00 do 16:00 hodin, pokud se objednatel nedohodne s poskytovatelem jinak, tzn. odpověď technika a zásah na místě mohou být provedeny poskytovatelem i mimo pracovní dobu,
- h) poznámka: pokud je požadavek nahlášen tak, že doba odezvy (nebo doba servisního zásahu) překračuje pracovní dobu, tj. po 16:00 hodin, doba odezvy pokračuje následující pracovní den od 8:00 hodin do celkové doby odezvy.

#### Smluvní pokuty

<b>Prodlení se lhůtami s dobou odezvy odpovědi technika v pracovní době:</b>	<b>Pokuta</b>
<b>Priorita 1</b>	3 000,- Kč (tři tisíce) za každou i započatou hodinu prodlení
<b>Priorita 2</b>	2 000,- Kč (dva tisíce) za každou i započatou hodinu prodlení
<b>Priorita 3</b>	1 000,- Kč (jeden tisíc) za každou i započatou hodinu prodlení
<b>Prodlení se lhůtami s dobou servisního zásahu na místě instalace v pracovní době:</b>	<b>Pokuta</b>
<b>Priorita 1</b>	3 000,- Kč (tři tisíce) za každou i započatou hodinu prodlení
<b>Priorita 2</b>	2 000,- Kč (dva tisíce) za každou i započatou hodinu prodlení
<b>Priorita 3</b>	1 000,- Kč (jeden tisíc) za každou i započatou hodinu prodlení

<b>Závada na místě instalace trvá déle než (v pracovní době):</b>		<b>Pokuta</b>
<b>Priorita 1</b>	48 hodin	8 000,- Kč (osm tisíc tisíc) plus 4 000,- Kč (čtyř tisíce) za každou i započatou hodinu prodlení
<b>Priorita 2</b>	72 hodin	6 000,- Kč (šest tisíc) plus 3 000,- Kč (tři tisíce) za každou i započatou hodinu prodlení
<b>Priorita 3</b>	5 pracovních dnů	4 000,- Kč plus 2 000,- Kč (dva tisíce) za každou i započatou hodinu prodlení
<b>Nedodržení lhůty pro uvedení systémů do původního funkčního stavu do 48 hodin</b>		<b>Pokuta</b>
SW závady po instalaci nového SW, nových SW verzí, patchů a upgradů		10 000,-Kč (deset tisíc) plus 7 000,- Kč (sedm tisíc) za každou i započatou hodinu prodlení

### **Slovník pojmů:**

IS – informační systém.

HW – zařízení (hardware) výpočetní technologie SUN – Oracle.

SW – programového vybavení výpočetní technologie SUN – Oracle.

Závada – takové chování HW nebo SW výpočetní technologie SUN – Oracle, které:

- je odlišné od vlastností uvedených v oficiální dokumentaci nebo
- neumožňuje provozovat HW nebo SW výpočetní technologie SUN – Oracle podle dokumentovaných vlastností a postupů nebo
- omezuje provoz IS bez podstatných vlivů na funkčnost IS nebo
- poškodilo IS tak, že funkčnost IS je částečně omezena nebo
- neumožňuje provoz IS.

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

Pracovní den – státem stanovené pracovní dny (standardně pondělí až pátek kromě dní pracovního klidu, dní pracovního volna a státních svátků).

Pracovní doba – doba od 8:00 do 17:00 hodin v pracovních dnech.

Rozšířená pracovní doba – doba od 8:00 do 20:00 v pracovních dnech.

Doba odezvy – je čas od nahlášení požadavku objednatelem poskytovateli, do kterého je poskytovatel povinen zahájit řešení požadavku ke každému HW a SW (doba odpovědi technika).

Doba servisního zásahu - jestliže je požadavek řešen servisním zásahem musí poskytovatel zahájit řešení přímo v místě plnění do stanovené doby servisního zásahu. Požadavek musí být objednateli potvrzen poskytovatelem.

Servisní zásah – vyřešení požadavku kontaktní osobou (popř. kontaktními osobami) poskytovatele uvedenou ve smlouvě, přímo v místě plnění.

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,
- pisemná, zasláná faxem nebo e-mailem na e-mailovou adresu poskytovatele,
- objednatel avizována předem telefonicky.

Pro počátek běhu doby odezvy a doby pro vyřešení požadavku je rozhodující čas odeslání kvalifikované výzvy e-mailem nebo faxem.

Doba odezvy – je čas od nahlášení požadavku objednatelem poskytovateli, do kterého je technik povinen odpovědět objednateli a zahájit řešení požadavku.

Doba odstranění závady - je čas, který uplyne od nahlášení požadavku objednatelem poskytovateli do vyřešení požadavku.

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