

Dostupnost, kvalita a servis GDS

1. Záruční servis GDS:

Dodavatel bude po dobu platnosti záruky udržovat v pohotovosti potřebný počet vlastních pracovníků pro zásahy v rámci záručního servisu, jejichž seznam je povinen předat objednateli (s osobními údaji nutnými k zabezpečení vstupu do objektu).

Záruční servis provádí dodavatel za použití vlastních náhradních dílů. Dodavatel musí udržovat zásobu náhradních dílů (uskladněných na území ČR) dodávaného zařízení v takovém rozsahu a množství, aby v rámci záruční opravy uvedl zařízení zpět do plného provozního stavu

Součástí záručního servisu bude i odborná pomoc při řešení závad jakož i pomoc při softwarových upgradech. Veškerá komunikace služby HelpDesk bude probíhat výhradně v českém jazyce.

O závažnosti závady rozhoduje výhradně objednatel. Vlastní závady jsou rozděleny do třech kategorií:

1. **Havarijní závady** způsobují přerušení provozu v jednom nebo více aktivních prvcích GDS nebo přerušení telefonního nebo datového okruhu.
2. **Kritické závady a provozní stavy** způsobují zhoršení kvality poskytovaných služeb, ne jejich úplné přerušení (např. překročení tolerancí některého z hlavních parametrů zařízení).
3. **Nekritické závady a provozní stavy** nemají vliv na schopnost zařízení plnit požadované funkce ve vyhovující kvalitě.

Dodavatel zabezpečí objednateli nepřetržitý 24 hodinový HelpDesk směrem k Supervizorovi KIS při plnění těchto základních povinností:

- a) Zřízení pracoviště HelpDesk dodavatele – pro oznamování výpadků, okamžité řešení závad a hlášení požadavků provozovatele na servisní zásah či součinnost s dodavatelem (komunikace v českém jazyce), a to na dohodnutém formuláři uvedeném v příloze 13 textové části specifikace. Tento formulář posílá Supervizor KIS písemně faxem na číslo dodavatele a elektronicky na adresu dodavatele služby.

Záruční oprava začíná převzetím objednávky pracovníkem zhotovitele na dohodnutém formuláři. Objednávku odesílá Supervizor KIS a musí obsahovat místo závady v GDS (lokalita), typ zařízení nebo dílu, který závadu hlásí, druh závady a kategorii závady. Dalšími důležitými údaji jsou způsob, jakým je závada indikována, jak se projevuje a pokud je známo, za jakých okolností nastala.

- b) V případě záručního zásahu zahájit práci na odstranění závady v místě závady:
 - při havarijní poruše – do 4 hodin,
 - při kritické poruše – do 8 hodin,

- při nekritické poruše – do 30 kalendářních dnů,
od nahlášení záručního zásahu.

Lhůta pro odstranění závady (vlastní záruční zásah) je stanovena na maximálně 2 hodiny.

Po ukončení opravy požádá odpovědný pracovník dodavatele odpovědného zástupce objednatele o kontrolu bezzávadového chodu opravené části zařízení a oznámí ukončení zásahu. Datum, čas a průběh servisního zásahu se zapíše do „Protokolu o provedeném servisním zásahu“.

- c) V případě kumulace závad na více lokalitách rozhoduje o pořadí provedení záručních zásahů Supervizor KIS.
- d) Každému servisnímu zásahu bude přiřazeno jedinečné identifikační číslo „identifikace servisního zásahu“ pro servisní zásah a fakturaci.

2. Záruční servis GDS – pokročilá technická asistence GDS:

Dodavatel dále zabezpečí objednateli po dobu záruky nepřetržitou 24 hodinovou pokročilou technickou asistenci GDS pro vrcholovou správu GDS, jejíž součástí je odborná pomoc a konzultace.

Pokročilou technickou asistencí se rozumí fyzická asistence zástupce zadavatele při odstraňování závad a při řešení technických problémů na GDS.

Kontaktní spojení na vrcholovou správu GDS:

fax: 973 20 11 10

tel.: 973 20 11 34

email: cads@army.cz

Pověřené osoby dodavatele pro pokročilou technickou asistenci:

- operátor dodavateľa pokročilej technickej asistencie: Telefon +420

E-mail:.....

Fax +420

- kontaktní adresa dodavatele

.....

3, Záruční servis – údržba:

Preventivní údržbu provede dodavatel podle předem dohodnutého a pověřenou osobou objednatele schváleného plánu, který bude zpracován pověřenou osobou objednatele v součinnosti s dodavatelem po podpisu smlouvy dle doporučení výrobce, minimálně však 2x v průběhu záruční doby.

Po provedené preventivní údržbě vystaví dodavatel protokol ve třech výtiscích. V protokolu se uvedou aktuální stavy zařízení, závady, způsob a navrhovaný termín jejich odstranění. Diagnostiku smějí provádět pouze odborně vyškolení pracovníci dodavatele, nebo subdodavatelé specifikovaní dodavatelem a odsouhlasení pověřenou osobou objednatele.

Preventivní údržba bude prováděna vždy za přítomnosti pověřené osoby objednatele. Preventivní údržbu začíná na pokyn objednatele dodavatel provedením analýzy zařízení a akceptací jeho stavu pověřené osobě objednatele. Preventivní údržba je ukončena uvedením zařízení do

provozního stavu. Jakákoliv škoda vzniklá na celém zařízení v průběhu anebo důsledkem preventivní údržby půjde na vrub dodavatele.

Uvedení do plného provozního stavu musí být odsouhlaseno pověřenou osobou objednatele podpisem protokolu.

- a) Preventivní údržba zařízení GDS mimo DS (minimálně však 2x v průběhu záruční doby)
Dodavatel provede údržbu technologie páteřní sítě GDS a její údržbu na vyžádání objednatelem. Obsahem servisních údržeb je:
- analýza provozních stavů zařízení,
 - odborná demontáž a zpětná montáž zařízení GDS,
 - kontrola stavu a údržba ventilačních jednotek zařízení,
 - kontrola stavu a údržba kontaktních spojů,
 - kontrola stavu a údržba šroubových spojů,
 - dodání a výměna prachových filtrů,
 - kontrola napájecích a datových kabelů (v případě poškození jejich výměna),
 - vyčištění šasi, napájecích zdrojů, komunikačních a procesorových desek od nečistot stlačeným vzduchem a antistatickými utěrkami,
 - diagnostika stavu záložního napájecího zdroje pro páteřní technologie GDS a provedení testu kapacit baterií.

Ve stejném termínu a po diagnostice stavu záložního napájení a provedených kapacitních testech akumulátorů technologie GDS zabezpečí dodavatel v případě nevyhovujících parametrů opravu záložního napájení včetně akumulátorů.

- b) Preventivní údržba zařízení DS
Dodavatel provede prohlídku technologie DS a její údržbu na vyžádání objednatelem, minimálně však 2x v průběhu záruční doby.
Obsahem preventivních prohlídek je:
- analýza provozních stavů zařízení,
 - analýza provozních a bezpečnostních logů,
 - optimalizace výkonu a spolehlivosti serverů,
 - implementace nejnovějších aktualizací a updatů SW,
 - odborná demontáž a zpětná montáž zařízení Dohledového systému,
 - kontrola napájecích a datových kabelů (v případě poškození jejich výměna),
 - vyčištění zařízení od nečistot stlačeným vzduchem a antistatickými utěrkami,
 - vysátí a vyčištění datových rozvaděčů obsahujících technologie Dohledového systému, včetně ventilačního zařízení rozvaděče.

Takto plánovaná doba údržby bude rozložena v pracovních dnech v době od 18:00 hodin do 22:00 hodin.