

Záruky, spôsob vykonávania záručného servisu a zmluvné pokuty

P.č.	Predmet dodania	Záručná doba	Spôsob servisu, pokrytie	Reakčná doba	Doba opravy	Zmluvná pokuta	Pozn.
A. SERVERY							
1.	Server UNIX	3 roky	v mieste prevádzky, 8x5 resp. 9x5	NBD	-	100 EUR/každý začatý deň omeškania	
2.	Blade infraštruktúra HPE Synergy - rozšírenie 1	3 roky	v mieste prevádzky, 24x7	-	24 hod.	50 EUR/každá začatá hod. omeškania	
3.	Blade infraštruktúra HPE Synergy - rozšírenie 2	3 roky	v mieste prevádzky, 24x7	-	24 hod.	50 EUR/každá začatá hod. omeškania	
4.	Blade infraštruktúra HPE Synergy - rozšírenie 3	3 roky	v mieste prevádzky, 24x7	-	24 hod.	50 EUR/každá začatá hod. omeškania	
5.	Blade infraštruktúra HPE Synergy - rozšírenie 4	3 roky	v mieste prevádzky, 24x7	-	24 hod.	50 EUR/každá začatá hod. omeškania	
6.	Server OLVM typ 1	3 roky	v mieste prevádzky, 8x5 resp. 9x5	NBD	-	100 EUR/každý začatý deň omeškania	
7.	Server OLVM typ 2	3 roky	v mieste prevádzky, 8x5 resp. 9x5	NBD	-	100 EUR/každý začatý deň omeškania	
8.	Server VMware	3 roky	v mieste prevádzky, 8x5 resp. 9x5	NBD	-	100 EUR/každý začatý deň omeškania	
9.	Server POSTA typ 1	3 roky	v mieste prevádzky, 8x5 resp. 9x5	NBD	-	100 EUR/každý začatý deň omeškania	
10.	Server POSTA typ 2	3 roky	v mieste prevádzky, 8x5 resp. 9x5	NBD	-	100 EUR/každý začatý deň omeškania	
11.	DP server	3 roky	v mieste prevádzky, 8x5 resp. 9x5	NBD	-	100 EUR/každý začatý deň omeškania	
12.	UPS pre DP server	3 roky	v mieste prevádzky, 8x5 resp. 9x5	NBD	-	100 EUR/každý začatý deň omeškania	
B. ÚLOŽISKÁ ÚDAJOV							
13.	SAN prepínač typ 1	3 roky	v mieste prevádzky, 24x7	-	24 hod.	50 EUR/každá začatá hod. omeškania	

odborný garant: Ú IT	Rámcová dohoda o dodávke výpočtovej techniky a poskytovaní hardvérových a softvérových služieb	parafy:
číslo v CEEZ: 78/2023 klasifikácia informácií: *V*		
Strana 1/5		

14.	HPE Primera - rozšírenie 1	3 roky	v mieste prevádzky, 24x7	-	24 hod.	50 EUR/každá začatá hod. omeškania	
15.	HPE Primera - rozšírenie 2	3 roky	v mieste prevádzky, 24x7	-	24 hod.	50 EUR/každá začatá hod. omeškania	
16.	Diskové pole typ 1	3 roky	v mieste prevádzky, 24x7	-	24 hod.	50 EUR/každá začatá hod. omeškania	
17.	Diskové pole typ 1 - rozšírenie	3 roky	v mieste prevádzky, 24x7	-	24 hod.	50 EUR/každá začatá hod. omeškania	
18.	Diskové pole typ 2	3 roky	v mieste prevádzky, 24x7	-	24 hod.	50 EUR/každá začatá hod. omeškania	
19.	Pásková knižnica typ 1	3 roky	v mieste prevádzky, 24x7	-	24 hod.	50 EUR/každá začatá hod. omeškania	
20.	Pásková knižnica typ 1 - rozšírenie	3 roky	v mieste prevádzky, 24x7	-	24 hod.	50 EUR/hod.	
21.	Zálohovací softvér - rozšírenie	3 roky	-	-	-	-	1)
22.	Archivačné zariadenie typ 1	3 roky	v mieste prevádzky, 24x7	-	24 hod.	50 EUR/každá začatá hod. omeškania	
C. KOMUNIKÁCIE							
23.	LAN prepínač - rozšírenie 10G	5 rokov	v mieste prevádzky, 8x5 resp. 9x5	-	NBD	100 EUR/každý začatý deň omeškania	
24.	LAN prepínač typ 1	5 rokov	v mieste prevádzky, 8x5 resp. 9x5	-	NBD	100 EUR/každý začatý deň omeškania	
25.	LAN prepínač typ 2	5 rokov	v mieste prevádzky, 8x5 resp. 9x5	-	NBD	100 EUR/každý začatý deň omeškania	
26.	LAN prepínač typ 3	2 roky	v mieste prevádzky, 8x5 resp. 9x5	-	NBD	100 EUR/každý začatý deň omeškania	
27.	LAN prepínač typ 4	2 roky	v mieste prevádzky, 8x5 resp. 9x5	-	NBD	100 EUR/každý začatý deň omeškania	
28.	LAN prepínač typ 5	2 roky	v mieste prevádzky, 8x5 resp. 9x5	-	NBD	100 EUR/každý začatý deň omeškania	
29.	LAN prepínač typ 6	2 roky	v mieste prevádzky, 8x5 resp. 9x5	-	NBD	100 EUR/každý začatý deň omeškania	

odborný garant: Ú IT	Rámcová dohoda o dodávke výpočtovej techniky a poskytovaní hardvérových a softvérových služieb	parafy:
číslo v CEEZ: 78/2023 klasifikácia informácií: *V*		
Strana 2/5		

30.	LAN prepínač typ 7	5 rokov	v mieste prevádzky, 8x5 resp. 9x5	-	NBD	100 EUR/každý začatý deň omeškania	
31.	WAN smerovač typ 1	5 rokov	v mieste prevádzky, 8x5 resp. 9x5	-	NBD	100 EUR/každý začatý deň omeškania	
32.	WAN smerovač typ 2	5 rokov	v mieste prevádzky, 8x5 resp. 9x5	-	NBD	100 EUR/každý začatý deň omeškania	
33.	WAN smerovač typ 3	5 rokov	v mieste prevádzky, 8x5 resp. 9x5	-	NBD	100 EUR/každý začatý deň omeškania	
34.	Wifi Kontrolér	5 rokov	v mieste prevádzky, 8x5 resp. 9x5	-	NBD	100 EUR/každý začatý deň omeškania	
35.	Wifi Prístupový bod	5 rokov	v mieste prevádzky, 8x5 resp. 9x5	-	NBD	100 EUR/každý začatý deň omeškania	
36.	Wifi Management	5 rokov	v mieste prevádzky, 8x5 resp. 9x5	-	NBD	100 EUR/každý začatý deň omeškania	
D. BEZPEČNOSŤ							
37.	Doplnenie aplikačný firewall	3 roky	v mieste prevádzky, 8x5 resp. 9x5	NBD	-	100 EUR/každý začatý deň omeškania	
38.	Doplnenie IPS/IDS typ 1	3 roky	v mieste prevádzky, 8x5 resp. 9x5	NBD	-	100 EUR/každý začatý deň omeškania	
39.	Anomaly detection system collector	3 roky	v mieste prevádzky, 8x5 resp. 9x5	-	NBD	100 EUR/deň	2)
40.	Packet Investigator	1 rok	-	-	-	-	3)
41.	Sonda na zaznamenávanie flow- ov typ 1	3 roky	v mieste prevádzky, 8x5 resp. 9x5	-	NBD	100 EUR/každý začatý deň omeškania	2)
42.	Sonda na zaznamenávanie flow- ov typ 2	3 roky	v mieste prevádzky, 8x5 resp. 9x5	-	NBD	100 EUR/každý začatý deň omeškania	2)
43.	Obnova systému na monitoring a ochranu databáz	3 roky	v mieste prevádzky, 8x5 resp. 9x5	NBD	-	100 EUR/každý začatý deň omeškania	
44.	Rozšírenie systému na monitoring a ochranu databáz	3 roky	-	-	-	-	4)

odborný garant: Ú IT	Rámcová dohoda o dodávke výpočtovej techniky a poskytovaní hardvérových a softvérových služieb	parafy:
číslo v CEEZ: 78/2023 klasifikácia informácií: *V*		
Strana 3/5		

45.	Obnova SIEM	3 roky	v mieste prevádzky, 8x5 resp. 9x5	NBD	-	100 EUR/každý začatý deň omeškania	
-----	-------------	--------	--------------------------------------	-----	---	--	--

- Záručný servis je poskytovaný v mieste prevádzky zariadenia u Objednávateľa, čo zahŕňa:
 - Od okamihu nahlásenia hardvérového problému resp. poruchy Objednávateľom začne servisný technik robiť analýzu a hľadať riešenie na diaľku a ak je to potrebné poskytuje autorizovaný zástupca servisný zásah priamo na mieste inštalácie zariadenia u Objednávateľa tak, aby boli dodržané predpísané reakčné časy.
 - Práca do dokončenia - pre služby s dohodnutým reakčným časom (t.j. časom príchodu servisného technika k zariadeniu u Objednávateľa) pokračuje servisný technik v dodávke služby na mieste alebo na diaľku až do uvedenia zariadenia do prevádzky schopného stavu. Práca môže byť prechodne prerušená, ak sú vyžadované ďalšie súčiastky alebo prostriedky, ale práca bude opäť obnovená ako náhle tieto budú dostupné.
 - Materiál, náhradné súčiastky aj cestovné náklady na dopravu servisných technikov resp. materiálu sú zahrnuté v cene služby, ktorá je po dobu trvania záruky súčasťou nákupnej ceny zariadení.
- Servisné pokrytie počas záruky:
 - 24x7 - nonstop 24 hodín, 7 dní v týždni včítane štátom uznaných sviatkov,
 - 9x5 - 8:00 - 17:00, pondelok až piatok, s výnimkou štátom uznaných sviatkov
 - 8x5 - 9:00 - 17:00, pondelok až piatok, s výnimkou štátom uznaných sviatkov
- Definované sú nasledujúce úrovne služieb podľa reakčnej doby resp. doby opravy:
 - **Reakčná doba NBD** (Next business day) - reakčná doba je nasledujúci pracovný deň (Po-Pi okrem štátom uznávaných sviatkov a dní pracovného pokoja). Doba pokrytia pre túto úroveň služby je 9x5 resp. 8x5. Prakticky to znamená, že po nahlásení problému je servisný technik povinný začať riešiť problém najneskôr nasledujúci pracovný deň v stanovenom časovom rozsahu. Po zahájení riešenia sa postupuje podľa odseku Práca do dokončenia.
 - **Doba opravy NBD** (Next business day) - garantovaná doba opravy resp. výmeny zariadenia je nasledujúci pracovný deň (Po-Pi okrem štátom uznávaných sviatkov a dní pracovného pokoja).
 - **Doba opravy 24 hod.** - dodávateľ garantuje opravu zariadenia do 24 hodín od nahlásenia problému t.j. zavolania na opravu. Doba pokrytia pre túto úroveň služby je nonstop 24 hodín denne, 7 dní v týždni počas celého roka (včítane víkendov, štátom uznávaných sviatkov a dní pracovného pokoja).

Proaktívna podpora (súčasť záručného servisu, zahrnuté v cene zariadení, ktoré sú predmetom dodania):

Pre zariadenia/položky uvedené nižšie sú požadované pravidelné proaktívne servisné činnosti po dobu trvania záruky v rozsahu:

- 1x polročne proaktívne poradenstvo zahŕňajúce revízie platforiem, analýzy a kontroly kompatibility,
- 1x polročne pravidelná servisná prehliadka zameraná na základnú diagnostiku, implementovanie schválených odporúčaných opráv mikrokódov, aktuálnych verzií operačných a riadiacich systémov,
- 2x ročne zorganizovať stretnutie, ktorého obsahom bude zhodnotenie poskytovaných servisných služieb za predchádzajúce obdobie a plán prác,
- telefonická podpora s rýchlym prepojením priamo na skúseného technického odborníka,

odborný garant: Ú IT	Rámcová dohoda o dodávke výpočtovej techniky a poskytovaní hardvérových a softvérových služieb	parafy:
číslo v CEEZ: 78/2023 klasifikácia informácií: *V*		
Strana 4/5		

- implementácie drobných zmien a konzultácie v rozsahu 3 človekodni, t.j. 24 človekohodín ročne (sumárne pre všetky dodané zariadenia).

Zariadenia s požadovanou proaktívnou podporou:

1. Server UNIX
2. Blade infraštruktúra HPE Synergy 12000 - rozšírenie 1
3. Blade infraštruktúra HPE Synergy 12000 - rozšírenie 2
4. Blade infraštruktúra HPE Synergy 12000 - rozšírenie 3
5. Blade infraštruktúra HPE Synergy 12000 - rozšírenie 4
6. Server OLVM – typ 1
7. Server OLVM – typ 2
8. Server VMware
13. SAN prepínač typ 1
14. HPE Primera rozšírenie 1
15. HPE Primera rozšírenie 2
16. Diskové pole typ 1
17. Diskové pole typ 1 – rozšírenie typ 1

Špecifické poznámky k jednotlivým predmetom dodania:

- 1) Súčasťou predmetu dodania je štandardná softvérová podpora výrobcu - SW Subscription & Support na 3 roky.
- 2) Súčasťou predmetu dodania je servis zariadenia v rozsahu - 3 roky s pokrytím 8x5 alebo 9x5 a výmenou HW nasledujúci pracovný deň. Starostlivosť o softvér, zákaznícka podpora po telefóne a emailom v českom, slovenskom alebo anglickom jazyku v pracovnej dobe (8x5), prístup k webovému zákazníckemu centru, vzdialená podpora cez SSH, konzultácie sieťového a bezpečnostného technika.
- 3) Súčasťou predmetu dodania je štandardná softvérová podpora výrobcu na 1 rok.
- 4) Súčasťou predmetu dodania je štandardná podpora rozšírení na 3 roky.

odborný garant: Ú IT	Rámcová dohoda o dodávke výpočtovej techniky a poskytovaní hardvérových a softvérových služieb	parafy:
číslo v CEEZ: 78/2023 klasifikácia informácií: *V*		
Strana 5/5		