

Popis hardvérových a softvérových služieb

28. Služby hardvér

Parameter	Popis
Názov služby	HW inštalácia, konfigurácia, údržba počítačov a periférnych zariadení
Popis služby	HW inštalácia zariadení, konfigurácia zariadení, aktualizácia softvéru zariadení, úvodné zaškolenie obsluhy
Merná jednotka	1 človekohodina
Počet	500 človekohodín

29. Služby softvér

Parameter	Popis
Názov služby	SW inštalácia, konfigurácia, údržba a podpora pre operačné systémy,
Popis služby	Inštalácia a konfigurácia operačných systémov, sieťové nastavenia, inštalácia a konfigurácia štandardných aplikačných SW, zmena nastavení operačných systémov, reinštalácia ovládačov zariadení, inštalácia doporučených opravných a bezpečnostných balíčkov, kontrola funkčnosti SW, úprava softvéru zariadení.
Merná jednotka	1 človekohodina
Počet	500 človekohodín

Pravidlá pre poskytovanie služieb

- Rozsah človekohodín pre konkrétnu čiastkovú zmluvu (objednávku) musí byť medzi objednávatelom a dodávateľom dohodnutý a schválený už pred objednaním služby objednávatelom a to na základe ponuky zaslanej dodávateľom,
- Služba bude dodávateľom realizovaná v mieste prevádzok objednávatela, resp. za predpokladu, že to charakter služby dovoľuje aj vzdialeným prístupom zriadeným pre tento účel,
- Realizácia služby v dohodnutom rozsahu a kvalite musí byť potvrdená akceptačným protokolom,
- Doba poskytnutia služieb resp. konečná doba realizácie – zahájenie poskytovania služieb do 5 pracovných dní od objednania, konečná doba realizácie v závislosti od objemu objednaných človekohodín pri dodržaní doby poskytovania 9x5 (prac. dni Po-Pi 8:00-17:00), pričom celý objednaný objem človekohodín nemusí byť poskytnutý nepretržite v jednom súvislom bloku. Konečná doba realizácie však nesmie prekročiť od zahájenia čas rovný dvojnásobku objednaného objemu človekohodín pri dodržaní doby poskytovania 9x5 (prac. dni Po-Pi 8:00-17:00).

Pre služby hardvér aj služby softvér platia nasledovné servisné podmienky:

Záručná doba	Spôsob poskytnutia služby	Reakčná doba	Zmluvná pokuta
6 mesiacov	v mieste prevádzky, resp. vzdialeným prístupom 9x5 (prac. dni Po-Pi 8:00-17:00)	do 2 pracovných dní	20 EUR/každý začatý pracovný deň omeškania

odborný garant: Ú IT	Rámcová dohoda na dodávku výpočtovej techniky a poskytovanie hardvérových a softvérových služieb	parafy:
číslo v CEEZ: 887/2023 klasifikácia informácií: *V*		
Strana 1/1		