

Příloha č. 2

Vymezení rozsahu a cen servisní podpory

Specifikace rozsahu servisní podpory dle zadávací dokumentace včetně cen za její poskytování

Technická podpora a servis bude poskytována na všechny části díla.

Pod pojmem technická podpora se rozumí:

- a) Průběžné provádění inovace produktu, jeho jednotlivých technologických částí a příslušného software, zejména update a legislativního update, upgrade a legislativního upgrade
- b) Pod pojmem update se rozumí taková verze produktu, u které se oproti předcházející verzi produktu mění jeho funkčnost, a to na základě změny jakékoliv skutečnosti, podle které byla celá funkčnost tohoto produktu vytvořena, ale nemění se struktura dat datového fondu, se kterým tato verze produktu pracuje. V případě, že změna funkčnosti tohoto produktu byla provedena pouze na základě legislativních změn, je nová verze tohoto produktu jeho "legislativním updatem".
- c) Pod pojmem upgrade se rozumí taková verze produktu, u které se oproti předcházející verzi tohoto produktu mění jeho funkčnost, a to na základě změny jakékoliv skutečnosti, podle které byla celá funkčnost produktu vytvořena, a zároveň se mění struktura vět datového fondu, se kterým tato verze produktu pracuje. V případě, že změna funkčnosti tohoto produktu a změna struktury dat datového fondu, se kterým tento produkt pracuje, byla provedena pouze na základě legislativních změn, je nová verze tohoto produktu jeho "legislativním upgradem"
- d) Poskytování update a upgrade produktu, vzniklé legislativními změnami a požadavky objednatele či samostatnou, nevynucenou, inovační činností zhotovitele
- e) Provádění obecných změn produktu v důsledku vývoje HW a SW prostředků
- f) Distribuce nových verzí produktu a bezpečnostních a funkčních oprav (patchů) včetně aktuální dokumentace a popisu změn zpřístupněním pokynů k jeho elektronickému stažení zadavatelem z datového úložiště zhotovitele
- g) Aktualizace provozní a bezpečnostní dokumentace
- h) Poskytování přístupu k databázi známých řešených problémů a přístupu k technické podpoře výrobce
- i) Služba Hot-line formou telefonické podpory pro zaměstnance zadavatele pro hlášení požadavků na technickou podporu a servis, poradenství a konzultace
- j) Služba HelpDesk pro zaměstnance zadavatele pro hlášení závad a

Veřejná zakázka: *Rozšíření kapacity technologického centra Královéhradeckého kraje*

požadavků na technickou podporu, poradenství a konzultace

Pod pojmem servis se rozumí:

- a) Služby odstraňování vad. Proces odstraňování vad produktu bude probíhat v těchto režimech:
 - Garantovaná doba odezvy do 4 hodin od nahlášení požadavku.
 - Garantovaná doba na odstranění nahlášených vad a obnovení funkce zařízení, případně výměnu vadného hardware nejpozději následující pracovní den, v režimu 7x24 s odezvou do 4 hodin od okamžiku oznámení vady nebo učinění výzvy k výměně vadného hardware.
- b) Vyplyne-li z objektivních skutečností potřeba lhůty delší než je stanovena u jednotlivých kategorií vad, lze písemně dohodnout lhůtu delší. Za objektivní skutečnosti lze považovat zásah vyšší moci, chybnou funkci operačních a databázových platforem, časový rozsah potřebných prací jdoucí nad stanovený rámec.
- c) Pro účely smlouvy je pro pracovní dny stanovena pracovní doba od 8:00 do 17:00 hodin
- d) Servis a řešení provozních problémů jednotlivých částí díla vzniklých při jejich užití objednatelem
- e) Servis a řešení provozních problémů vzniklých při užití díla na pracovišti objednatele
- f) Provádění konfiguračních pro všechny části díla na základě požadavků zadavatele v rozsahu 20 hodin za rok v místě instalace nebo prostřednictvím vzdáleného přístupu
- g) Poskytování služby Hot-line formou telefonické podpory pro hlášení požadavků na technickou podporu a servis, metodickou podporu, poradenství a konzultace (funkčnost systému, návrhy rozvoje, vysvětlení důvodů v zobrazení určitých dat, apod.)
- h) Poskytování služby HelpDesk pro hlášení závad a požadavků na servis, metodickou podporu, poradenství a konzultace a jejich řešení

Technická podpora a servis budou poskytovány od počátku zkušebního provozu po celou dobu udržitelnosti projektu.

Veřejná zakázka: Rozšíření kapacity technologického centra Královéhradeckého kraje

e) Nabídková cena B - cena za technickou podporu a servis po dobu udržitelnosti projektu

Položka	Cena roční podpory v Kč										Cena celkem v Kč	
	za rok 1		za rok 2		za rok 3		za rok 4		za rok 5		Součet za roky 1 až 5	
	bez DPH	s DPH	bez DPH	s DPH	bez DPH	s DPH	bez DPH	s DPH	bez DPH	s DPH	bez DPH	s DPH
Technická podpora a servis												
Cena za poskytování technické podpory rozšíření diskové kapacity garantovaného úložiště CAS	40 000	48 400	40 000	48 400	40 000	48 400	40 000	48 400	40 000	48 400	200 000	242 000
Cena za poskytování technické podpory rozšíření diskové kapacity datového úložiště Tier2	6 000	7 260	6 000	7 260	6 000	7 260	6 000	7 260	6 000	7 260	30 000	36 300
Cena za poskytování technické podpory rozšíření diskové kapacity datového úložiště Tier3	6 000	7 260	6 000	7 260	6 000	7 260	6 000	7 260	6 000	7 260	30 000	36 300
Cena celkem za technickou podporu a servis	52 000	62 920	52 000	62 920	52 000	62 920	52 000	62 920	52 000	62 920	260 000	314 600
Poskytované služby												
Poskytování Hot-line	12 000	14 520	12 000	14 520	12 000	14 520	12 000	14 520	12 000	14 520	60 000	72 600
Poskytování HelpDesk	10 000	12 100	10 000	12 100	10 000	12 100	10 000	12 100	10 000	12 100	50 000	60 500
Konfigurační, programátorské a další práce poskytované na základě požadavků zadavatele (v rozsahu 20 hodin za rok v místě instalace nebo prostřednictvím vzdáleného přístupu)	20 000	24 200	20 000	24 200	20 000	24 200	20 000	24 200	20 000	24 200	100 000	121 000
Cena celkem za poskytované služby	42 000	50 820	42 000	50 820	42 000	50 820	42 000	50 820	42 000	50 820	210 000	254 100
Celková nabídková cena B (cena celkem za technickou podporu a servis + cena celkem za poskytované služby)	94 000	113 740	94 000	113 740	94 000	113 740	94 000	113 740	94 000	113 740	470 000	568 700

Nabídková cena musí obsahovat veškeré náklady dodavatele nezbytné pro řádnou a včasnou realizaci předmětu veřejné zakázky včetně nákladů souvisejících (např. vedlejší náklady, cestovní náklady, předpokládaná rizika spojená s realizací předmětu veřejné zakázky apod.). Uchazečem navržené ceny budou konstantní po celou dobu platnosti smluv.