**Zadávací a dodací podmínky**

(VŘ Podpora produktů Cisco)

**Požadavky na uchazeče**

1. Uchazeč se musí prokázat certifikátem Cisco GOLD partnerství.
2. Uchazeč musí mít k době účinnosti smlouvy vybudován systém jednotného místa hlášení a řešení požadavků na servisní podporu.
3. Uchazeč musí disponovat specialisty minimálně v následujícím rozsahu:
* 2x specialista technologie Cisco Routing Switching s certifikátem CCIE Routing and Switching
* 1x specialista technologie Cisco Unified Comunication s certifikátem CCNP Voice
* 1x projektový manager s certifikací IPMA C, nebo PRINCE 2 nebo PMP a zároveň ITIL v3 foundation
1. Uchazeč musí doložit čestným prohlášením osvědčení o realizaci zakázky obdobného charakteru minimálně u 3 zakázek, které mají ukončené nebo probíhající plnění s poskytováním služby delším než jeden rok a finančním objemem alespoň 1,5 milionu Kč bez DPH za rok. Zakázkou obdobného charakteru se rozumí servisní zajištění LAN/WAN infrastruktury a IP telefonie, obojí na technologii Cisco.
2. Uchazeč musí předložit čestné prohlášení, že do 14 dnů od podpisu smlouvy o podpoře bude disponovat vlastním servisním skladem umístěným v objektu Uchazeče, který bude obsahovat alespoň 1 kus adekvátní výkonové a funkční náhrady za jakýkoli prvek, na který budou služby servisní podpory poskytovány. V průběhu plnění smlouvy uchazeč musí Zadavateli zpřístupnit tento servisní sklad a Zadavatel je oprávněn provést audit stavu servisního skladu. Za každé jednotlivé porušení povinnosti o dostupnosti servisního zařízení hrozí Uchazeči sankce ve výši 50 000,- Kč.

**Požadované parametry servisní podpory**

**Dostupnost služby:** v pracovní dny od 8:00 do 16:00

**Reakční doba:** maximálně 1 hodina

**Doba vyřešení požadavku:** následující pracovní den

**Období poskytování:** 1.1.2017 – 31.12.2017

Reakční dobou se rozumí potvrzení přijetí požadavku a zahájení prací na jeho naplnění

V případě, že se během období poskytování služby ocitne některé zařízení ve statusu „End of Support“ u výrobce, tedy nebude již možné vyřídit reklamaci HW ani stažení aktuální verze SW, nahradí uchazeč takové zařízení vlastním servisním zařízením po dobu 1 kalendářního měsíce. Do té doby Zadavatel zajistí vlastními silami nákup nové technologie. Po této době bude uchazeč oprávněn zařízení z infrastruktury odejmout i v případě, že Zadavatel nebude disponovat vlastní adekvátní náhradou.

**L2 servisní podpora na komponenty zahrnuje:**

* HW záruku a SW podporu výrobce minimálně v režimu 8x5x následující pracovní den.
* poskytnutí jednotného kontaktního a archivačního portálu
* předání náhradního dílu v místě instalace (přepravní služba)
* vyzvednutí vadného dílu v místě instalace (přepravní služba)
* na vyžádání - instalace náhradního dílu, přehrání zálohy konfigurace a uvedení zařízení do standardního stavu a provozu
* přístup k aktualizovaným verzím SW
* zprostředkování přístupu k Cisco TAC
* přístup na Cisco.com
* aktuální informace o produktech a řešeních, prezentace, informace o SW. (Technicky orientované dokumenty, instalační a konfigurační postupy, případové studie.)
* přístup ke znalostní bázi
* přístup ke stahování SW aktualizací v rámci podpory výrobce
* přístup k novinkám výrobce
* notifikace kritických a bezpečnostních záležitostí spojených s Cisco technologiemi
* informování o End-of-Support a End-of-Life stavu Cisco infrastruktury

**L3 servisní podpora na komponenty zahrnuje:**

* diagnostika, analýza fault/alarm a log zpráv
* služby systémové podpory a konzultace pro pracovníky Objednatele
* instalace nových verzí SW (minor release)
* řešení incidentů a požadavků Objednatele vzdáleně i v místě instalace
* požadavky na změnu
* přeadresování komponent systému
* aktualizace dokumentace při změnách v systému
* podpora administrátorů PČR
* řešení incidentů s Cisco TAC
* výměna vadného dílu technickým pracovníkem Zhotovitele v místě instalace (pouze na území ČR)
* kvartální služba kontroly platnosti certifikátů, licencí a systémových logů
* zálohování konfigurace a databází pomocí stávajících SW prostředků Objednatele a do úložiště Objednatele
* L3 servisní podpora je omezena na maximálně 2 člověkodny za kalendářní měsíc s pravidlem převodu nevyčerpaných celých dnů do následujícího měsíce. 1 člověkoden je roven 8 pracovním hodinám technického specialisty uchazeče.

**termín plnění:**

veškeré náležitosti a fakturu dodat do 20. 12. 2016