



## Podpora a údržba HW

I.D.: 107017740

**Prílohy:**

- document1.pdf (Pre zobrazenie príloh [testujte tu](#))
- Príloha č.2 Výsledné poradie dodávateľov.pdf (Pre zobrazenie príloh [testujte tu](#))

---

Druh zákazky	Služby	Dátum publikovania	16.12.24
-----------------	--------	--------------------	----------

---

Typ oznámenia:	Výsledok	CPV kódy	71356300-1 72100000-6 72250000-2 72251000-9
-------------------	----------	----------	---

---

Opis:	<p>Pod zabezpečením podpory a údržby HW sa rozumejú nasledujúce typy služieb HPE Hardware Maintenance Onsite Service: • Hardware Problem Diagnosis • Onsite Support • Parts and Material provided • 24 Hr Call-To-Repair Time • 24 Hrs Std Office Days • 24 hrs, Day 6 • 24 hrs, Day 7 • Holidays Covered • Enhanced Parts Logistics</p> <p>Predmetom hardvérovej podpory a údržby je nasledovné: 1. Telefonická podpora pri riešení a diagnostike hardvérových problémov. Hardvérové problémy sú nahlásované poskytovateľovi telefonicky alebo mailom počas servisného pokrytia podľa bodu 4 tejto špecifikácie. 2. Údržba a podpora HW na mieste plnenia. 3. Poskytovateľ poskytne nástroje a materiál, potrebný k udržiavaniu HW v dobrých prevádzkových podmienkach prostredníctvom nutnej výmeny alebo opravy komponentov. 4. Servisné pokrytie - 24x7, servisné pokrytie špecifikuje dobu počas ktorej sú tieto služby k dispozícii. 5. Doba odozvy - Poskytovateľ potvrdí zaregistrovanie nahláseného hardvérového problému najneskôr do 4 (štyroch) hodín od nahlásenia hardvérového problému podľa bodu 1 tejto špecifikácie. Poskytovateľ vykoná servisný zásah s garantovanou opravou do 24 h od potvrdenia registrácie problému podľa predchádzajúcej vety. 6. Servisný zásah na účely tejto špecifikácie predstavuje odstránenie hardvérového problému, teda uvedenie HW do funkčného stavu (obnovenie fungovania HW, resp. obnovenie jeho funkcionality), alebo so súhlasom Objednávateľa servisný zásah na účely tejto špecifikácie predstavuje i dosiahnutie primeraného pokroku. 7. Riadenie eskalácie - koordinácia eskalácie problémov. Možnosť eskalovať nahlásenie problému na vyššiu úroveň v prípade nedodržania lehoty podľa bodu 5 tejto špecifikácie. 8. Prístup do elektronických a internetových nástrojov a služieb týkajúcich sa HW, ako sú aktualizácie firmvéru a proaktívne upozorňovacie služby.</p>
-------	--

---