

Príloha č.1 Technická špecifikácia služieb

1. Definovanie pojmov

Servisný zásah

Činnosť servisného technika vedúca k riešeniu požiadavky Objednávateľa v rozsahu špecifikácie uvedenej v Zmluve.

Formy servisného zásahu: telefonická podpora, podpora prostredníctvom elektronických komunikačných prostriedkov, vzdialená správa, fyzický výjazd servisného technika, zaslanie riešenia treťou stranou, pravidelná návšteva.

Dostupnosť služby

Časový rámec v ktorom je služba dostupná pre Objednávateľa.

ON-SITE

Poskytnutie služby v mieste plnenia u Objednávateľa definovanom v Zmluve tak, aby Objednávateľ neznášal dopravné náklady súvisiace s poskytnutím služby.

Odozva na požiadavku (RESPONSE)

Čas od dokumentovateľného nahlásenia požiadavky Objednávateľom po reakciu Poskytovateľa. V prípade úrovne ON-SITE je služba poskytovaná v mieste plnenia u Objednávateľa definovanom v Zmluve.

Vyriešenie požiadavky (FIX)

Čas od dokumentovateľného nahlásenia požiadavky Objednávateľom po vyriešenie požiadavky alebo nasadenie alternatívneho riešenia.

Spôsoby vyriešenia požiadavky: odstránenie HW závady formou opravy alebo výmeny časti alebo celého zariadenia, konfigurácia zariadenia, aktualizácia programového kódu, konzultácia alebo zapožičanie náhradného riešenia s cieľom dosiahnutia HW funkčnosti na úrovni pred vznikom závady a v rozsahu definovanom v Zmluve. Odstránenie hardwarovej závady zariadenia nezahŕňa inštaláciu, konfiguráciu systému alebo aplikačného vybavenia, pokiaľ nie je samostatne definované v Zmluve.

V prípade systémovej správy sa za vyriešenie požiadavky považuje zabezpečenie funkčného riešenia požiadavky v súlade s celkovou funkčnosťou systému v rozsahu administratívnych nástrojov, ktoré poskytuje operačný systém a v súlade s rozsahom definovaným v Zmluve

Pravidelná návšteva

Pravidelný fyzický výjazd technika do miesta plnenia Objednávateľa definovanom v Zmluve za účelom poskytnutia služby, obsahom služby sú obvykle profylaktické činnosti, kontrola systému, pravidelná opakovaná údržba a podobne.

Návšteva na základe objednávky Objednávateľa

Fyzický výjazd technika do miesta plnenia Objednávateľa definovanom v Zmluve na základe samostatnej objednávky vystavenej Objednávateľom a akceptovanej Poskytovateľom za účelom poskytnutia služby.

Vzdialená správa

Prístup do IT systému Objednávateľa formou vzdialeného pripojenia využitím technologických nástrojov (VPN, IPsec, VNC, RD, ...) za účelom kontroly a správy IT prostredia ako aj riešenia požiadaviek Objednávateľa. Objednávateľ zabezpečí technické prostriedky a konfiguráciu svojho IT prostredia v rozsahu potrebnom pre vzdialenú správu.

Nahlásenie požiadavky

Oznámenie požiadavky Objednávateľa Poskytovateľovi na poskytnutie plnenia. Uplatnenie si úroveň služby definovanej v Zmluve je podmienené nahlásením požiadavky Objednávateľom výhradne formou s spôsobom určeným v Zmluve.

BD Pracovný deň (Business Day)

NBD Nasledujúci pracovný deň (Next Business Day)

2. Obsah služby

2.1 Obsahom SLA je poskytovanie nasledujúcich služieb:

- 2.1.1 Poskytovanie služieb hardvérového servisu na tlačové zariadenia Objednávateľa uvedené v zozname definovanom v tejto Prílohe.

2.2 Z toho služby zahrnuté v SLA:

- 2.2.1 Garantovaná doba odozvy na požiadavku (RESPONSE) podľa špecifikácie v tejto Prílohe.
2.2.2 Diagnostika závad, návrh optimálneho riešenia a oprava zariadení.
2.2.3 Dopravné náklady Poskytovateľa
2.2.4 Náhrada času technika stráveného na ceste.
2.2.5 Vedenie priebežnej evidencie o servisných návštevách a servisných zásahoch so základnými údajmi pre Objednávateľa.

3. Miesto plnenia

3.1 prevádzka Poskytovateľa:

- 3.1.1 Servisné stredisko DATALAN, a.s., Púchovská 8, 831 06 Bratislava

3.2 prevádzka Objednávateľa:

- 3.2.1 Štátny pedagogický ústav, Pluhová 8, 830 00 Bratislava

4. Dostupnosť a parametre služby

Dostupnosť služby:

Pondelok – Piatok, v čase 8:00 – 17:00,

počas pracovných dní, dní pracovného voľna a pokoja a štátom uznaných sviatkov.

Odozva na požiadavku (RESPONSE)

NBD (nasledujúci pracovný deň)

5. Nahlasovanie

Požiadavky na poskytnutie služby bude Objednávateľ hlásiť nasledovne:

- telefonicky na čísle **+421 2 4920 7155** – počas prac. dní v čase 8:00 – 17:00,
- mailom na adrese **SPUservis@datalan.sk**

V prípade telefonického nahlásenia požiadavky je Objednávateľ povinný nahlásiť požiadavku súčasne aj dokumentovateľným spôsobom elektronickou poštou (mailom) najneskôr do 2 hodín od telefonického nahlásenia, pričom čas pre písomné nahlásenie nemá odkladný účinok na platnosť požiadavky.

Hlásenie požiadavky zo strany Objednávateľa musí obsahovať:

- číslo zmluvy SLA: 69/2013
- dátum a čas hlásenia
- podrobný popis servisnej požiadavky od oprávnenej kontaktnej osoby Objednávateľa
- typ a výrobné číslo zariadenia
- umiestnenie zariadenia
- meno a kontakt na zodpovednú osobu v mieste servisného zásahu
- meno a kontakt nahlasovateľa

6. Cena služby

Cena predmetu Zmluvy je dohodnutá podľa Zákona č.18/1996 Z.z. a skladá sa z nasledovných položiek:

- 6.1 Cena za poskytnuté práce budú účtované vo výške **33,- €/hod** bez DPH. V cene je zahrnutá aj cena za dopravu.
- 6.2 Cena za diely použité pri poskytovaní služieb (mimozáručný servis, spotrebný materiál, ...) ktoré budú účtované podľa aktuálneho cenníka Poskytovateľa. Pre účely tejto zmluvy sa za všeobecne platnú jednotkovú cenu náhradného dielu považuje cena uvedená v cenníkoch Poskytovateľa dostupných v jeho obchodných prevádzkach v rámci SR alebo zverejnená na webových stránkach Poskytovateľa, nie však vyššia ako cena odporúčaná výrobcom tovaru pre slovenský trh (tzv. "End User Price", "List Price", "Recommended User Price", "Web Price" a pod.). Cena náhradných dielov nesmie prevyšovať cenu náhradných dielov zhodného typu dostupných u iných servisných alebo obchodných organizáciách alebo v maloobchodných predajniach, pokiaľ sa nejedná o akciovú, časovo obmedzenú cenu.

7. Záruky

- 7.1 Záruka na vykonané práce: 6 mesiacov
- 7.2 Záruka na náhradné diely: podľa podmienok stanovených výrobcom

8. Zoznam zodpovedných osôb Objednávateľa

Meno: Ing. Mário Jurik, PhD
Pozícia: Výskumný a vývojový pracovník pre predmet Informatika a zastupujúci technický správca siete
Adresa: Štátny pedagogický ústav, Pluhová 8, P. O. Box 26, 830 00 Bratislava
Telefónne číslo: +421 2 49 276 213
mail : mario.jurik@statpedu.sk

9. Zoznam zariadení Objednávateľa

	Názov zariadenia	Výrobné číslo
1	Multifunkčné zar. CANON IR 1024A	DQY04499
2	Multifunkčné zar. CANON MF4010 LASERBASE	CDY 02441
3	Multifunkčné zar. CANON MF4010 LASERBASE	CDY 02442
4	Multifunkčné zar. CANON MF4010 LASERBASE	CDY 02443
5	Multifunkčné zar. CANON MF4010 LASERBASE	CDY 02393
6	Multifunkčné zar. CANON MFP iR2018	(21)MWM46440
7	Multifunkčné zar. CANON PIXMA MX 850	ABBJ00056
8	Multifunkčné zar. HP COLOR LJ CM1312MFP	CN8895334
9	Multifunkčné zar. HP COLOR LJ CM1312MFP	CNC8895J46
10	Multifunkčné zar. HP COLOR LJ CM2320fxi	CNCR91D64T
11	Multifunkčné zar. HP LJ 3030	CNBF076D40
12	Multifunkčné zar. HP Office Jet 6210	CN59MEG12V
13	Kopírka CANON IR 1022A	
14	Kopírka CANON IR 1024-A4	DQY28688
15	Kopírka CANON IR 1024-A4	DQY25843
16	Kopírka CANON IR 1605	
17	Kopírka CANON IR 1605	
18	Kopírka CANON IR 2016JPC	
19	Kopírka CANON IR 2018	
20	Kopírka CANON IR 2018	MWM99997
21	Kopírka CANON R1510	
22	Tlačiareň CANON PIXMA MP970	AAUM02580
23	Tlačiareň EPSON FX 890	08211 - FX-890
24	Tlačiareň HP LJ 2035	SNC 0F04626
25	Tlačiareň HP LJ Color 1500	CNHGD59938
26	Tlačiareň HP LJ Color 2550	CNHLJ13056
27	Tlačiareň HP LJ Color 2550L	CNHD07138
28	Tlačiareň HP LJ Color 2550L	CNDN5D7G18
29	Tlačiareň HP LJ Color 2600n	CNFW589664
30	Tlačiareň HP LJ Color 2605	CNCW84910Y
31	Tlačiareň HP LJ Color 2605DN	
32	Tlačiareň HP LJ P1505N A4	VNF3C07226
33	Tlačiareň HP LJ P1505N A4	VNF3C07131
34	Tlačiareň HP LJ P1505N A4	VNF3C07238
35	Tlačiareň HP LJ P1505N A4	VNF3C00313
36	Tlačiareň HP LJ P1505N A4	VNF3C00325
37	Tlačiareň HP LJ P1505N A4	VNF3C07113
38	Tlačiareň HP LJ P1505N A4	VNF3C07176
39	Tlačiareň HP LJ P1505N A4	VNF3C00315
40	Tlačiareň HP LJ Pro M1212nf MFP Printer	CNF9BCC22H

41	Tlačiareň HP LJ Pro M1212nf MFP Printer	CNF9BCC22X
42	Tlačiareň HP LJ Pro M1212nf MFP Printer	CNF9BCC23R
43	Tlačiareň HP LJ Pro M1212nf MFP Printer	CNF9BCC23D
44	Tlačiareň HP LJ Pro M1212nf MFP Printer	CNF9BCC22M
45	Tlačiareň HP LJ Pro M1212nf MFP Printer	CNF9BCC237
46	Tlačiareň HP LJ Pro M1212nf MFP Printer	CNG9BDD1J8
47	Tlačiareň HP LJ Pro 400 451MW	
48	Tlačiareň Kyocera KM-1635	
49	Tlačiareň multif. HP CE841A LJ Pro M1212	CNG9BD20Y2
50	Tlačiareň multif. HP CE841A LJ Pro M1212	CHG9BD20VJ
51	Tlačiareň multif. HP CE841A LJ Pro M1212	CNG9BD50MT
52	Tlačiareň multif. HP CE841A LJ Pro M1212	CNG9BD20WX
53	Tlačiareň multif. HP CE841A LJ Pro M1212	CNG9BD20X0
54	Tlačiareň multif. HP CE841A LJ Pro M1212	CNG9BD20T1
55	Tlačiareň multif. HP CE841A LJ Pro M1212	CNG9BD50NH
56	Tlačiareň multif. HP CE841A LJ Pro M1212	CNG9BD50ND
57	Tlačiareň multif. HP CE841A LJ Pro M1212	CNG9BD20WK
58	Tlačiareň multif. HP CE841A LJ Pro M1212	CNG9BD50N9
59	Tlačiareň HP LJ P2055dn	CNC1B01126
60	Tlačiareň HP LJ P2055dn	CNC1B01125
61	Tlačiareň HP LJ P2055dn	CNC1B01353
62	Tlačiareň HP LJ P2055dn	CNC1B01350
63	Tlačiareň HP LJ P2055dn	CNC1B00893
64	Tlačiareň HP LJ P2055dn	CNC1B01349
65	Tlačiareň HP LJ P2055dn	CNC1B01124
66	Tlačiareň HP LJ P2055dn	CNC1B01351
67	Tlačiareň HP LJ P2055dn	CNC1B01129
68	Tlačiareň HP LJ P2055dn	CNC1B01130
69	Tlačiareň HP LJ P2055dn	CNC1B01352
70	Tlačiareň HP LJ P2055dn	CNC1B01348
71	Tlačiareň HP LJ P2055dn	CNCKB32287
72	Tlačiareň HP LJ P2055dn	CNC1B01128
73	Tlačiareň HP LJ P2055dn	CNC1B01354
74	Tlačiareň HP LJ P2055 A4	CNCJP51428
75	Tlačiareň HP LJ P2055 A4	CNCJP51534
76	Tlačiareň HP LJ P2055 A4	CNCJP51666
77	Tlačiareň HP LJ P2055 A4	CNCJP44231