

## Podmínky servisní podpory

### 1 Všeobecné podmínky poskytování služeb servisní podpory

Prodávající se zavazuje po dobu 5 let poskytovat odbornou záruku a servisní služby na programové vybavení (software) a technické vybavení (hardware) pro zajištění bezproblémového provozu celé dodávky. Servisní podpora pro dodané plnění bude prodávajícím zajištěna v celém rozsahu přímo u výrobce technologie, tak aby řešení technických potíží a SW aktualizace, které je oprávněn vykonávat pouze výrobce, bylo možno konzultovat přímo s ním, pokud prodávající není schopen servisní podporu provádět samostatně. Poskytování servisní podpory bude po celou dobu trvání smluvního vztahu u výrobce ověřitelné.

Služby servisní podpory se nebudou vztahovat na jiné vybavení, než je předmětem plnění této smlouvy. Zaměstnanci prodávajícího k takovým úkonům nebudou oprávněni a kupující ani koncový uživatel na nich nebude takovéto činnosti vyžadovat. Za zajištění správné funkčnosti jiného vybavení, než je předmětem plnění podle smlouvy bude zodpovědný kupující.

Termín, kdy bude poskytování služeb servisní podpory zahájeno, je určen v čl. III odst. 10 této smlouvy.

Místem plnění servisní podpory jsou místa uvedená v čl. IV. odst. 1 této smlouvy. Prodávající bere na vědomí, že místa plnění se výjimečně mohou změnit, jak je uvedeno v čl. IV odst. 2 této smlouvy.

Prodávající se zavazuje, že jeho zaměstnanci budou při plnění závazků dodržovat příslušné interní akty řízení kupujícího a jeho Partnerů. Kupující se zavazuje před poskytováním služeb, podpory a údržby zaměstnance prodávajícího prokazatelně seznámit s u něj platnými interními akty řízení.

Prodávající se zavazuje spolupracovat na analýze problému a jeho vyřešení. V případě potřeby zajistí řešení problému přímo výrobcem.

Prodávající se zavazuje provádět řádnou provozní údržbu podporovaného technického vybavení servisním pracovištěm prodávajícího, a to bezodkladně v rozsahu a v termínech předepsaných výrobcí tohoto vybavení, nebo dle požadavků kupujícího.

Kupující i prodávající se zavazují spolupracovat také při úpravách nebo rozšiřování systému kupujícího v zájmu zachování funkčnosti vybavení kupujícího podporovaného prodávajícím.

Prodávající odpovídá za veškerou způsobenou škodu.

Servisní podpora a údržba na celé plnění musí zahrnovat jediné kontaktní místo (single-point-of-contact) pro hlášení všech závad.

Součástí servisní podpory a údržby na celé plnění musí být analýza všech nahlášených problémů. V případě, že bude podporou identifikována závada na některé z komponent, na níž řešení zajišťuje přímo servisní pracoviště výrobce, zajistí podpora eskalaci závady na příslušné pracoviště a koordinaci při odstranění závady.

Služby, podpora a údržba budou zahrnovat postupně jeden nebo více způsobů postupů, kterými budou:

- telefonická konzultace,
- odborná pomoc prostřednictvím e-mailové korespondence,

- odborná pomoc prostřednictvím webového prostředí prodávajícího,
- zásah interaktivně po telefonu,
- zásah poskytovatele osobně v místech instalace u kupujícího.

Novému požadavku bude přiděleno **evidenční číslo**, pod kterým bude u prodávajícího dále dokumentováno a bude užito pro identifikaci předávaných zpráv.

Průběh řešení požadavku koordinuje prodávající.

Veškerá komunikace v průběhu řešení jednotlivých případů musí být vedena pouze v českém jazyce.

## 1.1 HW servisní podpora

Součástí dodávané standardní záruky na HW komponenty musí být závazek vyřešení závady v rozsahu Next Business Day On Site.

## 1.2 SW servisní podpora

Servisní podpora se vztahuje na veškeré dodávané SW komponenty. Servisní podporou se rozumí předávání nových verzí veškerých SW modulů programového vybavení s vylepšenými funkcemi tak, jak je výrobce programového vybavení dává k dispozici. Aktualizace programového vybavení zajišťují jeho kompatibilitu s ostatními SW a HW komponenty informačního systému v souvislosti s jejich vývojem.

Poskytování služeb SW servisní podpory a technické podpory a údržby bude zahájeno bez zbytečného odkladu po přijetí požadavku. Všechny činnosti prodávajícího budou směřovat k zjištění příčin vzniku provozních potíží nebo závad a poruch funkčnosti vybavení kupujícího, k jejich odstranění a k obnovení funkčnosti servisovaného vybavení v nejkratší době, nejdéle však do doby uvedené v čl. 1.2.2 této přílohy.

### 1.2.1 Úrovně závažnosti SW problému

Závažnost hlášení o problému je definována následující tabulkou:

- **Kritické** problémy zcela zamezují účinné využití aplikace.
- **Důležité** problémy závažně snižují výkonové charakteristiky aplikace, pokud jde o její kvalitu a použitelnost pro uživatele.
- **Drobné** problémy jsou všechny ostatní softwarové nebo systémové problémy hlášené uživatelem.

### 1.2.2 Maximální doba řešení SW problému

Problémy v kódu/algoritmu musí být odstraněny v následujících termínech:

- do 3 pracovních dnů **kritické** problémy
- do 15 pracovních dnů **důležité** problémy
- v příštím vydání softwaru **drobné** problémy

### 1.3 Podpora uživatelů

Standardní podpora začne ihned po předání dodávky a bude obsahovat:

- vzdálenou asistenci od 9-17 v pracovní dny v rozsahu maximálně 20h ročně ve formě:
  - telefonická konzultace
  - odborná pomoc prostřednictvím e-mailové korespondence
  - odborná pomoc prostřednictvím webového prostředí prodávajícího
- osobní konzultace u administrátorů systému v prostorách kupujícího v rozsahu maximálně 10 hodin ročně, které lze využít pro
  - školení nových administrátorů,
  - představení nových funkcí ve spojitosti s upgradem SW,
  - vyhodnocování událostí zjištěných pomocí instalovaných technologií a další aktivity.

**Hodiny jsou i v rámci této podpory převoditelné a kumulovatelné.**

## 2 Školení uživatelů

Prodávající poskytne kupujícímu školení celkovém v rozsahu 50 hodin se zaměřením zejména na:

- úvodní nastavení systému,
- centrální správa prvků pomocí centrálního managementu,
- seznámení se s plnou funkcionalitou komponenty firewall: nastavení, antivirové inspekce, web filtering, analýza aplikací, IDS/IPS funkcionality, stavění IPSEC VPN tunelů včetně návazností na využívání HW/SW tokenů a další,
- seznámení se s plnou funkcionalitou komponenty sandbox: vytvoření virtuálního prostředí, inspekce jednotlivých druhů souborů a následný reporting výsledků a další,
- seznámení se s plnou funkcionalitou komponenty End-point software pro pracovní stanice: webové filtry, aplikační whitelisting,

a další témata podle potřeb kupujícího.

## 3 Evidence poskytování služeb servisní podpory a školení – Elektronický provozní deník

Prodávající v rámci plnění dodá aplikaci pro evidenci servisních zásahů – elektronický provozní deník (dále jen „Deník“), řešení bude realizováno ve formě webové aplikace přístupné na prostředcích prodávajícího. Deník dále bude sloužit k čerpání uživatelské podpory, školení a všech dalších služeb v partnerských organizacích.

Deník bude minimálně umožňovat povinný zápis:

- identifikace pracovníka, který záznam provedl,
- data a času zápisu, případně zahájení činnosti,
- data a času ukončení provádění činnosti,
- popisu provedené činnosti,

- výsledek provedení činnosti.

V záznamech bude možno autorizovaně vyhledávat podle všech zaznamenaných atributů.

Aplikace bude obsahovat administrátorské rozhraní pro stanovení rolí a přístupových práv.

Předpokládané role a oprávnění:

- Administrátor – zápis a čtení všech záznamů,
- Uživatel – čtení všech záznamů.