Příloha č. 4 : Podmínky zajištění podpory provozu díla

Dodávka a implementace bezpečnostních prvků komunikační sítě, ochrany e-mailové komunikace a koncových zařízení včetně zajištění následné podpory

Podmínky zajištění služeb v rámci podpory provozu díla

I. Úvodní ustanovení

1. Součástí plnění smlouvy je fáze 4 - podpora díla, která trvá v délce **66 měsíců**, která se počítá od dokončení fáze 3 (zkušební provoz). Po celou dobu fáze 4 běží a trvá na celé dílo i jeho jednotlivé komponenty záruční doba. Ustanovení této přílohy č. 4 smlouvy se současně uplatňují i na odstranění nedostatků implementace zjištěných ve fázi 3. Veškeré náklady na podporu díla dle smlouvy a jejích příloh jsou zahrnuty v ceně za podporu, která je uvedena v článku VI. odst. 5 smlouvy a zhotovitel není oprávněn si za podporu účtovat jakékoliv další částky, pokud není v této příloze uvedeno jinak.
2. Požadavek na servisní zásah může být Objednatelem uplatněn:
   - systémem helpdesk na adrese https://servicedesk.autocont.cz (zhotovitel je povinen zpřístupnit svůj helpdesk Objednateli nejpozději v průběhu fáze 2.)
   - e-mailem na adrese servicedesk@autocont.cz, pokud není možno použít helpdesk, Zhotovitel požadavek do helpdesku dodatečně doplní
   - telefonem na čísle + 420 251 022 552, + 420 606 026 248, pokud není možno použít helpdesk, Zhotovitel požadavek do helpdesku dodatečně doplní
3. Systém helpdesk musí zajistit:
   - jednoduché a pohodlné vkládání požadavků uživatelem podle jeho oprávnění
   - seznam všech hlášených požadavků s historií a aktuálním stavem řešení a řešitelem
   - e-mailové notifikace při změně stavu řešení požadavku
   - možnost nastavení priorit řešení
   - přístup k aplikaci přes webový prohlížeč 24 hodin denně – bez nákladů na software pro Objednatele

II. Práva a povinnosti Objednatele

1. Objednatel se zavazuje poskytnout zhotoviteli veškerou součinnost potřebnou k zajištění služeb v rámci podpory díla dle ustanovení této přílohy č. 4 smlouvy. Objednatel se zejména zavazuje předávat zhotoviteli potřebné nebo důvodně zhotovitelem vyžádané informace a podklady pro provádění těchto služeb.
2. Objednatel zajistí nahlášení závady na systému zhotoviteli prostřednictvím některého z výše uvedených kontaktů. Závady budou přednostně hlášeny prostřednictvím systému helpdesk, v případě použití jiného způsobu hlášení závad (e-mail, telefon) je nutno dodatečně hlášení zapsat do helpdesku.
3. Pro požadavek servisního zásahu Objednatel zajistí písemné nahlášení závady, ve kterém bude závada popsána, uvedena osoba Objednatele, která o závadě podá podrobnější informaci, a její telefonní číslo, a uvedeno jméno a telefonní číslo ohlašovatele závady.
4. Objednatel zajistí zhotoviteli pracovní prostor v místě instalace vybavení v rozsahu nutném pro provedení servisních služeb.

III. Rozsah služeb v rámci podpory a práva a povinnosti Zhotovitele

1. Smluvní podpora díla zahrnuje především následující:
   a. Odstranění nedostatků implementace zjištěných ve fázi 3 uvedené ve smlouvě o dílo.
   b. Odstraňování závad HW:

Název HW	**Režim odstraňování závad HW**
HW platforma NG FW	8x5 NBD
Přístupový přepínač 48p	8x5 NBD
Agregační přepínač	8x5 NBD
CORE přepínač	8x5 NBD
WIFI Acces Point	8x5 NBD
Firewall uzlových bodů 21NET	24x7 ND
CORE Router	8x5 NBD
PE MPLS přepínač 21NET	24x7 ND
ostatní HW	8x5 NBD ostatní HW

- Režim odstraňování závad 8x5 NBD znamená:
  - začátek řešení nejpozději následující pracovní den;
  - oprava nebo výměna HW nejpozději do 5 pracovních dnů v místě instalace;
  - garantovaná záruka 8x5 NBD od výrobce.

- Režim odstraňování závad 24x7 ND znamená:
  - oprava nebo výměna HW nejpozději následující den v místě instalace;
  - garantovaná záruka 24x7 ND od výrobce.

- Režim odstraňování závad 8x5 NBD ostatní HW znamená:
  - začátek řešení nejpozději následující pracovní den;
  - oprava nebo výměna HW nejpozději do 7 pracovních dnů v místě instalace.

Součástí opravy nebo výměny HW ve všech výše uvedených režimech nejsou činnosti popsané v čl. III, odst. 3 této přílohy.

c. Řešení závad SW v místě instalace v souladu s SLA dle čl. III, odst. 2 této přílohy.
d. Podpora a subscriptions pro NGFW/UTM (AV, IPS, application control, WebFiltering) s možností prodloužení přímo u výrobce HW po skončení podpory provozu díla.
e. Přístup k update a upgrade firmware u HW a update a upgrade u SW.
f. Přístup k technické podpoře výrobce dodaného HW a SW.
g. Provoz helpdesk systému sloužícího pro evidenci veškerých požadavků na podporu a reporting řešení závad a požadavků za fakturační období.

2. **Specifikace požadovaných služeb (SLA), které je zhotovitel povinen zajistit:**

Závadou se rozumí takový stav systému, který neumožňuje provádět jednotlivé funkce systému, nebo nejsou splněny podmínky stanovené v této smlouvě nebo v dokumentaci systému.

Závadou není takový stav systému, který byl způsoben neodborným zásahem obsluhy.

Požadavek je takový stav, kdy je Objednatelem vyžadována úprava nebo změna systému.

Zhotovitel se zavazuje každou zjištěnou či nahlášenou závadu nebo požadavek zapsat, pokud již tak neudělal Objednatel do helpdesku. Zhotovitel provede společně s Objednatelem vyhodnocení a zařazení závady či požadavku do jedné z následujících kategorií a neprodleně zahájí práce na odstranění závady nebo řešení požadavku ve lhůtách podle následující tabulky.

Závady a požadavky jsou klasifikovány dle jejich závažnosti a provozních podmínek na tři kategorie důležitosti:

- **Vysoká**
  - závady vylučující užívání systému nebo jeho důležité a ucelené části (tj. problémy zabraňující provozu systému), provoz systému je zastaven.

- požadavky vysoké priority řešení, zejména ohrožující provoz nebo bezpečnost díla či jeho částí

- **Střední**
  - závady způsobující problémy při užívání a provozování systému nebo jeho části, ale umožňující provoz systému. Provoz systému je omezen, ale činnosti mohou pokračovat určitou dobu náhradním způsobem.
  - požadavky střední priority řešení
- **Nízká**
  - provoz systému je závadou ovlivněn, ale může pokračovat jiným způsobem, např. organizačními opatřeními.
  - ostatní požadavky

Režim	**Kategorie závad a požadavků**	**Potvrzení o přijetí závad a požadavků**	**Max. doba do vyřešení závad a požadavků od nahlášení**
8 x 5	Vysoká	do 1 hodiny	do 1 pracovního dne*
8 x 5	Střední	do 1 hodiny	do 3 pracovních dnů*
8 x 5	Nízká	do 1 hodiny	do 5 pracovních dnů*

Po nahlášení a následném zpětném potvrzení závady nebo požadavku kontaktuje řešitel případu Objednatele a dohodne podrobnosti a způsob řešení.

Řešení závad a požadavků probíhá v režimu 8 x 5 tj. v pracovní dny od 8:00 do 16:00.

V odůvodněných případech se smluvní strany mohou písemně dohodnout na jiném (pozdějším) nástupu k servisnímu zásahu.

*pracovním dnem se rozumí doba od 8.00 do 16.00 hodin v pracovní dny pondělí až pátek (mimo víkendy a svátky platné v České republice), přičemž platí, že max. doba vyřešení závad a požadavků se počítá od hodiny nahlášení závady či požadavku.

Příklad. Je-li nahlášena závada v režimu kategorii „Vysoká“ na helpdesk v 15.30 hodin, je zhotovitel povinen potvrdit přijetí závady či požadavku nejpozději do 8.30 hod následujícího pracovního dne, a dále je povinen vyřešit závadu či požadavek nejpozději do 15.30 hodin následujícího pracovního dne (počítáno od nahlášení). Pro závady a požadavky v kategorii „Střední“ a „Nízká“, platí, že tyto musí být vyřešeny nejpozději do 15.30 hodin třetího resp. pátého pracovního dne (počítáno od nahlášení).

3. Od začátku fáze 4 - podpora díla po dobu **prvních 6 měsíců** jsou poskytovány v souladu s SLA dle čl. III, odst. 2 této přílohy ještě **navíc následující služby**:
   a. správa, monitoring a proaktivní podpora díla;
      - proaktivní podporou se rozumí řešení závad ihned po zjištění bez nutnosti nahlášení Objednatelem;
      - maximální doba do vyřešení závad a požadavků od nahlášení se může prodloužit o čas potřebný pro uplatnění záruky dle režimu v čl. III, odst. 1 bod b);
   b. změna konfigurace dodaného HW a SW;
   c. instalace upgrade a update;
   d. konzultace.

Předpokládaný počet požadavků spadající pod výše uvedené body b), c), d) odstavce 3 tohoto článku je 20 za měsíc.

IV. Činnosti nad rámec služeb podpory provozu díla:

1. Zhotovitel se zavazuje také k vykonávání činností nad rámec služeb podpory provozu díla [zejména v případě, že dojde k překročení předpokládaného rozsahu počtu požadavků uvedených v článku III. odst. 3 pod písmeny b), c) a d) této přílohy], a to za cenu v místě a čase

obvyklou, uvedenou v následující tabulce:

	Kč bez DPH
Hodinová sazba při činnostech nad rámec komplexní podpory	1 000

2. Vedle částky dle předchozího odstavce je zhotovitel oprávněn vyúčtovat také cestovné za ceny v místě a čase obvyklé.
3. Cena za činnosti dle tohoto článku není součástí ceny za podporu díla nabídnutou zhotovitelem v nabídce a bude fakturována zhotovitelem samostatně. Objednatel bude řešit případné změny ceny podpory požadované Objednatelem dle předchozích odstavců tohoto článku v souladu s § 222 odst. 4 zákona. Č. 134/2016 Sb.

V. Smluvní pokuty za porušení podmínek zajištění provozu a podpory:

Smluvní pokuty vztahující se k podmínkám podpory systému jsou uvedeny v článku VIII. smlouvy.