

Příloha č. 6 – Specifikace Technické podpory

SPECIFIKACE TECHNICKÉ PODPORY

Technická podpora je dílčím předmětem plnění Smlouvy dle čl. II odst. 1 písm. (f). V případě nedodržení lhůt a termínů zde uvedených bude Poskytovatel pokutován dle čl. VII Smlouvy.

Definice pojmů:

| Název parametru | Vysvětlení |
|-----------------|--|
| Vada | Poškození, výpadek provozu, kybernetická bezpečnostní událost (KBU) a incident (KBI), selhání funkce nebo neplnění Předmětu plnění Smlouvy |
| Nahlášení Vady | Telefonická komunikace Objednatele s pověřenou osobou Poskytovatele, které budou sděleny veškeré informace k vzniklé Vadě včetně kategorie závažnosti Vady. Tyto informace včetně času telefonického nahlášení Vady budou Objednatelem neprodleně zaslány přímo Poskytovateli elektronicky e-mailem nebo budou Objednatelem zadány prostřednictvím odpovídající webové aplikace Poskytovatele (např. Service Desk). Poskytovatel je povinen v době odezvy potvrdit přijetí tohoto e-mailu nebo zadání prostřednictvím webové aplikace a podle kategorie závažnosti Vady zahájit její odstranění. |
| Odstranění Vady | Je (jsou) úkon(y) technické podpory, kdy dojde k odstranění Vady formou výměny vadného zařízení nebo odstranění Vady opravou až do jejího úplného vyřešení (zprovoznění). Nahlášená Vada bude odstraněna Poskytovatelem, jakožto smluvním partnerem a garantem zajištění technické podpory, případně, je-li to z technických důvodů opodstatněné a stane-li se tak na základě dohody Objednatele s Poskytovatelem, přímo výrobcem zařízení. Zabezpečení úkonů technické podpory výrobcem zařízení nezbavuje Poskytovatele odpovědnosti za dodržení technické podpory dle podmínek Smlouvy. |
| Limitní doba | Časový údaj specifikující časový interval. |
| Systém | SAN infrastruktura a disková pole, která byla Předmětem plnění Smlouvy. |
| Reakční doba | Limitní doba pro zahájení odstraňování Vady. |
| Doby vyřešení | Limitní doba pro odstranění Vady. |
| Profylaxe | Pravidelná údržba Systému, jejímž podnětem není Vada, a která je klasifikována jako Servisní podpora (Příloha č. 7, odst. 2). Profylaxe je prováděna v předem stanoveném rozsahu a čase, je prováděna vždy pouze se souhlasem Objednatele. |
| Smluvní pokuta | Sankce za nedodržení lhůt a povinností Poskytovatele uvedená v čl. VII Smlouvy. |

Požadavky a parametry Technické podpory jsou následující:

- 1) Zajištění možnosti telefonické komunikace 24x7 přímo s technickou podporou výrobce a to v českém, případně slovenském jazyce,
- 2) Nahlášení Vady telefonicky, zasláním e-mailem Poskytovateli, resp. zadáním prostřednictvím odpovídající webové aplikace Poskytovatele,
- 3) Zajištění telefonického kontaktu na servisní linku výrobce umožňující komunikaci v českém jazyce

Příloha č. 6 – Specifikace Technické podpory

- 4) Zajištění odstranění Vady dle Tabulky Vad, reakční doby a odstranění Vady bez dalších poplatků Objednatele (výměna je prováděna autorizovaným technikem), vadné vyměněné pevné disky zůstanou ve vlastnictví Objednatele,
- 5) Zajištění dostupnosti 99,909 % celého systému dle Tabulky dostupnosti systému v kalendářním roce, tj. 8 hodin.
- 6) Evidence Vad podle Tabulky evidence zásahů v Čtvrtletním protokolu technické podpory,
- 7) Objednatel má nárok na bezpečnostní záplaty i veškeré nové verze SW/FW přímo od výrobce, na základě zaregistrování čísla aktivovaného servisního kontraktu,
- 8) Objednatel má zajištěn časově neomezený přístup na webový portál výrobce s přístupem do znalostní databáze, service-deskem, best practices a veškerou dokumentací k produktům výrobce.

Tabulka Vad, reakční doby a odstranění Vady

| Kategorie závažnosti Vady | Stav | Popis | Možnost odstranění Vady objednatel | Reakční doba | Způsob odstranění Vady poskytovatelem | Doba vyřešení |
|---------------------------|----------------|--|--|----------------------------|--|--|
| A | Velmi kritický | Závažná Vada představující havarijní poruchu části (celého) systému vedoucí k úplnému výpadku systému. KBI – s kritickými dopady na dostupnost jednotlivé části, důvěrnost části uložených dat nebo konfigurace, nebo integritu uložených dat nebo konfigurace | NE Objednatel nemá možnost obejít vzniklou Vadu dočasným řešením. | 1 hodina od nahlášení Vady | Odstranění Vady formou výměny vadného zařízení nebo odstranění Vady opravou až do jejího úplného vyřešení. Okamžitá součinnost s kybernetickou bezpečností Objednatele a poskytnutí podkladů pro analýzu příčin KBI | 8 hodin od nahlášení Vady |
| B | Kritický | Závažná Vada představující havarijní poruchu části systému vedoucí k částečnému výpadku systému nebo k nedostupnosti částí dat. KBI – s kritickými dopady na dostupnost jednotlivé části, důvěrnost části uložených dat nebo konfigurace, nebo integritu uložených dat nebo konfigurace | NE Objednatel nemá možnost obejít vzniklou Vadu dočasným řešením. | 4 hodiny od nahlášení Vady | Odstranění Vady formou výměny vadného zařízení nebo odstranění Vady opravou až do jejího úplného vyřešení. Okamžitá Součinnost s kybernetickou bezpečností Objednatele a poskytnutí podkladů pro analýzu příčin KBI | Do konce následujícího kalendářního dne ode dne nahlášení Vady |
| C | Velmi závažný | Závažná Vada, která činí normální využívání Předmětu plnění | ANO, částečně | 8 hodin od nahlášení Vady | Odstranění Vady formou výměny vadného zařízení nebo odstranění Vady opravou až do jejího úplného | Do 5 pracovních dní ode |

Příloha č. 6 – Specifikace Technické podpory

| | | | | | | |
|---|--------------|--|---|----------------------------|--|---|
| | | Smlouvy obtížným a nespolehlivým. KBU – se závažnými dopady na dostupnost jednotlivé části, důvěrnost části uložených dat nebo konfigurace, nebo integritu uložených dat nebo konfigurace. Možné překlasifikovat na KBI | Objednatel má možnost obejít vzniklou Vadu dočasným náhradním řešením. | | vyřešení. V případě náhradního řešení realizované Objednatel je nutné posouzení spolehlivosti, funkčnosti a dohoda o jeho případném zachování. Součinnost s kybernetickou bezpečností Objednatele a poskytnutí podkladů pro analýzu příčin KBU nebo KBI | dne nahlášení Vady |
| D | Méně závažný | Méně závažná Vada, která zneumožňuje Objednateli plné využití všech funkcí Předmětu plnění Smlouvy. KBU – se méně závažnými dopady na dostupnost jednotlivé části, důvěrnost části uložených dat nebo konfigurace, nebo integritu uložených dat nebo konfigurace. | ANO, částečně Objednatel má možnost obejít vzniklou Vadu s minimálním narušením standardních pracovních postupů. | 24 hodin od nahlášení Vady | Odstranění Vady formou výměny vadného zařízení nebo odstranění Vady opravou až do jejího úplného vyřešení. V případě náhradního řešení realizované Objednatel je nutné posouzení spolehlivosti, funkčnosti a dohoda o jeho případném zachování. Součinnost s kybernetickou bezpečností Objednatele a poskytnutí podkladů pro analýzu příčin KBU | Do 15 pracovních dní ode dne nahlášení Vady |
| E | Nezávažný | Vada s minimálním dopadem na Předmět plnění Smlouvy, dotazy na speciální funkcionality, případně řešení základních Vad typu „how-to“. Není KBU ani KBI | ANO Objednatel má možnost obejít vzniklou Vadu s minimálním narušením standardních pracovních postupů. | 24 hodin od nahlášení Vady | Odstranění Vady až do jejího úplného vyřešení. Není požadována součinnost s kybernetickou bezpečností Objednatele. | Do 20 pracovních dní ode dne nahlášení Vady |

Tabulka dostupnosti systému v kalendářním roce

| Dostupnost vyjádřena v procentech | | | | | | | | | | | | |
|--|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| 99,989% | 99,977% | 99,966% | 99,954% | 99,943% | 99,932% | 99,920% | 99,909% | 99,897% | 99,886% | 99,875% | 99,863% | 99,852% |
| Počet hodin nedostupnosti v kalendářním roce | | | | | | | | | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 |

Příloha č. 6 – Specifikace Technické podpory

Tabulka evidence zásahů při technické podpoře pro Čtvrtletní protokol technické podpory (Příloha č. 12)

| Pořadové číslo | Datum nahlášení | Čas nahlášení | Kategorie závažnosti Vady | Popis Vady | Byla dodržena Reakční doba (ANO/NE) | Pokud nebyla dodržena Reakční doba, Uveďte, proč a o kolik byla překročena | Uveďte popis způsobu odstranění Vady. | Byla dodržena doba řešení (ANO/NE) | Pokud nebyla dodržena Reakční doba, uveďte proč a o kolik byla překročena | Vada odstraněna: (ANO / NE / S VÝHRADOU) | Pokud Vada nebyla odstraněna nebo byla odstraněna s výhradou, uveďte termín, do kdy dojde k nápravě. | Celková doba poruchy / vady |
|----------------|-----------------|---------------|---------------------------|------------|-------------------------------------|--|---------------------------------------|------------------------------------|---|--|--|-----------------------------|
| 1 | | | | | | | | | | | | |
| 2 | | | | | | | | | | | | |
| 3 | | | | | | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | | | | | | |
| 5 | | | | | | | | | | | | |
| 6 | | | | | | | | | | | | |
| 7 | | | | | | | | | | | | |
| 8 | | | | | | | | | | | | |
| 9 | | | | | | | | | | | | |
| 10 | | | | | | | | | | | | |
| 11 | | | | | | | | | | | | |
| 12 | | | | | | | | | | | | |
| 13 | | | | | | | | | | | | |
| 14 | | | | | | | | | | | | |
| 15 | | | | | | | | | | | | |