

Podpora provozu a rozvoj Produktu

A) Předmět plnění – služby

Kategorie	Číslo	Název služby servisní podpory
A	1	Komplexní správa (HW/SW)
B	2	Provozní a technická podpora včetně správy konfigurací
C	3	Činnost Specialisty či Implementačního technika dodávané technologie na vyžádání

Kategorie A – podpora provozu

- Požadovaná úroveň servisní podpory SW části Produktu je 7x24 s reakční dobou 8 hodin od nahlášení závady prostřednictvím kontaktního místa (HelpDesk) a garantovanou dobou odstranění závady do 14 dnů po celé období plnění této Smlouvy, pokud se Smluvní strany nedohodnou jinak. V případě závady způsobené chybou (bug) v systému ze strany výrobce Produktu či zjištění kritické závady, která znemožňuje provoz Produktu, je Poskytovatel povinen zajistit náhradní řešení (workaround) pro dočasné fungování Produktu a závadu ve spolupráci s výrobcem odstranit bez zbytečného odkladu a to nejpozději do 24 hodin od zjištění závady způsobené chybou v systému (bug) či kritické závady. Poskytování aktualizací, nových verzí SW bude zajištěno v režimu 24/7 prostřednictvím vzdáleného on-line přístupu.
- Požadovaná úroveň servisní podpory HW části Produktu je 7x24 s reakční dobou 4 hodiny od nahlášení závady prostřednictvím kontaktního místa a garantovanou dobou následujícího pracovního dne po celé období plnění této Smlouvy.
- Předmětem je komplexní správa a řešení problémů s výrobcem, včetně aktivního uplatňování a kontroly podpory Produktu výrobce (maintenance).
- Řešení havarijních stavů, incidentů, problémů či selhání v požadovaných termínech uvedených výše.
- Diagnostika problémů – zajištění technické podpory pro identifikaci a řešení problémů spojených s hardwarem a softwarem.

Kategorie B – podpora provozu

- Požadovaná úroveň servisní a technické podpory je 8x5 s reakční dobou 4 hodiny od nahlášení požadavku prostřednictvím kontaktního místa (HelpDesk). Garantovaná doba provedení požadavku je následující pracovní den.
- Předmětem je zejména podpora provozu, údržba systému, technická podpora, řešení nekritických problémů ovlivňujících funkčnost systému, podpora pro konfiguraci a integraci, zálohování a obnova dat.
- Monitorování a správa konfigurací – pravidelná kontrola, správa nastavení a konfigurace zařízení a systémů Infoblox.
- Správa a aktualizace softwaru – pravidelná kontrola a instalace aktualizací a patchů pro software Infoblox, včetně zabezpečení a funkčnosti.
- Podpora DNS, DHCP a IPAM (DDI) – zajištění bezproblémového provozu těchto základních služeb a jejich správné konfigurace v prostředí nástroje Infoblox.

- Revidování a optimalizace konfigurace – analýza konfigurace pro zajištění optimálního výkonu a spolehlivosti.
- Diagnostika problémů – zajištění technické podpory pro identifikaci a řešení problémů s hardwarem a softwarem nástroje Infoblox.
- Základní troubleshooting – pomoc při řešení běžných problémů, jako jsou výpadky, problémy s konektivitou, či chybné konfigurace.
- Podpora v oblasti zajištění bezpečnosti – monitoring bezpečnostních událostí a doporučení pro zajištění bezpečnosti v prostředí Infoblox.
- Podpora pro konfiguraci nových zařízení a funkcí – asistence při nastavování nových zařízení Infoblox nebo přidávání nových funkcí do stávající infrastruktury.
- Integrace s ostatními systémy – pomoc při integraci Infoblox s jinými systémy v prostředí organizace (např. integrace s nástroji pro monitorování, správa identit apod.).
- Podpora pro zálohování a obnovu konfigurace – zajištění pravidelných záloh a pomoc při obnově dat v případě problémů nebo výpadků.
- Testování obnovy – provádění testů obnovy konfigurace pro ověření, že zálohy jsou funkční a efektivní.
- Optimalizace výkonu – poskytování doporučení na zlepšení výkonu a efektivitu konfigurací v rámci řešení Infoblox.
- Podpora při plánování kapacit – poradenství při plánování rozšíření nebo změn infrastruktury řešení nástroje Infoblox na základě aktuálních trendů a potřeb organizace.

Kategorie C - rozvoj

- Zadavatel na základě provozních zkušeností požaduje jako součást servisní a technické podpory 500 konfiguračních a konzultačních hodin Specialisty či Implementačního technika dodávané technologie na vyžádání. Oblast čerpání činností by se týkala funkcionalit nástroje Infoblox včetně případného rozvoje. Činnosti budou vždy dopředu přesně nadefinovány a oboustranně odsouhlaseny, a to včetně časové náročnosti.
Fakturovány budou pouze objednané a vyčerpané člověkohodiny.

Kontaktní místo - HelpDesk

- Provoz HelpDesku/webového portálu v režimu 24/7/365, který zadavateli umožní přes zabezpečené webové rozhraní on-line náhled/kontrolu svých nahlášených požadavků a jejich průběžné řešení až do doby jejich vyřízení. Tento systém zároveň slouží pro kontrolu zadavatele ohledně dodržení garantovaných časových lhůt pro reakci a opravu. Požadavek na technickou podporu vložený do HelpDesku musí být zpětně potvrzen a vyřešen dle uvedených reakčních dob.