

Smlouva o poskytování subskripcí OPSWAT

Smlouva č. j. Objednatele: 106784/2025-MZV/ORIKT

Smlouva č. j. Dodavatele: MZVI-0073

Níže uvedeného dne, měsíce a roku smluvní strany

Název: Česká republika – Ministerstvo zahraničních věcí
se sídlem: Loretánské nám. 101/5, 118 00 Praha 1 - Hradčany
zastoupený: [redacted], vrchní ředitelkou sekce informačních a komunikačních technologií
IČO: 457 69 851
DIČ: CZ45769851
bankovní spojení: [redacted]
číslo účtu: [redacted]
kontaktní osoba: [redacted], ředitel odboru rozvoje informačních a komunikačních technologií
e-mail: [redacted]

(dále jen „**Objednatel**“)
na straně jedné

a

Název: ComSource s.r.o.
se sídlem: Nad Vršovskou horou 1423/10, Michle, 101 00 Praha 10
zastoupený: [redacted] - jednatelé
IČO: 29059291
DIČ: CZ29059291
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze oddíl C, vložka 163642
bankovní spojení: [redacted]
číslo účtu: [redacted]
kontaktní osoba: [redacted]
e-mail: [redacted]

(dále jen „**Dodavatel**“)
na straně druhé

(Objednatel a Dodavatel jednotlivě jako „**Smluvní strana**“ a společně jako „**Smluvní strany**“)

uzavřely tuto Smlouvu o poskytování subskripcí OPSWAT (dále jen „**Smlouva**“) v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**občanský zákoník**“).

Smluvní strany vědomy si svých závazků v této Smlouvě obsažených a v úmyslu být touto Smlouvou vázány, se dohodly na následujícím znění Smlouvy.

Preamble

1. Dne 15. února 2022 uzavřela Česká republika – Ministerstvo zahraničních věcí, se sídlem Loretánské nám. 101/5, Praha 1, IČO: 45769851 se společností ComSource s.r.o., se sídlem Nad Vršovskou horou 1423/10, Praha 10, IČO 29059291, Smlouvu jejíž účelem bylo zajištění automatizace detekce škodlivých souborů a sanitizaci aktivního obsahu tzv. metodou „Content Disarm and Reconstruction“ (dále jen „**CDR**“ nebo „**sanitizace**“), zajištění kontroly dat pomocí multi antivirového řešení, kontroly zranitelností instalačních balíčků a kontroly souborů na mediích.
2. Součástí plnění dle výše uvedené smlouvy bylo i poskytování subskripcí OPSWAT, nezbytných pro naplnění výše uvedeného účelu smlouvy, a to na dobu 36 měsíců.
3. Tato Smlouva o poskytování subskripcí OPSWAT se uzavírá na dobu do 27. dubna 2026, včetně poskytování služby Platinum-Support, a to v rozsahu 24 hodin denně a 7 dní v týdnu.
4. Tato nadlimitní veřejná zakázka byla zadána v otevřeném zadávacím řízení.

I.

Předmět Smlouvy

1. Tato Smlouva je uzavřena na základě výsledku zadávacího řízení veřejné zakázky s názvem „Nákup Subskenpcí OPSWAT na období 2025 - 2026“, ev. č. ve VVZ N006/25/V00015197, v rámci které byla nabídka podaná Dodavatelem vybrána jako ekonomicky nejvýhodnější.
2. Dodavatel se touto Smlouvou zavazuje poskytovat Objednateli oprávnění k užívání produktů OPSWAT (dále jen „**Subskripce**“), jehož podrobnější specifikace je uvedena v Příloze č. 1 této Smlouvy, a to po dobu trvání této Smlouvy dle čl. III. Smlouvy.

II.

Cena za plnění

1. Objednatel se zavazuje zaplatit Dodavateli cenu za poskytované plnění, a to v rozsahu a způsobem stanoveným dále v této Smlouvě, zejména potom v její Příloze č. 2.
2. Smluvní strany se dohodly, že celková cena za poskytování Subskenpcí Dodavatelem dle této Smlouvy za celou dobu plnění Smlouvy činí 13 979 560,- (slovy: třináctmilionůdevětsetšedesátdevětšedesát korun českých) bez DPH, tj. 16 915 267,60 Kč (slovy: šestnáctmilionůdevětsetpatnáctdvěšedesátšedesát haléřů českých) včetně DPH.

3. Změna v sazbě DPH, která je spolu s cenou za poskytované Subskripce fakturována Objednateli, se nepovažuje za změnu ceny.
4. Podrobné vymezení celkové ceny, včetně jejího rozpočtu v rámci jednotlivých měsíců, za poskytnutí plnění, tj. Subskripce, dle této Smlouvy je uvedeno v Příloze č. 2 této Smlouvy.

III.

Doba a místo plnění

1. Smluvní strany se dohodly, že Dodavatel je povinen poskytovat Objednateli plnění dle této Smlouvy, tj. Subskripce, v období od 24. července 2025 do 27. dubna 2026.
2. Místem plnění dle této Smlouvy je sídlo Objednatele uvedené na titulní straně této Smlouvy.

IV.

Prohlášení Dodavatele

1. Dodavatel tímto prohlašuje, že ke dni uzavření Smlouvy:
 - a) má plnou způsobilost, stejně jako pověření a schválení všech orgánů Dodavatele, popřípadě jiných subjektů a je právně způsobilý k uzavření této Smlouvy a k realizaci předmětu této Smlouvy;
 - b) není v platební neschopnosti a podle nejlepšího vědomí Dodavatele neprobíhají žádná řízení týkající se likvidace, úpadku, exekuce, prodeje podniku Dodavatele nebo jeho části, nebo jiná řízení ve smyslu zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), ve znění pozdějších předpisů;
2. Pro vyloučení všech pochybností Dodavatel prohlašuje, že si je vědom skutečnosti, že vystupuje-li na straně jednoho Dodavatele více subjektů, kteří podali společnou nabídku v zadávacím řízení na uzavření Smlouvy, je nezbytné, aby příslušným oprávněním vymezeným v ustanovení článku IV. odst. 1. písm. c) této Smlouvy disponoval v plném rozsahu alespoň jeden z dodavatelů podávajících společnou nabídku, vystupujících v pozici Dodavatele dle této Smlouvy.
3. Dodavatel se podpisem této Smlouvy zavazuje, že bude po celou dobu účinnosti Smlouvy, resp. do ukončení poskytování Subskripce, stále držitelem příslušné certifikace společnosti OPSWAT uvedené v odst. 1. písm. c) tohoto článku Smlouvy platné pro území České republiky.

V.

Platební podmínky

1. Smluvní strany se dohodly, že cena za plnění poskytnuté Dodavatelem na základě této Smlouvy bude splatná na základě faktur – daňových dokladů vystavených Dodavatelem v souladu s následujícími pravidly.
2. Lhůta splatnosti daňového dokladu (faktury) řádně vystaveného Dodavatelem nesmí být kratší, než dvacet jedna (21) dnů.

3. Daňový doklad (faktura) vystavený Dodavatelem musí obsahovat číslo Smlouvy a náležitosti řádného daňového dokladu podle příslušných právních předpisů, zejména pak zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZDPH“) a zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů. V případě, že daňový doklad nebude mít odpovídající náležitosti je Objednatel oprávněn zaslat jej ve lhůtě splatnosti zpět k doplnění Dodavateli, aniž se dostane do prodlení se splatností. Lhůta splatnosti v celé délce počíná běžet znovu od opětovného doručení náležitě doplněného či opraveného daňového dokladu Objednateli.
4. Dodavatel se zavazuje, že veškeré jím vystavené daňové doklady (faktury) budou zasílány na kontaktní místa Objednatele spolu s veškerými požadovanými dokumenty, a to doporučeným dopisem, případně prostřednictvím datové schránky.
5. Plnění poskytnuté Dodavatelem dle této Smlouvy, se považuje za řádně uhrazené okamžikem poukázání finanční částky odpovídající příslušné hodnotě uvedené v Příloze č. 2 této Smlouvy (Platební kalendář) z účtu Objednatele ve prospěch účtu Dodavatele uvedeného v Smlouvě. Změní-li Dodavatel účet, je povinen oznámit Objednateli změnu účtu s dostatečným časovým předstihem, a to minimálně deset (10) pracovních dní před provedením změny.
6. Objednatel neposkytuje jakékoliv zálohy na cenu.
7. V případě, že se Dodavatel stane nespolehlivým plátcem ve smyslu ustanovení § 106a ZDPH, je povinen o tom neprodleně písemně informovat Objednatele. Bude-li Dodavatel k datu uskutečnění zdanitelného plnění veden jako nespolehlivý plátcem, Objednatel uhradí část ceny odpovídající dani z přidané hodnoty, vzniká-li povinnost k její úhradě, přímo na účet správce daně v souladu s ust. § 109a ZDPH. O tuto částku bude ponížena cena plnění a Dodavatel obdrží cenu bez DPH. Pro vyloučení pochybností Smluvní strany sjednávají, že úhrada daně z přidané hodnoty se bude považovat za úhradu příslušné části ceny Dodavateli.
8. Smluvní strany se dále dohodly, že fakturace bude prováděna dle platebního kalendáře uvedeného v Příloze č. 2. této Smlouvy.

VI.

Doba trvání a ukončení Smlouvy

1. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma Smluvními stranami a účinnosti dnem jejího zveřejnění v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), v registru smluv, ve znění pozdějších předpisů.
2. Tato Smlouva může být ukončena výhradně následujícími způsoby:
 - a) řádným splněním, tj. uplynutím doby poskytování Subskripcí;
 - b) písemnou dohodou Smluvních stran;
 - c) odstoupením Objednatele od této Smlouvy dle odst. 3. tohoto článku Smlouvy;

- d) odstoupením Dodavatele od této Smlouvy dle odst. 4. tohoto článku Smlouvy;
 - e) výpovědí Objednatele dle odst. 6. této Smlouvy.
3. Objednatel může od této Smlouvy okamžitě odstoupit, pokud:
- a) Dodavatel je v prodlení s poskytnutím plnění dle této Smlouvy po dobu delší než patnáct (15) dnů; nebo
 - b) Dodavatel je déle než patnáct (15) dnů v prodlení s odstraněním vad plnění dle Přílohy č. 2 této Smlouvy. Smluvní strany činí nesporným, že chyby (bugy) softwarových produktů společnosti OPSWAT, dodávaných na základě této Smlouvy, budou Dodavatelem odstraňovány v souladu s příslušnými podmínkami společnosti OPSWAT uvedenými v Příloze č. 2 této Smlouvy, nepovažují se za vady plnění, pro které je Objednatel oprávněn od této Smlouvy oprávněn odstoupit dle tohoto článku IV.3 písm. b) této Smlouvy;
 - c) Dodavatel poruší svou povinnost dle této Smlouvy a nezjedná nápravu ani v dodatečně lhůtě stanovenou mu Objednatelem, která nesmí být kratší deseti (10) dnů;
 - d) Dodavatel je v likvidaci nebo vůči jeho majetku probíhá insolvenční řízení, v němž bylo vydáno rozhodnutí o úpadku, nebo byl insolvenční návrh zamítnut proto, že majetek nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení, nebo byl konkurs zrušen proto, že majetek byl zcela nepostačující, nebo byla zavedena nucená správa podle zvláštních právních předpisů;
 - e) Dodavatel přestane být držitelem certifikace společnosti OPSWAT, která je nezbytná pro plnění předmětu této Smlouvy, nebo nebude schopen Subskripce Objednateli poskytovat z jiného důvodu; v případě, že taková skutečnost nastane, je Dodavatel povinen bez zbytečného odkladu písemně informovat Objednatele;
 - f) Objednatel zjistí, že Dodavatel nabízel, dával, přijímal nebo zprostředkoval jakékoliv hodnoty s cílem ovlivnit chování nebo jednání kohokoliv, ať již státního úředníka nebo někoho jiného, přímo nebo nepřímo, v zadávacím řízení této Smlouvy, nebo při provádění této Smlouvy, nebo zkresloval skutečnosti za účelem ovlivnění zadávacího řízení této Smlouvy, nebo provádění této Smlouvy ke škodě Objednatele, včetně užití podvodných praktik k potlačení a snížení výhod volné a otevřené soutěže.
4. Dodavatel může od této Smlouvy okamžitě odstoupit v případě:
- a) prodlení Objednatele s úhradou faktury dle této Smlouvy po dobu delší než třicet (30) dnů;
 - b) porušení licenčních podmínek ze strany Objednatele, vymezených v příslušných licenčních podmínkách společnosti OPSWAT, kdy Objednatel nezjedná nápravu ani do třiceti (30) dnů ode dne obdržení písemného upozornění Dodavatele na takové porušení.
5. Odstoupením od Smlouvy nejsou dotčena ustanovení týkající se smluvních pokut, ochrany informací, náhrady škody a ustanovení týkajících se takových práv a povinností, z jejichž povahy vyplývá, že trvají i po odstoupení.

6. Tuto Smlouvu je možné ukončit jednostrannou výpovědí Objednatele bez udání důvodu zaslanou Dodavateli. Výpovědní doba v délce dvou (2) měsíců začíná běžet první den měsíce následujícího po doručení výpovědi Dodavateli.
7. Tuto Smlouvu je možné ukončit jednostrannou výpovědí Dodavatele bez udání důvodu zaslanou Objednateli. Výpovědní doba v délce dvanácti (12) měsíců začíná běžet první den měsíce následujícího po doručení výpovědi Objednateli.
8. Pro případ nutnosti překlenutí doby od ukončení Smlouvy na základě výpovědi bez uvedení důvodu do uzavření nové smlouvy na obdobné plnění na základě nového zadávacího řízení dle ZZVZ (např. z důvodů ze strany Objednatele nepředvídatelného prodloužení nového zadávacího řízení) se Dodavatel zavazuje nadále poskytovat Objednateli Subskripce za podmínek dle Smlouvy v rozsahu, v jakém došlo k jejich výpovědi, a to po dobu nejdéle tři (3) měsíců ode dne, kdy mělo dojít k uplynutí výpovědní doby. Objednatel je však k tomuto povinen Dodavatele předem písemně vyzvat nejpozději dva (2) měsíce před uplynutím výpovědní doby v případě dvanáctiměsíční (12) výpovědní doby. Výzvou Objednatele zaslanou v souladu s tímto odst. 8. tohoto článku dochází k prodloužení doby trvání Smlouvy o Objednatelem stanovenou dobu, maximálně však o tři (3) měsíce.
9. Jakýkoliv úkon, vedoucí k ukončení této Smlouvy, musí být učiněn v písemné formě a je účinný okamžikem jeho doručení druhé Smluvní straně. Zákonné důvody pro ukončení této Smlouvy nejsou shora uvedeným dotčeny.
10. Výpověď a odstoupení od této Smlouvy ze strany Objednatele nesmí být spojeno s uložením jakékoliv sankce k tíži Objednatele.

VII.

Ochrana a utajení informací

1. Smluvní strany se zavazují, že budou zachovávat mlčenlivost o důvěrných informacích. To mj. znamená, že bez souhlasu druhé Smluvní strany po dobu účinnosti této smlouvy, a i po jejím skončení nebudou poskytovat třetím osobám nebo nezveřejní jakékoliv informace, které druhá Smluvní strana označila jako důvěrné, nebo které jsou důvěrné ze své povahy.
2. Má se za to, že veškeré informace, které se Smluvní strany dozvěděly v rámci uzavírání a plnění této Smlouvy a informace, které si sdělí nebo jinak vyplynou z plnění této Smlouvy, zejména informace, které se dozvěděly při plnění dle této Smlouvy bez ohledu na formu informace či způsob jejího získání, a které se dozví v souvislosti se zpracováním dat na základě této Smlouvy, se považují za důvěrné.
3. Za důvěrné se nepovažují informace dle odst. 1., které:
 - a) jsou k okamžiku jejich zveřejnění či poskytnutí veřejně známé či veřejně dostupné;
 - b) Smluvní strana má k dispozici ještě před jejich poskytnutím, což bude schopna prokazatelně doložit;
 - c) Smluvní strana výslovně označila jako nedůvěrné.

4. Ustanoveními tohoto článku VII. této Smlouvy nejsou dotčeny povinnosti plynoucí z právního řádu České republiky, především ze zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, či jiných zákonů.

VIII. Sankce

1. V případě prodlení Objednatele s úhradou faktur za poskytované Subskripce ve lhůtě splatnosti v souladu s touto Smlouvou je Dodavatel oprávněn účtovat objednateli zákonný úrok z prodlení za každý den prodlení s úhradou příslušné faktury v souladu s občanským zákoníkem a nařízením vlády č. 351/2013 Sb.
2. V případě prodlení Dodavatele s poskytnutím Subskripce je Objednatel oprávněn požadovat od Dodavatele smluvní pokutu ve výši 10.000 Kč (slovy: *deset tisíc korun českých*) za každý započatý den prodlení.
3. Za porušení povinností uvedených v článku VII. této Smlouvy je poškozená Smluvní strana oprávněna požadovat od provinivší se Smluvní strany smluvní pokutu ve výši 100.000 Kč (slovy *jedno sto tisíc korun českých*), a to za každé jednotlivé porušení.
4. Smluvní pokuta dle této Smlouvy je splatná do třiceti (30) dnů od dne doručení písemné výzvy k úhradě předmětné smluvní pokuty.
5. Vznikem nároku Smluvních stran na úhradu smluvní pokuty není dotčeno právo na náhradu škody v její plné výši. Ustanovení § 2050 občanského zákoníku tímto Smluvní strany vylučují.
6. Nárok Objednatele na úhradu smluvní pokuty Dodavatelem je Objednatel oprávněn jednostranně započíst na částku požadovanou Dodavatelem v zaslané faktuře. O takovém započtení je povinen Dodavatele písemně informovat.

IX. Ostatní ujednání

1. Jestliže se ukáže jakékoliv ustanovení této Smlouvy jako neplatné, nevymahatelné nebo neúčinné, nedotýká se tato neplatnost, nevymahatelnost nebo neúčinnost ostatních ustanovení této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují nahradit do třiceti (30) pracovních dnů od doručení výzvy jedné Smluvní strany druhé Smluvní straně neplatné, neúčinné nebo nevymahatelné ustanovení ustanovením platným, účinným a vymahatelným se stejným nebo obdobným obchodním a právním smyslem. Smluvní strany se zavazují poskytnout si navzájem součinnost nezbytnou k řádnému splnění jejich povinností dle této Smlouvy.
2. Dodavatel bere na vědomí, že je osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou zboží z veřejných výdajů ve smyslu ust. § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů.
3. Tato Smlouva, jakož všechny právní vztahy z ní vzešlé, se řídí právním řádem České republiky, zejména občanským zákoníkem.

4. Spory vzešlé z této Smlouvy se Smluvní strany zavázaly primárně řešit smírně, každá Smluvní strana nicméně má právo se svých práv domáhat před příslušným obecným soudem v České republice.
5. Dodavatel není oprávněn postoupit svá práva a povinnosti, ani Smlouvu jako celek na třetí osobu bez souhlasu Objednatele. Jakékoliv jednání učiněné v rozporu s tímto zákazem je neplatné.
6. Tato Smlouva může být měněna nebo doplňována pouze písemnými, vzestupně číslovanými dodatky uzavřenými odpovědnými osobami oprávněnými k uzavření této Smlouvy.
7. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou následující přílohy:
Příloha č. 1 – Seznam subskripcí OPSWAT
Příloha č. 2 – OPSWAT, Customer support escalation process
4. Tato Smlouva je uzavírána smluvními stranami elektronicky.
5. Na důkaz toho, že Smluvní strany s obsahem této Smlouvy souhlasí, rozumí jí a zavazují se k jejímu plnění, připojují své podpisy a prohlašují, že tato Smlouva byla uzavřena podle jejich svobodné a vážné vůle prosté tísně.

Objednatel

V Praze dne dle data elektr. podpisu



vrchní ředitelka sekce informačních
a komunikačních technologií

Dodavatel

V Praze dne dle elektronického podpisu



jednatelé

**Příloha č. 1 -
Seznam subskripcí OPSWAT**

Obsah dokumentu:

Seznam poptávaných subskripcí OPSWAT na období 28/06/2025 – 27/04/2026 (10 měsíců)

Množst.	Kód	Popis	Jednotková cena bez DPH	Cena bez DPH
4	MD-PLTF	MD-PLTF MetaDefender Core Platform OPSWAT MetaDefender Platform is a comprehensive advanced threat prevention platform /10m	113590	454360
4	MD-DCDR	MD-DCDR Deep CDR Module /10m	389430	1557720
4	MD-MSW-16	Metascan 16 Engines This Windows ONLY package includes 16 multiscanning antimalware engines 10m	892430	3569720
4	CROWDSTRIKE-CUSTOM-ENGINE	CrowdStrike Custom Anti-Malware Engine CrowdStrike is available as a custom engine package. 10m	267730	1070920
4	MD-VULN	MD-VULN File-based Vulnerability Assessment Module Enable OPSWAT's vulnerability scanning technology /10m	259620	1038480
1	MD-STORAGE-SA	MetaDefender Storage Security MetaDefender for Secure Storage offers Zero-Day malware prevention /10m	442530	442530
2	MD-EMAIL-SA	MetaDefender Email Security Application / 10m	405650	811300
2	MD-EMAIL-ANTISPAM	MetaDefender Email Security - Anti-Spam/Anti-Phishing Module / 10m	324530	649060

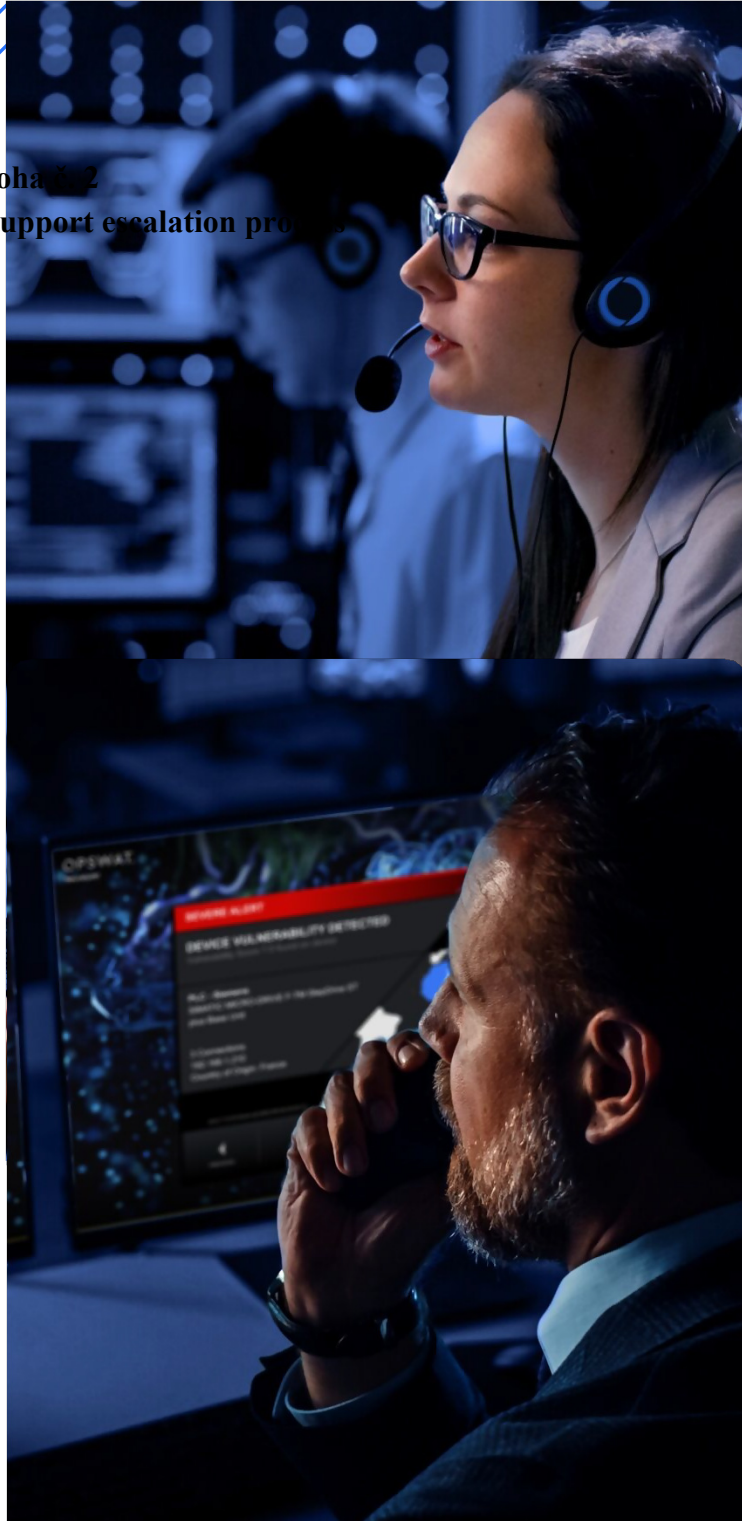
2	MD-VAULT-SA	MetaDefender Managed File Transfer (MFT) - Standalone (Previously MetaDefender Vault) /10m	389430	778860
3	MD-KIOSK-APP	MetaDefender Kiosk Application /10m	196340	589020
1	OPSWAT-CENTRAL-MANAGEMENT	OPSWAT Central Management - 10m	210940	210940
20	OPSWAT-MVA	OPSWAT-MVA MetaDefender Media Validation Driver / 10m	540	10800
1	PLATINUM-SUPPORT	Platinum Support 10 months Platinum Support provides access to OPSWAT's technical support team 24 hours per day, 7 days per week, with access to dedicated premium support phone lines, as well as the OPSWAT Support Chat Window and Case Management Portal.	2795850	2795850

Příloha č. 2
OPSWAT Customer support escalation process

OPSWAT.

SUPPORT PROCESS AND ESCALATION PROTOCOLS

OPSWAT SUPPORT



Introduction

Navigating the intricacies of modern cybersecurity solutions demands a responsive and reliable support system powered by a team of experts. That's why we've meticulously designed a comprehensive support process to ensure that our customers receive prompt assistance and resolution to any challenge they encounter.

OPSWAT's support process is built upon a foundation of expertise, efficiency, and empathy. Our team of dedicated support professionals possesses unrivaled knowledge of our products, coupled with a commitment to delivering exceptional customer service.

Whether it is troubleshooting technical issues, providing product guidance, or assisting with implementation, our support team is equipped with the tools and expertise to deliver tailored solutions that meet the unique needs of each client

Table of Contents

01	Support Communication Channels
02	OPSWAT Support Team
03	Initial Triage and Assessment
04	Severity Definitions
05	Incident Management Service Level Agreements (SLAs)
06	Service Level Agreement Tables
07	Requesting Issue Escalation
08	Support Escalation Workflow
09	Requesting Support for Specific Planned Activities
10	Root Cause Analysis Feedback
11	On-Site Support

01 Support Communication Channels

OPSWAT Support offers a diverse range of assistance options, including:

Case Management Support requests via tickets through My OPSWAT

Chat Via AI chatbot and live agent chat on My OPSWAT

Phone For premium customers, with dedicated support phone numbers located in multiple countries, including Australia, France, Hungary, Israel, Japan, Romania, Spain, UAE, UK, and USA

Additionally, we provide self-service support through a chatbot, robust knowledge center, and active community forums. These resources empower users to find solutions independently while our expert team remains readily available for personalized assistance when needed.
See opswat.com/support for details

Note:

Using any of our support communication channels results in a support transaction record filed our case management system, which lets us properly track all of our customers' issues. For this reason, we do not accept email as a support communication channel.

02 OPSWAT Support Team

At OPSWAT, our strategically located support offices across Asia, Europe, and America are designed to provide exceptional, round-the-clock global support through an efficient follow-the-sun model. Here's how our approach ensures seamless customer experiences:

Regional Focus and Expertise:

Each region is managed by a dedicated Director of Support, responsible for overseeing operations and addressing customer queries and concerns originating within their respective areas. Teams are staffed with experts who understand the unique requirements and nuances of their regional customers.

Follow-the-Sun Support Model:

Our global offices operate on a follow-the-sun model, ensuring that customer inquiries are handled promptly, regardless of the time zone. Each regional team takes full ownership during their shift, providing dedicated support tailored to the region's needs.

Seamless Knowledge Transfer:

Ample overlap time between shifts ensures smooth transitions and uninterrupted service. Critical knowledge transfer processes are in place to maintain continuity and efficiency in issue resolution as operations shift from one region to another.

Unified Global Tiered Support Framework:

Our support model is structured into three tiers, ensuring sufficient issue resolution and seamless collaboration across regional teams. Each tier provides a defined level of expertise and escalation delivering consistent service quality and a cohesive customer experience worldwide.

Customer-Centric Communication:

Our Support leadership welcomes direct communication from customers, particularly when it can expedite issue resolution or enhance satisfaction.

We value customer feedback and are committed to resolving concerns effectively and efficiently.

By combining regional expertise, a robust operational model, and a customer-first approach, OPSWAT continues to deliver world-class support that meets and exceeds customer expectations.

Note

For customers with support entitlements that restrict access to specific geographic regions, only support personnel within the designated region will have visibility and provide coverage. Support teams and managers outside of that region will not be involved or have access to these cases.

Support Leadership Team

Role	Name	Email	Location
Senior Vice President of Customer Experience	[REDACTED]	[REDACTED]	San Francisco, California, USA
Vice President of Global Technical Services	[REDACTED]	[REDACTED]	Bangalore, India
Senior Support Duty Manager Europe, Middle East, Africa	[REDACTED]	[REDACTED]	Timisoara, Romania
Support Duty Manager America	[REDACTED]	[REDACTED]	Tampa, FL, USA
Support Duty Manager Asia, Pacific, Japan	[REDACTED]	[REDACTED]	Ho Chi Minh City, Vietnam

Note

Up-to-date contact information for your regional Support Duty Manager and your CSM or TAM (if applicable) is available to you in your My OPSWAT portal -> Support Services page.

03 Initial Triage and Assessment

When a customer submits a support request—or when one is created following a chat or phone call—our team conducts an initial triage to ensure prompt and effective resolution. The speed of response is determined by several key factors:

Issue Complexity:

The intricacy of the problem, including technical depth and diagnostic requirements, is assessed to determine the appropriate level of expertise needed.

Severity Level:

Issues are evaluated based on their impact on the customer's operations, ranging from minor inconveniences to critical business disruptions. The Severity levels are described in Section 3 of this document.

Prioritization:

Cases are prioritized to ensure that the most urgent and impactful issues are addressed first.

Resource Allocation:

Based on the nature of the issue, the appropriate support resources are assigned. This may include collaboration with specialized teams such as Cloud Ops, DevOps, Engineering, or Sales.

Support Entitlement:

The customer's support plan and entitlements influence how the case will be managed and the specific SLAs applied.

SLA-Driven Response Times:

The results of the assessment guide the expected response times, ensuring alignment with the customer's service-level agreement (SLA).

This structured approach ensures that every support request is addressed efficiently, with the right resources and response time tailored to the customer's needs.

04 Severity Definitions

OPSWAT's support SLAs are based on severity of the issue, using a scale from 1 to 4 based on the following criteria:

Severity Level

- 1** An existing network or environment is down or there is a critical impact to your business operation. OPSWAT will commit resources during OPSWAT business hours and use reasonably diligent efforts to provide a workaround and/or resolve the situation.

- 2** Operation of your existing network or environment is severely degraded or significant aspects of your business operations are negatively impacted by unacceptable network or environment performance. OPSWAT will commit resources during OPSWAT business hours and use reasonably diligent efforts to provide a workaround and/or resolve the situation.

- 3** Although most business operations remain functional and/or a security application or security application state is not properly detected and/or remediated and is negatively affecting most of your personnel. OPSWAT will commit resources during OPSWAT business hours to restore service to satisfactory levels.

- 4** You require information or assistance on software capabilities, installation, or configuration and/or a security application or security application state is not properly detected and/or remediated. OPSWAT will provide resources during OPSWAT business hours to provide information or assistance as requested.

05 Incident Management Service Level Agreements (SLAs)

OPSWAT provides SLAs for three critical phases of an incident case:

First Response We commit to acknowledging receipt of the escalation within a specified timeframe, ensuring that customers receive prompt acknowledgment of their requests.

Ongoing Diagnosis Update We aim to complete a thorough diagnosis of the issue, providing customers with clear insights into the root cause of the problem and potential solutions. During this phase, we provide regular updates within a specified timeframe to keep customers informed of progress.

Fix Release Once a solution is identified and implemented, we commit to releasing the fix within an agreed-upon timeframe, minimizing downtime and disruptions for our customers.

The actual SLA timeframes on each of these phases are dependent on the severity of the incident issue as well as the support entitlement of the customer. Tables with specific time frames are provided in the last section of this document.

06 Service Level Agreement Tables

SLAs are based on the support entitlement of the customer as well as the severity of the incident issue.

Platinum and Emerald Support

Security Level	First Response	Ongoing Diagnosis Update	Fix Release
1	1 hour 2 hours unless otherwise agreed		Once every 2 hours, until hotfix is released unless customer accepts the next estimated release date without need for further status updates
2	1 hour 1 business days unless otherwise agreed until fix is identified and estimated release date is provided		Within 1 business day of determination that: ☐ a fix version release has been rescheduled, or ☐ a fix needs to be removed from the originally assigned release
3	4 hours 1 business days unless otherwise agreed until fix is identified and estimated release date is provided		Within 2 business days of determination that: ☐ a fix version release has been rescheduled, or ☐ a fix needs to be removed from the originally assigned release
4	4 hours 1 business days unless otherwise agreed until fix is identified and estimated release date is provided		Within 3 business days of determination that: ☐ a fix version release has been rescheduled, or ☐ a fix needs to be removed from the originally assigned release

Gold Support

Security Level	First	Ongoing During	Responses Diagnostics	Ongoing During	Responses Solution
1	2 hours				8 hours unless otherwise agreed
during OPSWAT business hours					
2	2 hours				
	8 hours				
unless otherwise agreed until fix is identified and estimated release date is provided		Within 2 business days of determination that:	□ a fix version release has been rescheduled; or □ a fix needs to be removed from the originally assigned release	Within 2 business days of determination that:	
			□ a fix version release has been rescheduled; or □ a fix needs to be removed from the originally assigned release		
3	8 hours				
	1 business days				
unless otherwise agreed until fix is identified and estimated release date is provided		Within 3 business days of determination that:	□ a fix version release has been rescheduled; or □ a fix needs to be removed from the originally assigned release		
4	8 hours				
	1 business days				
unless otherwise agreed until fix is identified and estimated release date is provided					

Silver Support

Security Level	First Response	Ongoing Responses During Diagnostics Phase	Ongoing Responses During Solution Release Phase
1	4 hours during OPSWAT business hours		12 business hours unless otherwise agreed
2	4 hours 12 business hours unless otherwise agreed until fix is identified and estimated release date is provided	Within 2 business days of determination that: □ a fix version release has been rescheduled; or □ a fix needs to be removed from the originally assigned release	
3	1 business day		1 business days unless otherwise agreed until fix is identified and estimated release date is provided
4	1 business day		1 business day unless otherwise agreed until fix is identified and estimated release date is provided

07 Requesting Issue Escalation

We recognize that some issues may require additional attention and resources beyond initial support interactions. To ensure timely resolution and customer satisfaction, we have established a robust support escalation process designed to efficiently address complex or critical issues that may arise.

The following list describes steps our customers should take to request escalation:

-
- 1 Customers can update their case with specific escalation requests, such as a request to have a video conference, change the severity level of the case, speak to a Duty Manager or Director of support, etc.
-

- 2 Customers can simply press the **Escalate to Management** button and then

optionally provide additional information in the text window that pops up. A Customer Experience Coordinator or a Duty Manager will respond within two business hours.

-
- 3 Customers that have phone support as part of their support entitlement (e.g. Emerald, Platinum, Gold) can call an OPSWAT Support line with specific escalation requests, including having a Duty Manager or Director of Support reach out to them. The Duty Manager will respond within two business hours.
-

- 4 If the above escalation steps have still not proven sufficient, customers can contact our regional support leaders as well as our Vice President of Technical Services and Senior Vice President of Customer Experience. (See OPSWAT Support Team below). The person you contact will respond within two business hours.
-

For each step above, the escalation point person will contact the customer, provide their contact information, discuss action plan and next steps with the customer, discuss which other parties need to be involved (e.g. does an OPSWAT Engineer need to get directly involved), and take ownership of the issue until the issue is resolved or the customer is comfortable with the progress of the issue.

08 Support Escalation Workflow

Throughout the escalation process, we continuously monitor the status of the issue and gather feedback from the customer to ensure their needs are being met effectively. Regular communication and updates are provided to keep the customer informed and engaged.

Customer Action	OPSWAT Response to Customer	OPSWAT Internal Action
Case Creation Cases get created in My OPSWAT and are converted from phone calls and chat		Start Create incident case
Escalation Path OPSWAT's goal is for our customers to get their desired outcome without needing to continue escalating along the ladder. OPSWAT's Support Engineers are trained to react to an escalation at each rung of the ladder with that goal in mind. However, if a customer feels they are not getting the support they need, we encourage them to continue to escalate so that we can take the appropriate corrective action.		1st Escalation Escalate via a case update with details of the request. Specify if the severity level needs to be 2nd Escalation From within the case, click on the Escalate to Management button

3rd Escalation
Call the OPSWAT
support phone
line to request the
on-shift Support
Duty Manager

Duty Manager works with the customer to elevate
handling and determine how previous escalation
them. Support Leadership team take ownership
case until customer is comfortable with progress
SLA: same as SLA on the severity of the case

4th Escalation
Email the Support
Leadership team
to request further
escalation

Duty Manager, Services VP, and CSM/TAM work
customer to get adjust case handling, provide root
analysis of why issue needed to be escalated for
SLA: 2 hours.

09 Requesting Support for Specific Planned Activities

OPSWAT Support is dedicated to accommodating our customers for their scheduled activities, such as installations or upgrades scheduled for a specified maintenance window.

To ensure the right level of support during the planned activity, the customer should log a support case with OPSWAT as early as possible and provide information on the time of the activity, the purpose of the activity, pertinent considerations and constraints, plus any specific user contact information, required video sharing application (e.g. Teams, Zoom, Google Meeting, etc.). An OPSWAT Support agent will confirm the request and ensure readiness from the OPSWAT Support team.

10 Root Cause Analysis Feedback

OPSWAT is dedicated to resolving Severity 1 issues promptly and thoroughly. Upon customer request, OPSWAT can provide a root cause analysis document, typically within one week of the resolution of the issue. This document will be based on our internal root cause analysis, which we perform to identify underlying causes, provide actionable feedback, and implement necessary improvements swiftly. By prioritizing timely and effective solutions, we ensure minimal disruption and maximum satisfaction for our customers.

11 On-Site Support

For customers unable to receive remote support, OPSWAT offers on-site support services for additional fees and charges. With pre-approval from the customer, our expert technicians can provide personalized assistance directly at the customer's location. This ensures a seamless support experience and timely resolution of issues, meeting the unique needs of every customer with professionalism and efficiency.