

Podmínky servisní podpory

1 Všeobecné podmínky poskytování služeb servisní podpory

V rámci nabízeného řešení se prodávající zavazuje po dobu 6 let poskytovat odborné záruku a servisní služby na programové vybavení (software) a technické vybavení (hardware) pro zajištění bezproblémového provozu celého řešení. Servisní podpora pro dodané řešení 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 dodavatel není schopen servisní podporu provádět samostatně. Poskytování servisní podpory bude po celou dobu trvání smluvního vztahu u výrobce ověřitelné.

Nabízené služby se nebudou vztahovat na jiné vybavení, než je předmětem plnění veřejné zakázky. 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 nabízených služeb a podpory zahájeno, je určeno dnem podpisu akceptačního protokolu v příloze B smlouvy.

Místem plnění servisní podpory jsou místa instalace uvedená v Příloze č. 10 ZD + Příloze F smlouvy Seznam míst plnění. Prodávající bere na vědomí, že místa instalace se výjimečně mohou změnit (např. kvůli stěhování) a je povinen zajistit poskytování servisní podpory za stejných podmínek i v novém místě instalace, které mu kupující v dostatečném časovém předstihu oznámí.

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 výrobcem 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 bude odpovídat za veškerou způsobenou škodu.

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

Součástí servisní podpory a údržby na celé řešení 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

Nabídka musí obsahovat servisní podporu 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 kap. 1.2.2.

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 jsou odstraněny s následujícími termíny:

- do 5 pracovních dnů pro **kritické** problémy
- do 15 pracovních dnů pro **důležité** problémy

- v příštím vydání softwaru pro **drobné** problémy

1.3 Podpora uživatelů

Standardní podpora začne ihned po předání dodávky a bude obsahovat:

- osobní návštěvy u administrátorů na celkem 10h pro každou partnerskou organizaci na každých 6 měsíců (uživatelskou podporu lze využít pro školení nových administrátorů, vyhodnocování událostí a další aktivity)
- vzdálená asistence (telefonická konzultace, odborná pomoc prostřednictvím e-mailové korespondence, odborná pomoc prostřednictvím webového prostředí prodávajícího) od 9-17 v pracovní dny, celkem maximálně 20h pro každou partnerskou organizaci na každých 6 měsíců,

Hodiny jsou i v rámci této podpory převoditelné a kumulovatelné.

2 Školení uživatelů

Pro účely této ZD se jedním dnem myslí 1 manday, tedy 1x 8 hodin.

2.1 Dvoudenní školení administrátorů po instalaci v lokalitách

Školení probíhá před převzetím dodávky a tematicky zahrnuje zejména:

- základy síťového provozu
- úvod do analýzy síťového provozu – nástroje, techniky
- seznámení s uživatelským prostředím
- úvodní nastavení systému
- analýza událostí a false positives
- vizualizace dat
- základy síťové komunikace (protokoly atd.)
- typové druhy útoků a jejich detekce Systémem.

Školení proběhne pro každou partnerskou organizaci samostatně (tedy celkem třikrát) v lokalitách, které si každá z partnerských organizací určí.

2.2 6 měsíční průběžné školení uživatelů

Průběžné školení navazuje na úvodní dvoudenní zaškolení administrátorů. Bude zahájeno po předání etapy I a tematicky je zaměřené zejména na:

- analýzu událostí a false positives
- řešení konkrétních událostí v partnerské organizaci
- úpravy a ladění systému.

Školení bude obsahovat:

- osobní návštěvy u administrátorů na 2h týdně a to pro každou lokalitu instalace, přičemž osobní návštěvy jsou převoditelné mezi jednotlivými lokalitami instalace

- vzdálenou asistenci od 9-17 (telefonická konzultace, odborná pomoc prostřednictvím e-mailové korespondence, odborná pomoc prostřednictvím webového prostředí prodávajícího) v pracovní dny, časově omezenou na maximálně tři hodiny týdně za každou partnerskou organizaci

Hodiny jsou v rámci této podpory plně převoditelné a kumulovatelné, tj. partnerská organizace může rozhodnout např. pro jednu osobní návštěvu na konci měsíce v délce trvání 8h v jedné lokalitě, nebo po dvou měsících čerpanou ve dvou dnech po sobě 8+8h v jiné lokalitě atd.

2.3 Jednodenní společné školení administrátorů

Školení proběhne v době 6 měsíčního průběžného školení uživatelů, odškolené hodiny si však dodavatel nemůže odečíst z celkové kapacity a pro školení je poskytne zvlášť. Školení bude obsahovat témata vyžádaná partnerskou organizací. Může jít o zopakování témat z úvodního dvoudenního školení administrátorů, nebo témata nová, která vyplynula z provozu a potřeb partnerské organizace.

Školení proběhne pro každou partnerskou organizaci samostatně (tedy celkem třikrát) v lokalitách, které si každá z partnerských organizací určí.

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

Záznamy v deníku budou opatřeny elektronickým podpisem a kvalifikovaným časovým razítkem.

V záznamech bude možno autorizovaně vyhledávat podle všech zaznamenávaných atributů.

Aplikace bude obsahovat administrátorské rozhraní pro stanovení rolí a přístupových práv. Oprávnění budou svázána s místem instalace. Předpokládané role a oprávnění:

- Administrátor sondy – jen zápis, čtení vlastních záznamů, možnost volby libovolných míst instalace
- Administrátor prodávajícího – zápis a čtení všech záznamů
- Administrátor kupujícího – zápis a čtení všech záznamů, plný přístup do administrátorského rozhraní deníku