# Podrobná specifikace předmětu Smlouvy

# A. Obecné požadavky a podmínky

- Předmět plnění Smlouvy spočívá v poskytování služeb podpory a údržby provozu systému Carbon Black od okamžiku účinnosti smlouvy (tj. zveřejnění oboustranně podepsané smlouvy v registru smluv) **do 30. 6. 2021**.

- Česká obchodní inspekce (dále jen „ČOI“) disponuje licencemi softwarového produktu Carbon Black v počtu 505 ks.

- Záruka na poskytnuté dodávky práce a služby se poskytuje v délce 12 měsíců.

# Požadované služby

Vlastní podpora se skládá z podpory výrobce softwaru (maintenance) a služeb podpory a údržby dodavatele. Dále je požadováno školení pro administrátory.

## Maintenance

V rámci maintenance bude poskytnuto:

* update a upgrade na poslední podporovanou verzi softwaru vzniklou inovační činností výrobce softwaru a technický upgrade a update zajišťující kompatibilitu se standardně provozovaným operačním systémem Objednatele,
* opravné patche,
* veškerou dokumentaci k podporovaným verzím.

## Služby technické podpory Zhotovitele

Technická podpora bude obsahovat služby v tomto minimálním rozsahu:

* verifikace a klasifikace chybových hlášení,
* opravu chyb dodaného softwaru,
* pravidelná údržba celého systému zahrnující:
	+ konfiguraci dodaného softwaru ve všech podporovaných prostředích a
	+ aktualizaci dokumentace,
* update a upgrade vždy na poslední podporovanou verzi výrobcem softwaru vzniklou inovační činností výrobce softwaru a technický upgrade a update zajišťující kompatibilitu se standardně provozovaným operačním systémem odběratele,
* služba HotLine a servis pro telefonickou podporu, elektronickou komunikaci a webový portál v českém jazyce při řešení problémů na straně Objednatele, souvisejících s provozem a funkčností systému resp. pro hlášení incidentů vážnějšího charakteru, které z pohledu zadavatele je nutno řešit neprodleně, formou servisního zásahu,
* hot-line podpora bude dostupná minimálně v rozsahu 5x8 (pět pracovních dní, 8 hodin denně),
* webový portál pro hlášení požadavků a přístup k dokumentaci bude dostupný nepřetržitě.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Druh incidentu | Maximální doba odezvy | Limitní doba zahájení servisního zásahu | Limitní doba odstranění incidentu |
| Havárie | 4 pracovní hodiny | následující pracovní den | 48 hodin |
| Výpadek | 8 pracovních hodin | 48 hodin | 72 hodin |
| Závada | 8 pracovních hodin | 72 hodin | 120 hodin |

přičemž:

* ***Havárie*** je stav IS, který neumožňuje provoz základních funkcí systému, znemožňuje jeho využívání nebo závažným způsobem porušuje bezpečnostní požadavky.
* ***Výpadek*** je stav umožňující provoz základních funkcí, avšak s výrazným omezením rychlosti zpracování nebo za mimořádných provozních opatření.
* ***Závada*** je stav umožňující provoz základních funkcí, avšak je snížena rychlost zpracování nebo nelze zabezpečit některé vedlejší funkce IS, případně nejsou zcela naplněny bezpečnostní požadavky. Do této kategorie jsou zahrnuty i požadavky objednatele na změny.
* ***Maximální doba odezvy*** je doba, ve které musí poskytovatel reagovat na nahlášení incidentu (tj. potvrzení přijetí požadavku s návrhem dalšího postupu ze strany poskytovatele, včetně specifikace nutné součinnosti ze strany objednatele).
* ***Limitní doba zahájení servisního zásahu*** je doba, ve které musí být zahájeny řízené činnosti vedoucí k odstranění incidentu (tj. vedoucí k zprovoznění systému).
* ***Limitní doba odstranění incidentu*** je doba, ve které dojde buď k úplnému odstranění incidentu, v případě, že toto není možné, jeho převedení do kategorie min. o jeden stupeň nižší (tj. ze stavu havárie do stavu výpadek či závada, resp. ze stavu výpadek do stavu závada).

## Školení pro administrátory

Školení bude obsahovat kompletní informace o administraci a nastavení zakoupených produktů Carbon Black. Naučí administrátory základním dovednostem a použití produktů vhodné pro prostředí Objednatele. Školení bude koncipované dle metodiky výrobce softwaru a propojeno s interakcí školených administrátorů formou otázek a odpovědí včetně živé ukázky v prostředí Objednatele. Školení je možné absolvovat v sídle Zhotovitele nebo Objednatele, případně jiném, po dohodě obou stran. Školení je určeno pro čtyři administrátory v rozsahu 2 x 8 hodin.