



Příloha č. 5: Podmínky zajištění podpory provozu díla

Podmínky zajištění služeb v rámci podpory provozu díla

I. Úvodní ustanovení

1. Součástí plnění smlouvy je fáze 5 - podpora díla, která trvá v délce **66 měsíců**, která se počítá od dokončení fáze 4 (zkušební provoz tzv. centrálního řešení a díla jako celku). Ustanovení této smlouvy se současně uplatňují i na odstranění nedostatků implementace zjištěných ve fázi 3 a 4 uvedených ve smlouvě o dílo. Veškeré náklady na podporu díla dle smlouvy a jejích příloh jsou zahrnuty v ceně za podporu, která je uvedena v článku VI. odst. 4 smlouvy a zhotovitel není oprávněn si za podporu účtovat jakékoliv další částky, pokud není v této příloze uvedeno jinak.
2. V průběhu fáze č. 1 bude v rámci Prováděcího projektu včetně návrhu řešení zřízen přístup na helpdesk pro každý subjekt, tj. pro objednatele i pro jednotlivé příspěvkové organizace. Subjektem se v rámci této přílohy rozumí dále rovněž „uživatel helpdesku“.
3. Požadavek na servisní zásah může být uživatelem helpdesku uplatněn:
 - systémem helpdesk na adrese hd.impromat.cz
 - e-mailem na adrese kuzk_org.servis.computer@impromat.cz, pokud není možno použít helpdesk, uživatel požadavek do helpdesku dodatečně doplní
 - telefonem na čísle 420 577 213 151, pokud není možno použít helpdesk, uživatel požadavek do helpdesku dodatečně doplní
4. Systém helpdesk musí zajistit:
 - přístup objednatel ke všem požadavkům zadaných uživateli helpdesku
 - jednoduché a pohodlné vkládání požadavků uživatelem podle jeho oprávnění
 - seznam všech hlášených požadavků s historií a aktuálním stavem řešení a řešitelem
 - e-mailové notifikace při změně stavu řešení požadavku
 - možnost nastavení priorit řešení
 - přístup k aplikaci přes webový prohlížeč – bez nákladů na software pro objednatele

II. Práva a povinnosti uživatele

1. Uživatel poskytne zhotoviteli veškerou součinnost potřebnou k zajištění služeb v rámci podpory podle této smlouvy. Uživatel zejména předá zhotoviteli potřebné nebo důvodně zhotovitelem vyžádané informace a podklady pro provádění těchto služeb.
2. Uživatel zajistí nahlášení závady na systému zhotoviteli prostřednictvím některého z výše uvedených kontaktů. Závady budou přednostně hlášeny prostřednictvím systému helpdesk, v případě použití jiného způsobu hlášení závad (e-mail, telefon) je nutno dodatečně hlášení zapsat do helpdesku.
3. Pro požadavek servisního zásahu uživatel zajistí písemné nahlášení závady, ve kterém bude závada popsána, uvedena osoba uživatele, která o závadě podá podrobnější informaci, a její telefonní číslo, a uvedeno jméno a telefonní číslo ohlašovatele závady.
4. Uživatel zajistí zhotoviteli pracovní prostor v místě instalace vybavení v rozsahu nutném pro provedení servisních služeb.

III. Rozsah služeb v rámci podpory a práva a povinnosti zhotovitele

1. Smluvní podpora díla zahrnuje především následující:
 - a. Odstranění nedostatků implementace zjištěných ve fázi 3 a 4 uvedených ve smlouvě o dílo.
 - b. Opravy HW či jeho náhrada v místě instalace v souladu s SLA dle bodu čl. III, odst. 2



této přílohy.

- c. Řešení závad SW v místě instalace v souladu s SLA dle bodu čl. III, odst. 2 této přílohy.
 - d. Podpora a subscriptions pro NGFW/UTM (AV, IPS, application control, WebFiltering) s možností prodloužení přímo u výrobce HW po skončení podpory provozu díla.
 - e. Přístup k updatům firmware u HW a updatům dodaného SW.
 - f. Přístup k technické podpoře výrobce dodaného HW a SW minimálně prostřednictvím webových stránek.
 - g. Provoz helpdesk systému sloužícího pro evidenci a řešení závad.
2. Zhotovitel se zavazuje každou zjištěnou či nahlášenou závadu zapsat, vyhodnotit a zařadit do jedné z následujících kategorií a neprodleně zahájit práci na odstranění závady a odstranit závadu ve lhůtách podle následující tabulky.

Specifikace požadovaných služeb (SLA), které je zhotovitel povinen zajistit:

Závadou se rozumí takový stav systému, který neumožňuje provádět jednotlivé funkce systému, nebo nejsou splněny podmínky stanovené v této smlouvě nebo v dokumentaci systému.

Závadou není takový stav systému, který byl způsoben neodborných zásahem obsluhy.

Závady jsou klasifikovány dle jejich závažnosti a provozních podmínek na tři kategorie důležitosti:

- **Vysoká** = závady vylučující užívání systému nebo jeho důležité a ucelené části (tj. problémy zabráňující provozu systému), provoz systému je zastaven.
- **Střední** = závady způsobující problémy při užívání a provozování systému nebo jeho části, ale umožňující provoz systému. Provoz systému je omezen, ale činnosti mohou pokračovat určitou dobu náhradním způsobem.
- **Nízká** = provoz systému je závadou ovlivněn, ale může pokračovat jiným způsobem, např. organizačními opatřeními.

Režim	Kategorie vady	Potvrzení o přijetí požadavku	Max. doba do vyřešení požadavku od nahlášení
5 x 9	Vysoká	do 1 pracovního dne	do 5 pracovních dnů
5 x 9	Střední	do 1 pracovního dne	do 7 pracovních dnů
5 x 9	Nízká	do 1 pracovního dne	do 10 pracovních dnů

Po nahlášení a následném zpětném potvrzení požadavku kontaktuje řešitel případu uživatele a dohodne podrobnosti a způsob řešení.

Řešení závad v režimu 5 x 9, tj. v pracovní dny od 7:00 do 16:00.

Garantovaná doba k vyřešení požadavku se při nahlášení závady provedené v režimu 5 x 9 počítá takto: Vyřešení závady v místě instalace nejpozději do 5 pracovních dnů od nahlášení závady zhotoviteli.

V odůvodněných případech se lze po písemné dohodě dohodnout na jiném (pozdějším) nástupu k servisnímu zásahu.

IV. Smluvní pokuty za porušení podmínek zajištění provozu a podpory:

Smluvní pokuty vztahující se k podmínkám podpory systému jsou uvedeny v článku VIII. této smlouvy.