

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) pro zajištění bezproblémového provozu Analytického systému pracoviště GovCERT.CZ. Servisní podpora bude prodávajícím zajištěna přímo u výrobce technologie. Zaplacení podpory bude 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. Proávající 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, kterým bude ticketovací systém provozovaný prodávajícím. Novému požadavku bude přiděleno evidenční číslo, pod kterým bude u prodávajícího dále dokumentováno a bude užito pro identifikaci předávaných zpráv.

Servisní podpora a údržba bude poskytována 8 hodin denně po 5 dní (pracovních) v týdnu (5/8) s reakcí do 3 hodin (v pracovní hodiny od 7:45 do 16:30 od pondělí do pátku) s řešením dle 1.1.2.

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 rovněž:

- 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.

Průběh řešení požadavku koordinuje prodávající.

Veškerá komunikace v průběhu řešení jednotlivých případů musí být vedena pouze v českém jazyce.

1.1 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. 1.1.2.

1.1.1 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.

1.1.2 Maximální doba řešení SW problému

Problémy jsou odstraněny s následujícími termíny od vytvoření záznamu v ticketovacím systému:

- do druhého pracovního dne pro **kritické** problémy
- do 5 pracovních dnů pro **důležité** problémy
- v příštím vydání softwaru pro **drobné** problémy, nejdéle však do 1 roku.

1.2 Podpora uživatelů

Standardní podpora začne ihned po předání dodávky a bude obsahovat:

- osobní návštěvy u administrátorů na celkem 30h na každých 6 měsíců (uživatelskou podporu lze využít pro školení nových administrátorů, vyhodnocování událostí a další aktivity),
- vzdálenou asistenci (telefonická konzultace, odborná pomoc prostřednictvím e-mailové korespondence, odborná pomoc prostřednictvím webového prostředí prodávajícího) od 9-17 v pracovní dny, celkem maximálně 20h na každých 6 měsíců.

Hodiny jsou i v rámci této podpory převoditelné a kumulovatelné. Hodiny na osobní návštěvy lze využít pro vzdálenou asistenci.

2 Školení uživatelů

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

2.1 Třídenní úvodní školení administrátorů GovCERT.CZ

Školení probíhá před převzetím dodávky a zahrnuje zejména:

- úvodní nastavení systému,
- seznámení s uživatelským prostředím,
- práce s datovými zdroji,
- jednoduché funkce: procházení, agregace, tagování a komentování dat, vyhledávání v datech, vizualizace dat a tvorba reportů,
- pokročilé SIEM funkce: korelace dat, NBA funkcionalita,
- vytváření a úprava pravidel,
- typové druhy útoků a jejich detekce Systémem s důrazem na operativní a analytické scénáře popsané v sekci 4.1 a 4.2 Přílohy A Smlouvy – Požadavky na technické řešení,
- vystavování signatur a blacklistů do Threat DB.

2.2 Dvoudenní průběžné školení administrátorů GovCERT.CZ

Průběžné školení bude zahájeno do 18 měsíců od ukončení úvodního třídenního školení. Bude zaměřené na:

- pokročilou analýzu událostí,
- pokročilé funkce analytického SW,
- úpravy a ladění systému.