



FINANCOVÁNO EVROPSKOU UNIÍ
FOND PRO VNITŘNÍ BEZPEČNOST



Projekt Analýza rizik u cestujících r. č.: ISF/1/01 je financován v rámci národního programu Fondu pro vnitřní bezpečnost

Příloha č. 5

Záruka a servisní podpora

předmětu veřejné zakázky

Pořízení integrálního řešení analýzy rizik cestujících v letecké přepravě



FINANCOVÁNO EVROPSKOU UNIÍ
FOND PRO VNITŘNÍ BEZPEČNOST



Projekt Analýza rizik u cestujících r. č.: ISF/1/01 je financován v rámci národního programu Fondu pro vnitřní bezpečnost

1. SW dle přílohy č. 1 „Závazného vzoru smlouvy“

Dodavatel je povinen poskytovat Objednateli po dobu trvání záruky za bezvadnou funkci aplikačního SW serveru (čl. VII odst. 7.2 smlouvy), která běží ode dne dne následujícího po akceptaci, tj. po podepsání závěrečného akceptačního protokolu, bezplatnou záruční technickou podporu pro všechny licence, včetně možnosti bezplatného upgrade na novější verze a bezplatně odstraňovat vady aplikačního SW serveru.

Doba odezvy a doba řešení incidentů je definována v příloze č. 10 – SLA.

Dodavatel je povinen umožnit stažení ovladačů a management software na webových stránkách výrobce.

2. HW dle přílohy č. 2 „Závazného vzoru smlouvy“

Dodavatel je povinen poskytovat Objednateli po dobu 2 let ode dne následujícího po akceptaci, tj. po podepsání závěrečného akceptačního protokolu, bezplatnou záruční technickou podporu HW a bezplatně odstraňovat vady HW.

Podpora je poskytována servisním střediskem výrobce nebo autorizovaným servisním partnerem výrobce s tím, že servisní zajištění bude probíhat formou výměny vadného dílu v řádném termínu, při požadavku na opravu interních disků nebo jiných interních pamětí, budou původní nefunkční disky nebo jiné paměti ponechány zadavateli. Servis bude probíhat v místě instalace.

Doba odezvy a doba řešení incidentů je definována v příloze č. 10 – SLA.

Zařízení pro detekci výbušnin a narkotik musí umožňovat výměnu provozních náplní a filtračních částí v místě provozu.

Dodavatel je povinen umožnit stažení ovladačů a management software na webových stránkách výrobce.

3. HelpDesk

HelpDesk – centrální kontaktní místo, které slouží ke komplexní evidenci a řešení vzniklých incidentů, závad a jiných požadavků.

Služba HelpDesk se poskytuje v režimu 8x5 tedy 8 hodin denně (tj. od 8:00 hodin do 16:00 hodin) 5 dní v týdnu, v českém jazyce.

Objednatel bude veškeré incidenty anebo jiné požadavky hlásit na:

Tel: **DOPLNÍ DODAVATEL**

Email: **DOPLNÍ DODAVATEL**

Dodavatel potvrdí přijetí incidentu nebo jiného požadavku v souladu se stanovenou dobou odezvy dle přílohy č. 10 – SLA, a to na E-mail definovaný Objednatel a zároveň v systému evidence incidentů a jiných požadavků, který je dostupný oběma smluvním stranám. Kromě podrobného popisu incidentu, Objednatel označí incident



FINANCOVÁNO EVROPSKOU UNIÍ
FOND PRO VNITŘNÍ BEZPEČNOST



Projekt Analýza rizik u cestujících r. č.: ISF/1/01 je financován v rámci národního programu Fondu pro vnitřní bezpečnost

příslušnou kategorií závady dle přílohy č. 10 – SLA. O autorizaci, řešení, odmítnutí, uzavření či jiných změnách stavu a závažnosti servisního záznamu bude Dodavatel Objednatele informovat stejným způsobem. Změna jednotlivých stádií řešení musí být ze strany Objednatele odsouhlasena, zejména se jedná o odmítnutí a uzavření servisního zásahu.

Dodavatel vyhotoví a předá Objednateli 1x měsíčně strukturovaný report o stavu všech otevřených nebo v daném měsíci uzavřených incidentů, problémů a požadavků, z něhož budou zřejmé minimálně následující údaje:

- Předmět incidentu,
- jejich stav,
- čas nahlášení, registrace, autorizace,
- doba odezvy,
- doba řešení,
- čas a způsob uzavření a autorizace,
- doba a důvod nedostupnosti systému.

Dodavatel je dále Objednateli povinen na vyžádání poskytnout ve lhůtě 10 dnů veškerá data ve strojově zpracovatelné podobě (např. *.xml, *.csv apod.)