



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 v období 5 let ode dne následujícího po akceptaci, tj po podepsání závěrečného akceptačního protokolu, dodat technickou podporu pro všechny licence, včetně možnosti bezplatného upgrade na novější verze.

Doba odezvy a doba řešení incidentů je definována v příloze č. 9 – SLA.

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

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

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.

Záruka na bezvadnou funkci, bezplatné odstraňování vad v záruční době, na dobu 2 roky.

Technická podpora pro disková pole, zálohovací knihovnu a pro ostatní HW na dobu 5 let, pro kamery pro FR, detektor Body Scanner a detektor nebezpečných látek ETDS 2 roky.

Doba odezvy a doba řešení incidentů je definována v příloze č. 9 – 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. 9 – SLA, a to na E-mail definovaný Objednatelem a zároveň v systému evidence incidentů a jiných požadavků, který je dostupný oběma smluvním stranám. Kromě podrobného popisu incidentu, Objednatel označí incident příslušnou kategorií závady dle přílohy č. 9 – SLA. O autorizaci, řešení, odmítnutí,



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

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.)