

## Parametry systémové podpory a záruční podmínky

### I. Služby systémové podpory

Dodavatel se zavazuje poskytovat služby systémové podpory zařízení a programového vybavení v délce 60 měsíců, které v sobě zahrnuje i update či upgrade programového vybavení a pravidelnou profylaxi systémů.

Součástí je také SLA stanovující v souladu s čl. III. odst. 3.9 smlouvy tyto termíny pro odstranění závad:

Typ	Druh	Úroveň SLA
Kritické	Zařízení	FIX Time - 4 hod.*
	Programové vybavení	FIX Time - 4 hod.*
Nekritické	Zařízení	FIX Time - NBD*
	Programové vybavení	FIX Time - NBD*

\* od nahlášení

Kritickými systémy se rozumí takové systémy, při jejichž výpadku dojde k nedostupnosti služeb pro uživatele na nich závislých. Nekritickými systémy jsou systémy, při jejichž výpadku nedojde k nedostupnosti služeb. Úroveň dostupnosti služeb je stanovena na 99,95% v pracovní dny v době od 7:00 do 17:00, mimo tuto dobu pak na 99%.

Plánované servisní odstávky budou prováděny na návrh dodavatele, po odsouhlasení objednatelem, v rozsahu maximálně 2 hodiny měsíčně.

### **Rozšířené služby systémové podpory v období voleb:**

Dodavatel se zavazuje poskytovat v období voleb (začíná cca 8 týdnů přede dnem zpracování výsledků posledního kola příslušných voleb) služby systémové podpory s níže uvedenými parametry:

#### **1. Požadované služby:**

Servisní zajištění dodaných zařízení s dobou odstranění poruchy do 60 minut

- období 24 hodin před zátěžovými testy
- období 24 hodin před plošnými zkouškami
- období 24 hodin před otevření volebních místností až do uzavření volebních místností
- období od ukončení zpracování až do 8:00 následujícího pracovního dne

Servisní zajištění klíčových dodaných zařízení s dobou odstranění poruchu do 30 minut

- po dobu zátěžových testů
- po dobu plošných zkoušek
- po dobu zpracování voleb

Osobní přítomnost minimálně 1 kvalifikovaného technika a dostupnost dalšího technika do 60 minut

- po dobu zátěžových testů
- po dobu plošných zkoušek
- po dobu zpracování voleb

Ostatní požadované práce:

- zajistit komplexní monitoring zátěže všech dodaných zařízení s online náhledem v období voleb;
- zajistit veškeré potřebné změny pro vytvoření požadované volební komunikační infrastruktury na zařízeních ČSÚ v souladu s projektem komunikační infrastruktury vytvořeným pro příslušné volby;
- interní testování kompletní infrastruktury ČSÚ na bezpečnostní chyby v použitých zařízeních, případně odstranění zjištěných nedostatků;
- spolupráce s externí firmou při provádění penetračních testů a následných opatřeních omezujících možnost úspěšného útoku na zpracování voleb;
- provedení volebních provozních testů dodaných zařízení a to jak vnitřní tak i vnějších, včetně zjištění chování při výpadku a následná optimalizace;
- asistence v průběhu provádění zátěžových testů a případné okamžité změny v parametrech systému dle požadavků vycházejících z výsledků těchto testů, vyhodnocení výsledků testů do 24 hodin;
- asistence v průběhu sběru dat a zpracování voleb, řešení kritických stavů způsobených vnějšími i vnitřními vlivy;
- po ukončení zpracování do 5 dnů provést vyhodnocení celého průběhu voleb a předat písemnou zprávu pracovníkům ČSÚ;
- do 10 dnů po ukončení zpracování uvést systémy ČSÚ do standardního stavu a odstranit veškerá zařízení příp. instalovaná pro období voleb a monitoring.

**2. Seznam\* a předpokládané termíny voleb****2016**

Volby do zastupitelstev krajů a Senátu PČR – říjen 2016 (dvoukolové)

**2017**

Volby do Poslanecké sněmovny PČR – říjen 2017 (jednokolové)

**2018**

Volba prezidenta – leden 2018 (dvoukolové)

Volby do zastupitelstev obcí a Senátu PČR – říjen 2018 (dvoukolové)

**2019**

Volby do Evropského parlamentu – květen 2019 (jednokolové)

\*Výše uvedený seznam nezahrnuje změny v příp. předčasných nebo opakovaných voleb.

**3. Harmonogram průběhu voleb – předběžný**

Vymezení	Časové rozpětí	Doba odezvy
Zátěžové testy (předp. 5x, po prům. dobu 6 hod.)	bude stanoveno dohodou	osobní účast
1. plošná zkouška	8.00 - 16.00	90 min
příprava 2. plošné zkoušky	8.00 - 14.00	90 min.

2. plošná zkouška	8.00 - 13.00	60 min.
2. plošná zkouška - crash test - zátěžový test	13.00 - 16.00	osobní účast
příprava 3. plošné zkoušky	8.00 - 16.00	90 min.
3. plošná zkouška	8.00 - 14.00	60 min.
3. plošná zkouška - crash test - zátěžový test	14.00 - 17.00	osobní účast
1. volební den (1. i 2. kolo)	14.00 - 18.00	90 min
2. volební den (1. i 2. kolo)	8.00 - 13.00	90 min
2. volební den (1. i 2. kolo)	13.00 – 24.00	30 min / osobní účast
Den po zpracování (1. i 2. kolo)	00.00 - 12.00	90 min*

\* Na 90 min. režim se přechází po ukončení zpracování

Přesné termíny budou dodány vždy před konáním voleb v časovém harmonogramu sestaveném po vyhlášení příslušných voleb.

## II. Záruční podmínky

Dodavatel objednateli poskytuje záruku, která bude splňovat minimálně níže uvedené požadavky:

Druh položky	Minimální parametry	Nabízené parametry
Doba záruky	60 měsíců	
Dosažitelnost autorizovaného servisu	ČR	
Výrobce má zastoupení na území ČR	Ano	
Telefonická podpora (hotline) v českém jazyce	Ano	
Servis u zákazníka	Ano	
Výměna vadného zařízení (nebo jeho části)	Ano	