

Příloha č. 2 – Specifikace Předmětu plnění

Rozsah požadované technické podpory a údržby dle čl. 2.2 Smlouvy se vztahuje na následující části Systému EasyGO:

- 17 ks automatizovaných bran eGate;
- 10 ks systému pro expertní zkoumání elektronických cestovních dokladů na 2. kontrolní linii (GRT);
- 5 ks SW M-Station ;
- 6 ks LCD panelů s LED podsvícením Philips (3ks BDL4260EL, 3ks BDL4290VL);
- Centrální systém EasyGO HW;
- Centrální systém SW EasyGO ISY, EasyGO APP;
- Internetové stránky www.abceasygo.cz;
- Manuál monitorovací aplikace EasyGO a manuál pro obsluhu GRT.

Cílem technické podpory je udržovat Systém EasyGO v provozním stavu a případné chyby či výpadky vyřešit v co nejkratší možné době. K tomuto účelu jsou definovány tyto oblasti dodávky služeb podpory:

1. Zřízení pracoviště HELPDESK v režimu 24/7;
2. Poskytování přehledů o provedených činnostech;
3. Pravidelné měsíční kontroly;
4. Roční profylaxe;
5. Prodloužení technické podpory na servery, switche, ups produktů HP;
6. Software subscription komponent výrobce;
7. Podpora provozu centrálního systému EasyGO;
8. Plnění reakční doby a doby vyřešení závady;
9. Ostatní činnosti.

Ad. 1 Helpdesk

Dodavatel zřídí HELPDESK, které:

- bude přijímat požadavky (tikety) na technickou podporu, údržbu,
- bude dostupné na vyhrazeném portále, telefonním čísle a e-mailu,
- bude provozováno v režimu 24/7,
- bude zasílat notifikace o nahlášení i vyřešení požadavku (tiketu) skupině osob uživatelů systému (ŘSCP), kterou určí Objednatel, a to prostřednictvím e-mailové zprávy,

- v případě, že nebude tiket vyřešen prostřednictvím zásahu na místě, informuje pracoviště Helpdesku neprodleně skupinu osob uživatele systému (ŘSCP), kterou určí Objednatel o následném způsobu řešení.

Kontakt na Helpdesk:

email.....(doplň Dodavatel)

tel.....(doplň Dodavatel)

Ad 2. Přehledy servisních případů a akceptace

Dodavatel je povinen Objednateli čtvrtletně poskytovat přehledy o provedených servisních zásazích. Zároveň s těmito přehledy bude předložen čtvrtletní akceptační protokol obsahující souhrnnou zprávu o poskytnutých službách za dané období.

Ad. 3. Pravidelné měsíční kontroly

Pravidelné měsíční kontroly technického stavu zařízení budou prováděny specializovanými techniky, a to v rozsahu:

- Vizuální kontrola všech částí systému EasyGO;
- Kontrola technického stavu automatické brány, biometrické kamery a provozního hardware;
- Fyzická kontrola serverové části více v Ad. 7;
- Kontrola a vyhodnocení vytvořených souborů se záznamy o provozu, tzv. LOG souborů;
- Kontrola funkčnosti aplikace na zpracování statistických dat, která budou k dispozici i kdykoli během provozu ve formě online náhledu;
- Vyčištění všech povrchů automatické brány;
- Odstranění prachu z hardwarové části.

Ad. 4 Pravidelná roční profylaxe

- Provedení mechanického zátěžového testu každé z automatických bran;
- Provedení zátěžového testu celého systému;
- Výsledky a zpracovaná data ze zátěžových testů budou předána Objednateli do 14 dnů od jejich provedení.

- Mazání všech pohyblivých částí každé z automatických bran, za účelem zachování pohyblivosti;
- Kontrola biometrického panelu;
- Kontrola funkce světelných paprsků;
- Kontrola kabeláže a kontaktů;
- Kontrola ukotvení brány;
- Kontrola čteček bran.

Ad. 5 Prodloužení technické podpory u společnosti Hewlett-Packard (dále také jen „HP“)

V současnosti je servisní podpora zařízení předplacena do období uvedeného v tabulce níže. Dodavatel zajistí následnou servisní podporu výrobce od data jejího ukončení uvedeného v tabulce (U switchů v. č. CN54GPV08N a CN54GPV0L9 od data účinnosti této Smlouvy) do 31. 12. 2019 u všech níže uvedených zařízení. Požadované SLA následné podpory je pro všechna zařízení Foundation Care CTR Service (časové pokrytí 24 x 7, služba je zajišťována 24 hodin denně, 7 dní v týdnu včetně svátků. Zprovoznění příslušného hardwaru do 6 hodin od přijetí prvotního požadavku na poskytnutí služby. Součástí podpory musí být služba Defective Media Retention (nevracení vadných datových médií při servisním zásahu).

SN	popis	SLA	Podpora do:
3C85100789	HP R5000 3U IEC309-32A HV INTL UPS	FC CTR	30.6.2018
CZ35240XEN	HP BLc7000 CTO 3 IN LCD Plat Enclosure	FC CTR	30.6.2018
CZ35240XEX	HP BL460C G8 CTO	FC CTR	30.6.2018
CZ35240XF0	HP BL460C G8 CTO	FC CTR	30.6.2018
CZ35240XF2	HP BL460C G8 CTO	FC CTR	30.6.2018
CZ35240XF4	HP BL460C G8 CTO	FC CTR	30.6.2018
CN54GPV06P	switch	FC CTR	30.6.2018
CN54GPV1LW	switch	FC CTR	30.6.2018
CN54GPV08N	switch	HPE Exchange Parts	trvale
CN54GPV0L9	switch	HPE Exchange Parts	trvale

Ad. 6 Software subscription komponent

Aby systém EasyGO byl po SW stránce vždy aktuální, Dodavatel zajistí:

- Pravidelný update optických expertních prvků (u automatických bran eGate);

- Update systémového software, bude-li třeba na základě změn normativního nebo legislativního rámce projektu – ISO, ICAO nebo BSI;
- Software podporu a update těchto částí centrální SW části systému easyGO:
 - secunet easygate CU software
 - secunet easygate VISCORE DB – min. dvakrát ročně
 - secunet easygate – biometric panel
 - secunet easygate sever
 - secunet Bioserver
 - secunet TCC
 - GRT - Golden Reader Tool – Platinum edition

Výrobce Systému EasyGO (secunet Security Networks AG) realizuje kontinuální rozvoj systému s ohledem na zajištění jeho konformity vůči standardům a doporučením (ICAO, Frontex a ISO). Případné změny vynucené změnou normativního rámce jsou implementovány do systému EasyGO (EasyGO APP Server a BioEVAL). Zpravidla lze očekávat jeden až dva update systému během roku. Dodavatel tento soulad zajistí.

Ad. 7 Podpora provozu centrálního systému EasyGO

Dodavatel technické podpory zajistí koordinaci mezi letištěm, ŘSCP a společnostmi HP v případě HW závady (servery, switche, ups). Tato koordinace konkrétně spočívá v diagnostice problému, sběru logů, komunikaci s výrobcem, přípravě systému na výměnu/opravu, testování funkčnosti systém. Lokalizace těchto zařízení je v serverové místnosti na Letišti Praha.

Dále bude dodavatel technické podpory plnit profylaktickou činnost související s dodaným HW tj. kontrolu funkčního stavu infrastruktury (hardware, virtualizace, zálohování) a kontrolu velikosti místa na produkčních serverech. Jedenkrát ročně bude pak proveden upgrade firmware HW infrastruktury (blade servery, chassis) a v případě potřeby upgrade provozního SW (VMware, Windows Server). Poslední částí je pak kontrola prostředků pasivní autentizace, APP EasyGO, a ISY

Ad. 8 Reakční doba a doba odstranění závady

Nebude-li možné incident vyřešit prostřednictvím doporučení operátora helpdesku Dodavatele, bude zajištěn servisní zásah na místě do 4h od jeho nahlášení. Běh 4 hodinové lhůty se pozastavuje v časovém úseku 21:00-7:00.

Kategorie vad	Popis	Doba vyřešení požadavku od jeho nahlášení
A	Vada bránící provozu tj. nefunkčnost čtyřech a více bran eGATE, úplná nefunkčnost GRT, výpadek centrálního systému EasyGO	do 24h
B	Vada omezující provoz tj. nefunkčnost jedné nebo dvou bran eGATE, částečná nefunkčnost GRT	do 72h
C	Vada nebránící provozu např. SW nastavení, update, analýzy stavů, výpadek monitoru s instruktážním filmem, požadavek na abceasygo.cz, úprava příruček apod.	do 5 pracovních dnů

Ad. 9. Ostatní činnosti

Dodavatel dále zajistí:

- Aktualizaci MasterListu představujícího souhrn certifikátů pravosti (CSCA certifikátů) v jediném souboru;
- Provoz a napojení pro synchronizaci instruktážního videa na všech LCD panelech s LED podsvícením (celkem 6ks) v Terminálu 1 ;
- Aktualizaci manuálu monitorovací aplikace a manuálu GRT;
- Správu internetových stránek abceasygo.cz (udržovací poplatky za doménu, hosting, aktualizace a úpravy na základě pokynů objednatele);
- Dodavatel je povinen v rámci poskytování podpory mít na skladě všechny HW komponenty eGate brány, a to alespoň po jednom kusu, aby bylo možné zajistit případnou okamžitou opravu technikem dodavatele.