

BLIŽŠÍ SPECIFIKACE SLUŽEB A ZÁRUKY

A. Další parametry záruky

1. Další parametry poskytnuté záruky na Dílo

- Záruční doba dle čl. 11.15 Smlouvy počíná běžet od provedení Díla jako celku, tj. od podpisu příslušného akceptačního protokolu Objednatel s výsledkem „Akceptováno bez výhrad“ ve smyslu Smlouvy.
- **Požadavky na záruční servis hardware – výpočetní technika (servery, disková pole aj.) dodaný pro Část 1 (dopravní centrum) a Část 3 (dopravní ústředna)**

Veškerý hardware dodaný pro dopravní centrum včetně hardware dopravní ústředny musí splňovat podmínku servisu na místě NBD (next business day), a to minimálně po dobu 5 let od provedení Díla jako celku a jeho akceptace dle Smlouvy.

Záruční opravy na HW - výpočetní techniky dopravního centra budou dokončeny odstraněním vad/y v termínu upraveném v části B níže od nahlášení Objednatel.

- **Požadavky na záruční servis hardware Části 2 (řadiče světelné signalizace) a Části 4 (strategické detektory)**

Dodané řadiče i detektory musí splňovat podmínku servisu na místě NBD (next business day), a to minimálně po dobu 5 let od provedení Díla jako celku a jeho akceptace dle Smlouvy.

Záruční opravy na HW řadičů a detektorů budou dokončeny odstraněním vad/y v termínu nejpozději do 5 dnů od nahlášení Objednatel.

- Záruční vady software u Části 1 - dopravní centrum (vč. vyhodnocovacího software pro Část 4 - strategické detektory), software u Části 3 - dopravní ústředna budou řešeny jako incidenty u těchto software, a to způsobem upraveným v části B níže.

B. Specifikace Služeb

1. Servisní služby

- služba centrální podpory pro software i hardware u Části 1- dopravní centrum (vč. vyhodnocovacího software pro Část 4 - strategické detektory), pro software i hardware u Části 3 - dopravní ústředna**

Zhotovitel je povinen v rámci služby centrální podpory zřídit a zajistit provoz centrálního Helpdesku. V rámci centrálního Helpdesku Zhotovitel umožní Objednateli zejména nahlašovat všechny problémy (incidenty) a požadavky k software, která jsou součástí Díla, a to na jediném telefonním čísle Zhotovitele, kde budou jednotliví určené pracovníci Objednatele oprávněni nahlašovat veškeré požadavky na servis do formuláře. Nahlašovat závady mohou také na Helpdesku k tomu pověřené uživatelé Objednatele. Na Helpdesku bude

vedena také evidence o provedených záznamech a Helpdesk bude o záznamech činností rozesílat určeným zaměstnancům Objednatele a Zhotovitele emaily s informacemi o změnách.

Technické parametry služby centrální podpory:

- Kapacita servisní linky musí být dostatečná pro provoz Helpdesku. Dokladování dostupnosti služby je povinností Zhotovitele.
- Volání na servisní linku nesmí být nijak speciálně zpoplatněno Zhotovitelem.
- Služba musí být poskytována v pracovní dny od 06:00 hod. do 18 hod. v pracovní dny tj. v režimu 12x5x250 dnů v roce (hotline) s internetovou aplikací pro evidenci požadavků a hlášení incidentů a zpřístupnění jejich řešení.
- Služba operátora nebo konzultanta musí být poskytována v českém anebo slovenském jazyce.
- Služba registračního formuláře musí umožnit zadat typ problému - incidentu, popis incidentu, kontaktní osobu na straně Objednatele, možnost vložit elektronické soubory (kopii obrazovky, chybový soubor apod.), každý incident musí mít jedinečné a neměnné evidenční číslo. Uvedené rozhraní musí umožnit průběžné i zpětné sledování průběhu řešení incidentu na straně uživatelů Objednatele.

Helpdesk musí umožnit přístup k zadávání incidentů nebo jejich sledování i přes webové rozhraní.

Další parametry služby centrální podpory:

- Možnost konfigurace služby administrátorem.
- Možnost nastavit různé uživatelské role.
- Přehledné informace o stavu požadavků.
- Snadné ovládání.
- Možnost zasílání emailových notifikací.
- Dokumentace požadavků.
- Zabezpečený provoz v pracovní dny od 6 hod. do 18 hod.
- Podpora uživatelů Objednatele při práci se software, a to formou osobních nebo vzdálených konzultací.
- Plná podpora řešení na míru pro Objednatele.
- Péče o zdrojové texty funkcí vytvořených „na míru“, jejich update a upgrade.
- Pravidelné provádění aktualizací při změnách prováděných výrobcem (dohrávání support packages, kernelů) v termínech dle potřeb Objednatele.
- Spolupráce s kontaktními osobami určenými Objednatelem.

Požadavky zadané na HelpDesk jsou předány Zhotoviteli, který nastoupí na řešení v souladu s uvedenou prioritou.

Všechny požadavky Objednatele musí být evidovány standardními postupy (předepsanými komunikačními kanály), aby mohla být zaručena požadovaná reakční doba, včetně požadované doby odstranění.

Každému požadavku je Objednatelem přiřazena kategorie požadavku – tzv. priorita, zejména identifikace toho, zda požadavek spadá do kompetence řešení Zhotovitele.

Definice pojmu incident:

Incidentem se rozumí jakékoliv rozdílné chování modulu nebo submodulu či jeho komponenty oproti standardním vlastnostem nebo vlastnostem definovaným v uživatelské nebo provozní dokumentaci.

Definice typů incidentů a jejich rozdělení dle závažnosti:

- a) **Kritický incident** znamená incident, který znemožňuje práci všem uživatelům systému nebo submodulu. Jedná se o havarijní situace.
- b) **Závažný incident** znamená incident, který znemožňuje práci pouze některým uživatelům systému nebo submodulu a především je výrazně omezena dispečerská práce. U ostatních uživatelů pak nemožnost pracovat standardně se systémem nebo submodulem, ale se zachování možnosti dočasně pracovat alternativním způsobem.
- c) **Běžný incident** znamená incident, který významně neovlivňuje stav a chování systému nebo submodulu.

V jakémkoli případě pochybnosti o rozdělení typu incidentu má právo rozhodnout určený pracovník Objednatele, a to zejména dle dopadu příslušného incidentu na provoz.

Požadované maximální reakční doby Zhotovitele na nahlášený incident (platné pro pracovní dny od 6 hod. do 18 hod):

- a) **Priorita 1 - Kritický incident:**
odezva pracovníka Zhotovitele na přijatý **incident** Objednatele nejpozději do 4 hodin vč. zahájení prací
- b) **Priorita 2 - Závažný incident:**
odezva Zhotovitele na přijatý **incident** Objednatele nejpozději do 12 hodin vč. přijetí opatření na eliminaci důsledku incidentu a zahájení prací
- c) **Priorita 3 – Běžný incident:**
odezva Zhotovitele na přijatý **incident** Objednatele nejpozději do 48 hodin vč. zahájení prací

Požadované maximální doby odstranění nahlášeného incidentu Zhotovitelem (platné pro pracovní dny od 6 hod. do 18 hod):

- a) **Priorita 1 – Kritický incident:**
odstranění nahlášeného incidentu Zhotovitelem nejpozději do 3 dnů od nahlášení
- b) **Priorita 2 – Závažný incident:**
odstranění nahlášeného incidentu Zhotovitelem nejpozději do 5 dnů od nahlášení
- c) **Priorita 3 – Běžný incident:**
odstranění nahlášeného incidentu Zhotovitelem nejpozději do 14 dnů od nahlášení

Shrnutí způsobů komunikace

Způsob komunikace a potvrzování požadavku Objednatele u Zhotovitele:

- Záznam do databáze HelpDesk – přes web na adrese: **xxxxxxxxxx** (vyplní účastník)

V případě nedostupnosti databáze HelpDesk se výjimečně požadavky hlásí těmito níže uvedenými způsoby po dobu nezbytně nutnou. Požadavky je potřeba, pak znovu se zpětnou platností evidovat na Helpdesku:

- Elektronickou poštou: **xxxxxx@yyyyy.cz** (vyplní účastník)

- Telefonem hot-line - mobil: **xxxxxxxxxx** (vyplní účastník)

ii) služba update softwarových produktů

Objednatel požaduje po celou dobu poskytování Servisních služeb automatickou dodávku **všech vyšších verzí dodaných softwarových produktů a maintenance**, které umožňují aktualizaci softwarových produktů s vazbou na platnou legislativu nebo vývoj hardwaru či jiných souvisejících softwarových prostředků. Legislativou se rozumí všechny obecně závazné předpisy s vazbou na provozní podmínky dodaných softwarových produktů. Součástí dodávky jsou také veškeré náklady na migraci dat, instalaci zahrnující testování nové verze na provozní podmínky Objednatele před instalací nové verze a samotnou instalaci do produktivního prostředí dle předem dohodnutých termínů a pravidel.

Technické parametry služby:

- Platnou legislativou se rozumí platné a účinné předpisy pro Českou republiku nebo závazné normy EU, které jsou platné i pro národní legislativu (zejm. nařízení Komise EU).
- Dodávka vyšší verze update musí být dodána nejpozději 1 měsíc před datem účinnosti legislativních změn, pokud neexistují objektivní důvody ze strany příslušných státních orgánů.

iii) Dostupnost náhradních dílů

Objednatel požaduje, aby plnění, ke kterému Zhotovitel poskytuje Servisní služby (tj. plnění dle části B písm. i) shora, tzn. Část 1, Část 3 a Část 4, zahrnovalo po smlouvenou dobu rovněž dostupnost všech nezbytných komponent nebo náhradních dílů; smlouvenou dobou se rozumí doba nejméně 10 let od nabytí účinnosti Smlouvy. S výjimkou případu odcizení (krádeže) či vandalismu nebude Zhotovitel oprávněn požadovat úhradu jakýchkoli nákladů nad rámec paušální ceny za poskytování Servisních služeb po celou záruční dobu a pod dobu sjednaného servisu NBD.

Zhotovitel musí garantovat možnost dodávky nezbytných komponent a náhradních dílů po smlouvenou dobu dostupnosti. Nejde-li o situaci, kdy dodání náhradních dílů je pokryto trvající záruční dobou a záručním balíčkem NBD (a tedy náhradní díly jsou dodávány již v ceně uvedeného plnění Zhotovitele), Objednatel bude oprávněn náhradní díly a komponenty odebrat postupem odpovídajícím právní úpravě v oblasti zadávání veřejných zakázek v době pořízení náhradního dílu / komponenty, a pokud se bude jednat o cenu v místě a čase obvyklou. Za účelem ověření ceny v místě a čase obvyklé je Objednatel rovněž oprávněn provést průzkum relevantního trhu.

iv) Požadavek na zajištění datových toků/služeb všech subsystémů dopravního centra

V rámci realizace projektu dojde ze strany Zhotovitele k zprovoznění všech subsystémů a jednotlivých komponent, jejich vzájemné integrace a konektivity dle předmětu Smlouvy. Veškeré datové toky a přenosy budou Zhotovitelem zajištěny po dobu 5 let od uvedení projektu do řádného provozu.

V rámci investičních a provozních úspor požaduje Objednatel maximální možné využití stávajících sítí na území města (optická síť, ethernet, možnosti operátora a jiné). Minimální

rozsah implementace stávajících technologií však není stanoven, pakliže není ve specifikaci předmětu Smlouvy stanoveno jinak (daný způsob řešení takových toků).

2. Služby školení, Konzultační služby a Programátorské služby

Tyto služby směřují k realizaci rozvoje systému nebo submodulu, úprav nastavení dle potřeb Objednatele, které rozšiřují chování systému nebo submodulu, včetně odpovídajících konzultací a školení dle potřeb Objednatele.

Zhotovitel je povinen poskytovat tyto služby (Služby školení, Konzultační služby a Programátorské služby) dle objednávek / požadavků Objednatele ve smyslu Smlouvy.