**Příloha č. 2 Smlouvy**

bližŠí specifikace služeb a záruky

1. **Další parametry záruky**
2. **Další parametry poskytnuté záruky na Dílo**
* Záruční doba dle čl. XI. Smlouvy počíná běžet od provedení Díla jako celku, tj. od podpisu příslušného akceptačního protokolu Objednatelem s výsledkem „*Akceptováno bez výhrad*“ ve smyslu Smlouvy.
* **Požadavky na záruční servis hardware – výpočetní technika (servery, disková pole aj.) dodaný pro Část 5 (dopravní centrum)**

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

Záruční opravy na HW - výpočetní techniky dopravního centra budou dokončeny odstraněním vad/y v termínu nejpozději do 48 hodin od nahlášení Objednatelem.

* **Požadavky na záruční servis hardware Části 1 (řadiče světelné signalizace) a Části 3 (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 dle Smlouvy.

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

* Záruční vady software u Části 5 - dopravní centrum (vč. vyhodnocovacího software pro Část 3 - strategické detektory), software u Části 2 - dopravní ústředna a software u Části 4 - modelování dopravy budou řešeny jako incidenty u těchto software a to způsobem upraveným v části B níže.
1. **Specifikace Služeb**
2. **Servisní služby**
3. **služba centrální podpory pro software u Části 5 - dopravní centrum (vč. vyhodnocovacího software pro Část 3 - strategické detektory), pro software u Části 2 - dopravní ústředna a pro software u Části 4 - modelování dopravy**

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 určení pracovníci Objednatele oprávněni nahlašovat veškeré požadavky na servis do formuláře. Na Helpdesku bude 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. Povinnost dokladování dostupnosti služby je povinností Zhotovitele.
* Volání na servisní linku nesmí být nijak speciálně zpoplatněno kromě telefonního poplatku za tel. hovor účtovaný tel. operátorem Zhotovitele Zhotoviteli.
* Služba musí být poskytována v režimu 24x7x365 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 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 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.
* 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 packals, 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 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:**

1. **Kritický incident** znamená incident, který znemožňuje práci všem uživatelům systému nebo submodulu. Jedná se o havarijní situace.
2. **Závažný incident** znamená incident, který znemožňuje práci pouze některým uživatelům systému nebo submodulu a především je výrazné omezena dispečerská práce. U ostatních uživatelů pak nemožnost pracovat standardně se systémem nebo submodulem, ale se zachování možnosti dočasně pracovat alternativním způsobem.
3. **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:**

1. **Priorita 1 - Kritický incident:**

telefonická odezva pracovníka Zhotovitele na přijatý **incident** Objednatele nejpozději do 4 hodin

1. **Priorita 2 - Závažný incident:**

telefonickáodezva Zhotovitele na přijatý **incident** Objednatele nejpozději do 12 hodin

1. **Priorita 3 – Běžný incident:**

telefonická odezva Zhotovitele na přijatý **incident** Objednatele nejpozději do 48 hodin

**Požadované maximální doby odstranění nahlášeného incidentu Zhotovitelem:**

1. **Priorita 1 – Kritický incident:**

odstranění nahlášeného incidentu Zhotovitelem nejpozději do 3 dnů od nahlášení

1. **Priorita 2 – Závažný incident:**

odstranění nahlášeného incidentu Zhotovitelem nejpozději do 5 dnů od nahlášení

1. **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 uchazeč)

V případě nedostupnosti databáze HelpDesk se požadavky hlásí těmito způsoby:

* Elektronickou poštou: xxxxxx@yyyyy.cz (vyplní uchazeč)
* Telefonem hot-line - mobil: xxxxxxxxx (vyplní uchazeč)
1. **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 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.
1. **Dostupnost náhradních dílů**

Objednatel požaduje, aby plnění, ke kterému Zhotovitel poskytuje Servisní služby (tj. plnění dle části B písm. i) shora, tzn. Část 2, Část 3, Část 4 a Část 5), zahrnovalo po smluvenou dobu rovněž dodávku všech nezbytných komponent nebo náhradních dílů. S výjimkou případu odcizení (krádeže) či vandalismu nebude Zhotovitel oprávněn požadovat úhradu jakýchkoli nákladů nad rámec paušální ceny za poskytování Servisních služeb.

Objednatel požaduje, aby i pro případy, kdy se nejedná o dodávku náhradních dílů a komponent dle předchozího odstavce (tj. v rámci Servisních služeb), Zhotovitel garantoval možnost dodávky nezbytných komponent a náhradních dílů. Uvedený závazek dostupnosti náhradních dílů a komponent platí i po dobu nejméně dalších 10 let od uplynutí doby uvedené v odst. 4.2.1. Smlouvy, a to i s možností dokoupení servisu na místě NBD. 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. Závazek Zhotovitele k zajištění dostupnosti náhradních dílů trvá i po ukončení Smlouvy uplynutím doby sjednané pro poskytování Servisních služeb anebo některým ze způsobu dle čl. XIII. Smlouvy.

1. **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).

1. **Služby školení, Konzultační služby a Programátorské služby**

Tytoslužby 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.

1. **Smluvní pokuty**
2. Smluvní strany se dále dohodly na níže uvedených smluvních pokutách:
3. v případě prodlení se záruční opravou na HW - výpočetní techniky dopravního centra dle části A bodu 1. této přílohy se Zhotovitel zavazuje Objednateli uhradit smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč (slovy: deset tisíc korun českých) za každý i započatý den prodlení a jednotlivou vadu.
4. v případě prodlení se záruční opravou na HW řadičů nebo detektorů dle části A bodu 1. této přílohy se Zhotovitel zavazuje Objednateli uhradit smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč (slovy: deset tisíc korun českých) za každý i započatý den prodlení a jednotlivou vadu.
5. v případě nedodržení požadované reakční doby dle části B bodu 1. písm. i) této přílohy se Zhotovitel zavazuje Objednateli uhradit následující smluvní pokuty:
* u Kritického incidentu: 5.000,- Kč (slovy: pět tisíc korun českých) za každou i započatou hodinu prodlení a jednotlivý incident;
* u Závažného incidentu: 1.000,- Kč (slovy: jeden tisíc korun českých) za každou i započatou hodinu prodlení a jednotlivý incident;
* u Běžného incidentu: 5.000,- Kč za každý i započatý den prodlení a jednotlivý incident.
1. v případě nedodržení požadované doby odstranění dle části B bodu 1. písm. i) této přílohy se Zhotovitel zavazuje Objednateli uhradit následující smluvní pokuty:
* u Kritického incidentu: 5.000,- Kč (slovy: pět tisíc korun českých) za každou i započatou hodinu prodlení a jednotlivý incident;
* u Závažného incidentu: 1.000,- Kč (slovy: jeden tisíc korun českých) za každou i započatou hodinu prodlení a jednotlivý incident;
* u Běžného incidentu: 5.000,- Kč za každý i započatý den prodlení a jednotlivý incident.
1. v případě prodlení s dohodnutým termínem poskytnutí Služeb školení, Konzultačních služeb nebo Programátorských služeb dle části B bodu 2 této přílohy se Zhotovitel zavazuje Objednateli uhradit smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč (slovy: deset tisíc korun českých) za každý i započatý den prodlení.