

Příloha č. 3: Servisní podmínky

1.1.1 Servisní podmínky

V této kapitole jsou detailně popsány požadavky a parametry servisních služeb požadované poskytovat ze strany poskytovatele servisních služeb min. po dobu udržitelnosti projektu.

Pro potřeby dalšího textu budou používány následující pojmy:

Pojem	Význam
Incident (požadavek)	Indikovaný problém technologie, případně části IS, který není v souladu s dokumentovaným stavem akceptovaného řešení. Kategorizace incidentů je uvedena dále v textu.
Doba nahlášení	Doba nahlášení incidentu prostřednictvím smluvního kanálu (viz podmínky dle smlouvy – hotline, email, kontaktní telefon).
Reakční doba (Reakce)	Doba potvrzení přijetí incidentu poskytovatelem služby na email Objednatele a potvrzení zahájení incidentu řešení Poskytovatelem.
Doba vyřešení (Vyřešení)	Doba vyřešení incidentu a předání Objednateli k ověření vyřešení. Doba potřebná na ověření vyřešení ze strany Objednatele není započítávána do Doby vyřešení. Vyřešením je chápáno i snížení úrovně incidentu v daném čase a tím prodloužení doby pro řešení v souladu s nižší úrovní incidentu.
SLA	Konkrétní smluvní parametry pro poskytování služeb v daných kategoriích servisních služeb.
NBD	Následující pracovní den od doby nahlášení incidentu.

Tabulka 1: Pojmy pro poskytování servisních služeb

1.1.1.1 Kategorizace incidentů

V následující tabulce jsou uvedeny základní kategorie incidentů, které jsou následně využity pro potřeby stanovení kategorií servisních služeb:

Kategorie	Popis
A	Situace, kdy IS nebo část IS není zcela funkční, neumožňuje práci uživatelů se systémem a nelze používat pro podporu procesů ZZS KHK. Vztahuje se na případy, kdy je systém zcela nefunkční z důvodů na straně IS nebo jeho části, na niž je poskytovatel povinen poskytovat servisní služby.
B	Situace, kdy IS nebo část IS je částečně funkční, umožňuje částečné poskytování služeb, po přechodnou dobu se sníženým komfortem uživatelů, případně provizorním způsobem z důvodů na straně IS nebo jeho části, na niž je poskytovatel povinen poskytovat servisní služby.
C	Nedostatky a vady drobného rozsahu, které nebrání užívání IS nebo jeho části, nicméně nejsou v souladu s předaným a dokumentovaným stavem IS nebo jeho části.
REQ	Požadavek na služby, které nejsou chápány jako vada IS nebo jeho části.

Tabulka 2: Kategorie incidentů

1.1.1.2 Kategorizace servisních služeb

V následující tabulce je uvedena kategorizace servisních služeb, služby jsou vzestupně kumulativní:

Kategorie	Popis
Záruka	<p>Jsou poskytovány služby v rámci záruky v rozsahu, který je specifikován v záručních podmínkách, případně ve specifikaci dílčí části IS OŘ.</p> <p>Nejedná se o služby nad rámec dodávky a běžné záruky tj. poskytování těchto služeb je součástí ceny dodávky technologií OŘ.</p>
Maintenance	<p>Poskytování služeb maintenance nad rámec běžné záruky tj. přístup k opravným balíčkům (poskytování aktualizací a nových verzí Softwarových produktů), patchům (poskytování opravných patchů nutných pro bezchybný chod Softwarových produktů) a nutným úpravám na základě legislativních změn, apod. Maintenance je poskytována na HW komponenty a SW řešení, které jsou dodány v rámci projektu a jedná se o HW a SW nevyrobené či nevyvinuté Poskytovatelem. Poskytovatel tyto komponenty a SW pořídil od 3. strany.</p>
24 hod	<p>Poskytování služeb technické podpory nad rámec běžné záruky tj. poskytování hotline, kontaktního místa, garance reakční doby a doby odstranění závady (nebo snížení závady na nižší úroveň v daném časovém limitu).</p>
4 hod	<p>Poskytování služeb technické podpory nad rámec běžné záruky tj. poskytování hotline, kontaktního místa, garance reakční doby a doby odstranění závady (nebo snížení závady na nižší úroveň v daném časovém limitu).</p>

Tabulka 3: Kategorie servisních služeb

Upozornění: Nevztahuje se na případy, kdy důvody nefunkčnosti jsou způsobené Objednatelem, nebo třetí stranou, případně jsou způsobeny částí dodávky, na které se nevztahuje příslušné SLA.

V následující tabulce jsou pro jednotlivé kategorie servisních služeb definovány základní parametry:

Kategorie	A		B		C	
	Reakce	Vyřešení	Reakce	Vyřešení	Reakce	Vyřešení
Maintenance	2 prac. Dny	4 prac. Dny	4 prac. Dny	15 prac. Dnů	15 prac. Dnů	Po dohodě
24 hod	24 hod	2 kal. Dny	Následující prac. Den	4 prac. Dny	2 prac. Dny	Po dohodě
4 hod	4 (12) hodiny	12 (36) hodiny	8 (12) hod	2 prac. Dny	2 prac. Dny	Po dohodě

Tabulka 4: Parametry servisních služeb

Údaje v závorkách platí pro mimopracovní dobu, pracovní doba je v pracovní dny od 8:00 do 18:00.

Pro kategorii REQ nejsou stanovena SLA, konkrétní lhůty jsou předmětem dohody mezi smluvními stranami.

1.1.1.3 Úroveň služeb pro jednotlivé dílčí části

V následující tabulce jsou stanoveny základní úrovně služeb pro dílčí části dodávaného řešení:

Označení	Položka	Kategorie služeb
Sál pro operační řízení		
OS-08	Projekční systém	Záruka
OS-09	Síťová tiskárna pro sál	Záruka
Technologické zázemí		
PR-02	Virtualizovaný desktop pro OŘ	Záruka
PR-05	Operátorské pracoviště hybridní	Záruka
DC-05	Rackové skříně 19" 800*1000 (42U)	Záruka
EN-02	UPS	Záruka
Radiová síť PEGAS		
DR-01	Integrace sítě PEGAS	24 hod
DR-03	Pevné radiostanice 3G	Záruka
DR-04b	Ruční radiostanice s kitem	Záruka
Telefonie		
OB-01	Pobočková ústředna OŘ	24 hod
OB-02	Nahrávání (všechny kanály OŘ)	24 hod
OB-03	Příčka – PBX OŘ objektová ústředna	Záruka
Výjezdové základny a vozidla		
VS-02	WI-FI	Záruka
VT-01	Vozidlové GPS	Záruka
VT-02	Tablet posádky	Záruka
VT-05	Navigační přístroj	Záruka
VS-03	Jiné technologické doplnění stanovišť	24 hod
Informační systémy		
IS-01	HW kompletně	4 hod
IS-02	Databáze, virtualizace, replikace SW	Maintenance
IS-03	Informační systém – vývoj a integrace	4 hod

Označení	Položka	Kategorie služeb
IS-03a	Informační systém – integrace s NIS IZS	4 hod
IS-04	Zálohování	24 hod
IS-05	Integrace telefonie	24 hod
Ostatní individuální úpravy		
XX-04	Jiné vybavení	Záruka

Tabulka 5: Základní části předmětu plnění

1.1.1.4 Doplnující požadavky na servisní služby

Zadavatel má následující doplňující požadavky na a servisní služby:

- Poskytovatel služeb zajistí jednotný systém hotline
 - s elektronickým přístupem přes síť internet
 - s kontaktním telefonním číslem
 - poskytující informace o změnách v incidentech/požadavcích Objednateli emailem
- Servisní služby budou vykazovány měsíčně (za uplynulý kalendářní měsíc) a to včetně přehledu plnění SLA
- Servisní služby budou účtovány čtvrtletně na základě podepsaných (akceptovaných) měsíčních výkazů za dané uplynulé čtvrtletí.

V rámci přípravy nabídky Uchazeč poskytne popis způsobu poskytování servisních služeb.