

Akumulátor	Uživatelsky vyměnitelný bez spec. nářadí, technologie bez paměťového efektu, nabíječka 230V, provozní výdrž v aktivním režimu (komunikace, přenos dat) – doba hovoru - min.8 hod.	ANO	Kapacita baterie 2.800 mAh Vyjímatelná baterie Ano Doba využívání internetu (3G) Až 11 hodin Doba využívání internetu (LTE) Až 10 hodin Doba využívání internetu (Wi-Fi) Až 12 hodin Doba přehrávání videa Až 13 hodin Doba přehrávání audia Až 67 hodin Doba hovoru (W-CDMA) Až 21 hodin
Mechanická ochrana	Pouzdro s trvalou ochranou displeje proti poškrábání a s trvalou ochranou těla přístroje.	ANO	Součástí dodávky je ochranné pouzdro těla přístroje s integrovanou ochranou displeje

Tablet Open source 885ks

Na základě technických požadavků na koncové zařízení typu Tablet Open source uchazeč nabízí Samsung Note 10.1 opatřený ochranným krytem a ochranou displeje, včetně potřebného SW vybavení.

Položka	Parametry minimální	Splňuje	Nabízené parametry
UDT	Platforma Open source, typ Tablet vhodný pro podniková řešení, umožňuje zobrazování přenesených dat,	ANO	Zařízení na platformě Android 4.3, Samsung Apps, Social Hub (Integrated phonebook with SNS, IM, and Email), Music Hub, Readers Hub, Gamme Hub, ChatON, mFluent IM, ChatON, KIES ActiveSync, B-to-B Compability EAS/MDM/ODE/VPN/CCX

Sítě GSM	Podpora sítí 2G, 3G, 4G-LTE,	ANO	GSM/GPRS/EDGE (850/900/1800/1900 MHz) HSPA+ (850/900/1900/2100 MHz) LTE (800/850/900/1800/2100/2600 MHz)
Operační systém	Operační systém, umožňující spouštění a vytváření vlastních aplikací, instalace lokálně nebo MDM, možnost předinstalace požadovaných SW před distribucí uživatelům.	ANO	Možnost instalace vlastních aplikací (apk souborů) prostřednictvím dodávaného MDM, cloudového nebo lokálního umístění.
Procesor, paměti	Procesor min. 4 fyzická jádra, frekvence min. 2,3 GHz, RAM min. 3 GB, vnitřní paměť min. 32 GB, slot na externí paměťovou kartu min. 32 GB,	ANO	2.3 GHz čtyřjádrový procesor, 32 GB vnitřní paměť, slot na SD kartu až 64 GB, 3 GB RAM
Displej	Displej kapacitní, min 10,1", min. rozlišení 2560 x 1600 (dobrá čitelnost na přímém slunci.), pero	ANO	WQXGA Super clear LCD, 16M barev, úhlopříčka 10.1", rozlišení 2560 * 1600, Aktivní pero S Pen
Kamera	Fotoaparát přední min. 2 MPix, zadní min. 8 MPix, včetně blesku, záznam a přehrávání videa v rozlišení Full HD, podpora formátů min. MPEG4, H264	ANO	Přední CMOS, 2MP; zadní CMOS, 8MP; blesk Flash LED, automatické zaostřování, záznam i přehrávání videa ve Full HD. Podporované formáty videa: AVI, WMV, ASF, FLV, MKV, MP4, 3GP, WebM, M4V Video Codec: MPEG4, H.264, MP43, VC-1, WMV 7/8, Sorenson Spark, H.263, VP8
Zvuk	Min. podpora formátů MP3, AAC, FLAC	ANO	Audio Format: MP3 M4A 3GA AAC OGG OGA WAV WMA AMR AWB FLAC MIDI XMF MXMF IMY RTTTL RTX OTA Audio Codec: MP3, AAC, AAC+, eAAC+, M4A, 3GA, OGG, WMA, WAV, FLAC, AMR-WB, AMR-NB, MIDI, SP-MIDI, XMF, i-Melody

Senzory- snímače	Min. gyroskop, světelný snímač,	ANO	Akcelorometr, Geomagnetic sensor, Gyro, RGB sensor, Halův Sensor
Lokalizace	Interní Modul GPS, podpora min. A-GPS, Glonass	ANO	AGPS, GLONASS
Konektivita	min.Bluetooth 4.0LE, WiFi, WiFi Direct, min.USB2.0 s konektorem mikro USB, MHL, jack 3,5mm stereo,	ANO	Bluetooth 4.0LE, WiFi, WiFi Direct, min.USB2.0 s konektorem mikro USB, MHL, jack 3,5mm stereo, microSIM, DLNA, MHL
Akumulátor	Technologie bez paměťového efektu, nabíječka 230V, provozní výdrž v aktivním režimu (komunikace, přenos dat) až 8 hod.	ANO	8220 mAh, nabíječka. Internet Usage Time(3G, LTE, WiFi)-až 9h Čas přehrávání (Video) až 11h Čas přehrávání (audio) až 217h Talk Time(W-CDMA) až 43h
Mechanická ochrana	Pouzdro a trvalou ochrana displeje proti poškrábání.	ANO	Samostatná součást dodávky.

SmartPhone Windows 35ks

Na základě technických požadavků na koncové zařízení typu SmartPhone Windows uchazeč nabízí Microsoft Lumia 640XL opatřený ochranným krytem a ochranou displeje, včetně potřebného SW vybavení.

Položka	Parametry minimální	Splňuje	Nabízené parametry
Mobilní telefon	Operační systém Window phone 8	ANO	OS MS Windows Phone 8.1
Procesor, paměti	Procesor min. 2 fyzická jádra, frekvence min. 1,7GHz, RAM min. 1 GB, vnitřní paměť min. 8 GB, slot na externí paměťovou kartu	ANO	Qualcom Snapdragon 400, 1,2GHz 4 jádra, 1GB RAM, 8GB interní paměť, slot na microSD až 128GB
Displej	Displej min 6" a min. rozlišení 720x1280, typ IPS	ANO obdobný parametr	Display 5,7", 1280x720 IPS, 259 PPI, glance screen, Corning Gorilla Glass3, Sunlight readability enh., odolný vůči poškrábání
Protokoly	GPRS, UMTS (3G), HSDPA, HSUPA, LTE	ANO	GSM/EDGE/GPRS: 850/900/1800/1900 UMTS,HSDPA,HSUPA,WCDMA:850/900/2100 LTE: 1, 3, 7, 8, 20
Funkce	WiFi, BlueTooth, GPS, Dotykový displej, microUSB	ANO	Wi-Fi, 3G, BlueTooth, GPS, FM Rádio, Přední kamera, Kalendář/Budík, Dotykový displej, Hudební přehrávač, Pohybový senzor, Digitální kompas, Gyroskop, Světelný senzor, Senzor přiblížení
Mechanická ochrana	Pouzdro s trvalou ochranou displeje proti poškrábání a s trvalou ochranou těla přístroje.	ANO	Součástí dodávky

Bezpečnostní požadavky	Musí být implementováno jak UEFI boot tak SW emulace TPM, která se nachází v chráněné části ARM / ROM.	ANO	UEFI secure-boot a také BitLocker šifrovací algoritmy prostřednictvím TPM emulace v chráněném režimu.
-------------------------------	--	------------	---

Tablet Windows 30ks

Na základě technických požadavků na koncové zařízení typu Tablet Windows uchazeč nabízí HP Pro 10 EE opatřený ochranným krytem a ochranou displeje, včetně potřebného SW vybavení.

Položka	Parametry minimální	Splňuje	Nabízené parametry
Přenosné zařízení	Operační systém Windows 8+, typ tablet	ANO	Windows 8.1
Připojení	3G modem, WiFi (min. b/g/n)	ANO	802.11a/b/g/n (2x2) WiFi and Bluetooth® 4.0 LE combo (Miracast supported), 3G, 2G
Procesor	Procesor 2 fyzická jádra při frekvenci min. 1,6GHz nebo procesor 4 fyzická jádra při frekvenci min. 1,33GHz	ANO	Intel® Atom® Z3735F (1.33 GHz, up to 1.83 GHz using Intel Burst Technology, 2 MB cache, 4 cores)
Paměti	RAM min. 2 GB, vnitřní paměť min. 32 GB, slot na externí paměťovou kartu	ANO	2 GB paměti DDR3L SDRAM, Disk eMMC SSD 32 GB, micro SD slot
Displej	Displej min. 10" při rozlišení 1366 x 768 (HD) - (dobrá čitelnost na přímém slunci, např. TFT, či obdobný)	ANO	úhlopříčka 10.1, WXGA (1280x800) IPS
Lokalizace	Interní Modul GPS	ANO	A-GPS
Výstupy	USB	ANO	Micro USB 2.0
Mechanická ochrana	Pouzdro s trvalou ochranou displeje proti poškrábání a s trvalou ochranou těla přístroje.	ANO	Součástí dodávky

Bezpečnostní požadavky	TPM čip	ANO	TPM HW chip
-------------------------------	---------	------------	-------------

Servisní podpora a hlášení incidentů

1. Servisní podpora a hlášení incidentů

1.1. OTRS – Popis

OTRS (Open Ticket Request System) je webová aplikace, kterou lze použít s každým HTML kompatibilním webovým prohlížečem. Webové rozhraní nepoužívá aktivní webový obsah jako Flash nebo Java applety, tím je zajištěno, že systém OTRS je použitelný na mobilních telefonech nebo jiných mobilních počítačích.

Systém OTRS je rozdělen do několika částí. Základní složkou je OTRS Framework, který obsahuje všechny centrální funkce pro aplikaci. Přes webové rozhraní OTRS Framework je možné instalovat další doplňující aplikace, jako je Reporting, Webový kalendář, Nástroje pro sledování stavu systému, FAQ, atd.

Zákaznický modul:

Zákazníci společnosti mají speciální webové rozhraní OTRS a to Zákaznickou konzoli.

Prostřednictvím této konzole mohou zákazníci zadávat své požadavky, upravovat své požadavky (měnit stav tiketu, připsat poznámku), měnit nastavení svého účtu, měnit jazyk prostředí OTRS, atd.

					
New Ticket	My Tickets	Company Tickets	Search	FAQ Area	Preferences

MyTickets					
Ticket 1-6 of 6 - Page: 1 - (Show closed Tickets)					
Ticket# 	Age 	Subject	State 	Queue 	Owner 
1000295	14 days 0 hour	Znovu otevíram	open	1. 1st ServiceDesk	root@localhost
1000241	36 days 23 hours	hhh	new	7. Projekt::7.9. [...]	ja058245
1000236	37 days 21 hours	TEST ID 2	open	7. Projekt::7.9. [...]	ja058245
1000195	76 days 20 hours	Otevíram	open	7. Projekt::7.9. [...]	root@localhost
1000189	79 days 22 hours	Ahoj test	open	7. Projekt::7.9. [...]	fi058366
1000188	79 days 22 hours	Otevíram	open	7. Projekt::7.9. [...]	root@localhost

1.2. OTRS – metodika práce – zákaznický modul

- Primárním komunikačním kanálem pro ServiceDesk je OTRS.
- V případě, kdy nelze použít OTRS, provede objednatel hlášení Servisního požadavku e-mailem nebo telefonicky.

Uživatelé mohou v Elektronické aplikaci sledovat stav zpracování SP. Prostřednictvím Elektronické aplikace jsou uživatelé rovněž žádáni poskytovatelem o součinnost.

1.2.1. Základní principy

OTRS je „ticketing tool“. To znamená, že základní entitou nástroje je tiket (překladů se nabízí mnoho - lístek, požadavek, úkol).

1.2.2. Služba

Základní atribut každého tiketu je služba. Služby jsou vedeny v (hierarchickém) katalogu služeb. Každé provozované službě nebo službám je přiřazena služba v OTRS. Při zakládání nových tiketů musí uživatel správně zvolit službu.

1.2.3. Typy tiketů a jejich využití

Následující tabulka udává typy tiketů, které se používají v rámci interakce se zákazníkem. Výčet typů platných na konkrétní službě je dán konfigurací.

Fáze realizace	Vyhrazený typ tiketu OTRS	Proces	Vymezení
Provoz	Incident (INC)	Incident management	Řešení provozních incidentů s cílem co nejrychleji obnovit provoz služby
	Service Request (SR)	Service request management	Realizace předem připravených servisních procedur efektivním a opakovaným způsobem (správa uživatelských účtů, předem definovaná změna nastavení systémů, ...)
	Request for Change (RFC)	Change management	Realizace změn v rámci provozu služeb.
	Request for Information (RFI)	Service request management	Poskytování informací nebo konzultací pro zákazníka k dané službě
	Event (EV)	Event management	Řízené zpracování událostí přicházejících především z dohledů a monitoringu.
	Problem (PR)	Problem management	Identifikace příčiny incidentů a iniciace změn vedoucích k jejich eliminaci. Podpora pro incident management (WA's, KDB, ...)
	Release	Release management	Řízené uvolnění změn do provozního prostředí

Pro jednotlivé typy tiketů jsou stanoveny klíčové charakteristiky v oblasti SLA nebo komunikace:

Typ tiketu	Může být SLA?	Komunikační kanál se zákazníkem	Notifikace zákazníkovi
Incident	ANO - Response - Resolution - Info Update	1. Automatický interface 2. OTRS 3. Mail 4. Telefon	ANO - Změny stavu - Informace - Spolupráce (součinnost, ověření)
Service Request	ANO - Response - Resolution	1. OTRS 2. Mail 3. Telefon	ANO - Změny stavu - Informace - Spolupráce (součinnost, ověření)
RFC	NE	1. OTRS 2. Mail	Obvykle ANO - Změny stavu - Informace - Spolupráce (součinnost, ověření)
RFI	NE	1. OTRS 2. Mail 3. Telefon	ANO - Změny stavu - Informace - Spolupráce (součinnost, ověření)
Event	NE	Obvykle žádný	Potenciálně
Problem	NE	1. OTRS 2. Mail	Obvykle ANO - Informace - Změny stavu
Release	NE	1. OTRS 2. Mail	Obvykle ANO - Informace - Změny stavu

Poznámka: Komunikační kanály jsou seřazeny podle preferencí. Automatický interface (pokud je implementován) přenáší informace mezi zákaznickovým systémem a systémem poskytovatele. Pokud není automatický interface implementován, je primárním komunikačním kanálem externí modul OTRS.

1.2.4. Klíčové operace na tiketech podle typu

Typ tiketu OTRS	Zakládá	Uzavírá	Mění stav (ostatní změny)
Event	Poskytovatel	Poskytovatel / Zákazník (potenciálně)	Poskytovatel
Incident	Zákazník / Poskytovatel	Zákazník / Poskytovatel	Zákazník / Poskytovatel
Service Request	Zákazník / Poskytovatel	Zákazník / Poskytovatel	Zákazník / Poskytovatel
RFI	Zákazník / Poskytovatel	Zákazník / Poskytovatel	Zákazník / Poskytovatel
Problem	Poskytovatel	Poskytovatel	Poskytovatel
RFC	Zákazník / Poskytovatel	Zákazník / Poskytovatel	Poskytovatel
Release	Poskytovatel	Poskytovatel	Poskytovatel

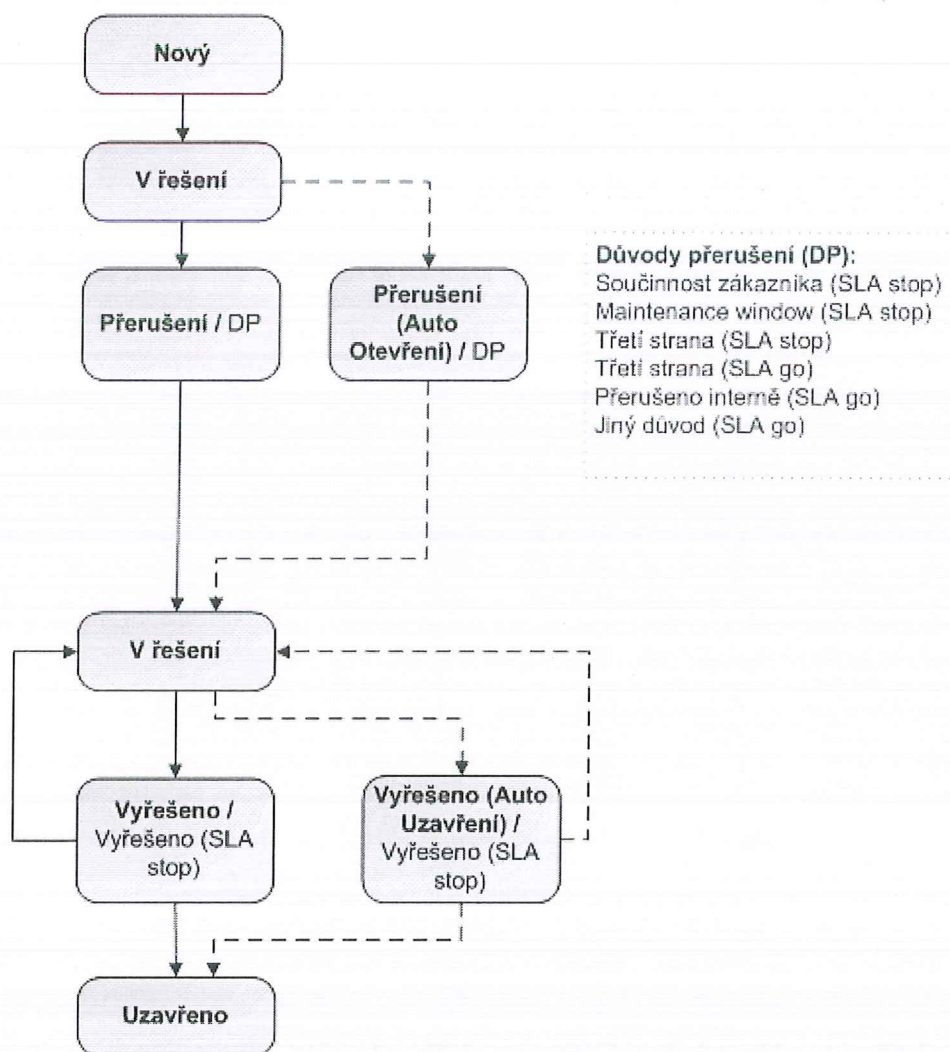
Poznámka: Zákazník provádí operace přímo pouze přes WWW rozhraní (externí konzoli) OTRS

1.2.5. Stavový diagram

Bez ohledu na typ tiketu jsou používány následující stavy tiketů:

- Nový / New
 - o Výchozí stav po založení tiketu
 - o Tiket čeká na první zpracování a zahájení řešení
- V řešení / Open
 - o Aktivita probíhá
- Přerušeno / Pending reminder
 - o Nelze pokračovat v řešení
 - o Důvod je uveden hodnotou číselníku Důvod přerušení / Pending Reason
 - o Podle důvodu přerušení se SLA zastaví nebo ne
- Přerušeno (Auto otevření) / Pending (Auto Open)
 - o Stejně jako pro Přerušeno
 - o Navíc je naplánována automatická změna stavu na V řešení na pevný termín, která se uskuteční, pokud do termínu nenastane jiná změna stavu
- Vyřešeno / Resolved
 - o Aktivita je dokončena, čeká se na ověření zákazníkem

- Důvod přerušení je nastaven na hodnotu Vyřešeno (SLA stop) / Resolved (SLA stop)
- Vyřešeno (Auto uzavření) / Resolved (Auto Close)
 - Stejně jako pro Vyřešeno
 - Navíc je naplánována automatická změna stavu na Uzavřeno na pevný termín, která se uskuteční, pokud do termínu nenastane jiná změna stavu
- Uzavřeno / Closed
 - Zákazník akceptoval řešení dané aktivity, tiket je uzavřen



1.2.6. Pravidla pro práci s Incidenty

1.2.6.1. Podporovaná SLA na Incidentech

OTRS podporuje následující procesní typy SLA, zákazník je o nich informován a má možnost je sledovat za podpory OTRS:

Typ SLA	Popis	Podpora nástroje
Odezva / Response	Převzetí požadavku, jeho validace a zahájení řešení	Seznamy OTRS, detail tiketu Externí notifikace
Info update	Informace o stavu řešení – provedených aktivitách a plánu dalších kroků. Jen u incidentu kategorie A.	Seznamy OTRS, detail tiketu Externí notifikace
Vyřešení / Resolution	Vyřešení požadavku	Seznamy OTRS, detail tiketu Externí notifikace

Poznámka: Externí notifikace jsou odesílány na zadavatele tiketu

1.2.7. Zakládání Incidentů

Incidenty zakládá uživatel přes WWW konzoli (externí modul). Při zakládání používá formulář „Nový tiket“, který obsahuje následující pole:

- Služba ... zákazník vybírá ze seznamu služeb, na které má oprávnění
- Typ tiketu ... zákazník vybírá ze seznamu typů, které jsou definovány na vybrané službě
- Řešitelská skupina ... pevně daná hodnota, požadavky jsou směřovány na Service Desk
- Předmět ... zákazník vyplní stručný název tiketu
- Text ... zákazník detailně popíše nahlašovaný incident
- Příloha ... zákazník má možnost přiložit libovolný počet příloh
- Zákaznické ID tiketu ... zákazník může vložit ID tiketu z jeho vlastního systému
- Naléhavost ... zákazník subjektivně stanoví naléhavost pro něj samotného
- Dopad ... zákazník se snaží objektivně posoudit dopad reportované situace na dostupnost a kvalitu služby; výběr z číselníku

Pokud si zákazník není jistý, jakou službu a typ tiketu vybrat, pak postupuje intuitivně. Jako službu může vybrat tu, která je v katalogu jako kořenová. Jako typ tiketu lze v těchto případech zvolit Service Request. Při následné revizi údajů Service Deskem, budou tyto údaje po domluvě se zákazníkem opraveny.

Pole Předmět a Text jsou velmi důležité. Předmět by měl stručně vystihovat podstatu Incidentu. V poli Text by pak měly být všechny detaily důležité pro rychlé řešení Incidentu. Nutné je uvést zejména:

- Identifikaci problémové komponenty (o které PC, tiskárnu, aplikaci se jedná)
- Místo výskytu
- Čas výskytu, zda se jedná o opakovanou nebo jednorázovou událost
- Postup vedoucí k zopakování chyby
- Apod.
- Po vyplnění polí je tiket odeslán na Service Desk. Zadavatel je informován emailovou notifikací o úspěšném založení tiketu.
- Service Desk vždy provede revizi (případně po dohodě se zákazníkem opravu) tiketu, tj. kontrolu zda jsou atributy tiketu správně vyplněny (Služba, Typ tiketu, Dopad, Naléhavost), dále SD vyplní Kategorii SLA (podle matice Dopad/Naléhavost) a Prioritu a změní stav tiketu na „V řešení“ („Open“). Následně provede odezvu zákazníkovi – splnění SLA první odezvy (Response Time).
- Matice Dopad/Naléhavost je stanovena na základě smlouvy o poskytování služby. Následující tabulka udává příklad takové matice:

Dopad / Naléhavost	Kritická	Vysoká	Normální	Nízká
Vysoký	A / 4	A / 3	B / 2	B / 2
Normální	A / 3	A / 3	B / 2	C / 2
Nízký	B / 2	B / 3	C / 2	C / 1
Velmi nízký	B / 2	B / 2	C / 2	C / 1

- Zákazník je informován emailovou notifikací o provedení odezvy a změně stavu tiketu.

1.2.8. Informace o stavu řešení Incidentů

Service Desk

Service Desk předává zákazníkovi informace o stavu řešení Incidentu externí poznámkou.

Zákazník

Zadavatel je informován emailovou notifikací, pokud byla ke konkrétnímu Incidentu přidána externí poznámka. Uživatel může také nezávisle na notifikacích vstoupit do systému OTRS, nalézt konkrétní Incident v seznamech (Moje tikety, Firemní tikety) nebo pomocí funkce Vyhledávání a na formuláři detailu incidentu má dostupné příslušné informace:

- Historie řešení ... chronologicky seřazený seznam všech poznámek k danému Incidentu

- Atributy tiketu ... Typ, Stav, Služba, Kategorie SLA, Termíny nebo skutečné časy SLA, Zákaznické ID tiketu, Dopad, Naléhavost, Priorita

Pro rychlé zobrazení seznamu tiketů ve stavu „V řešení“ je možno využít filtr „Nový/V řešení“ (v seznamech Moje tikety, Firemní tikety), jehož výsledkem jsou tikety ve stavech „Nový“ a „V řešení“.

1.2.9. Přerušení řešení Incidentů – poskytnutí součinnosti

Service Desk

V případě, že je pro vyřešení incidentů potřeba součinnost zákazníka, převádí SD incident do stavu „Přerušeno“ („Pending reminder“) s udáním důvodu přerušení „Součinnost zákazníka (SLA stop)“ („Customer cooperation (SLA stop)“) a s nastavením očekávaného času vyřízení („Pending Date“). Specifikace potřebné součinnosti je předána zákazníkovi externí poznámkou. Tím se zastavuje počítání času SLA.

Zákazník

Zadavatel je informován emailovou notifikací o změně stavu Incidentu a požadavku na součinnost. Na základě této notifikace vstoupí do systému OTRS.

Pro rychlé zobrazení seznamu tiketů ve stavu „Přerušeno“ s důvodem přerušení „Součinnost zákazníka“ je možno využít filtr „Součinnost/Vyřešeno“ (v seznamech Moje tikety, Firemní tikety), jehož výsledkem jsou tikety ve stavech „Přerušeno“ nebo „Přerušeno (Auto Otevření)“ s důvodem přerušení „Součinnost zákazníka“; příp. tikety ve stavech „Vyřešeno“ a „Vyřešeno (Auto Uzavření)“.

U tiketu ve stavu „Přerušeno“ jsou na detailu tiketu zobrazeny ještě další důležité informace:

- Důvod přerušení ... v tomto případě „Součinnost zákazníka (SLA stop)“
- Datum přerušení ... datum a čas, kdy bylo řešení Incidentu přerušeno
- Očekávaný čas vyřízení ... datum a čas, do kdy má být součinnost poskytnuta

Zadavatel na formuláři detailu Incidentu poskytne součinnost (dodá potřebné informace) vyplněním polí:

- Předmět ... předmět poznámky
- Text ... detailní popis požadovaných informací
- Příloha ... zákazník má možnost přiložit libovolný počet příloh
- Následující stav... zákazník vybere ze seznamu stav „V řešení“

Po odeslání je Incident vrácen na Service Desk a do stavu „V řešení“, čas SLA se opět spustí.

1.2.10. Přerušeno (Auto Otevření)

V některých případech přerušení řešení může být alternativně ke stavu „Přerušeno“ použit stav „Přerušeno (Auto Otevření)“ s nastavením termínu otevření tiketu (očekávaný čas

vyřízení). V tomto případě dojde k automatickému převedení tiketu zpět do stavu „V řešení“ po uplynutí očekávaného času vyřízení, pokud do té doby nebude stav tiketu změněn ručně (ať už zákazníkem nebo pracovníkem SD).

Toto se používá např. pro plánované pokračování řešení ve vazbě na naplánovaný čas pro údržbu systému (Maintenance Window).

1.2.11. Jiné důvody přerušení

Kromě „Součinnosti zákazníka“ může být řešení incidentu přerušeno také z jiných důvodů:

- „Maintenance Window (SLA stop)“ („Maintenance Window (SLA stop)“) ... čeká se na okamžik, kdy je možný zásah do systému, čas SLA neběží.
- „Třetí strana (SLA stop)“ („3rd Party (SLA stop)“) ... je požadována součinnost třetí strany (např. dodavatele zákazníka), čas SLA neběží.
- „Třetí strana (SLA go)“ („3rd Party (SLA go)“) ... je požadována součinnost třetí strany (např. dodavatele poskytovatele), čas SLA běží.
- „Přerušeno interně (SLA go)“ („Paused internally (SLA go)“).
- „Jiný důvod (SLA go)“ („Other reason (SLA go)“).

Každý z důvodů nese ve svém názvu informaci, zda v konkrétním případě SLA běží nebo neběží („SLA stop“ – neběží, „SLA go“ – běží). Každý z těchto důvodů může být použit v kombinaci se stavem „Přerušeno“ nebo „Přerušeno (Auto Otevření)“.

V těchto případech není požadována žádná aktivita ze strany zákazníka. Zadavatel je o změně stavu i důvodu přerušení informován emailovou notifikací. Důvod přerušení, datum přerušení i očekávaný čas vyřízení jsou viditelné také v detailu tiketu v systému OTRS.

1.2.12. Potvrzení řešení / Vrácení Incidentu do řešení

Service Desk

Service Desk převede Incident do stavu „Vyřešeno“ („Resolved“) s nastavením očekávaného času vyřízení („Pending Date“) a předá informace zákazníkovi externí poznámkou. Čas SLA je zastaven.

Na některých službách může být alternativně ke stavu „Vyřešeno“ použit stav „Vyřešeno (Auto Uzavření)“ („Resolved (Auto Close)“) s nastavením termínu uzavření tiketu (očekávaný čas vyřízení). V tomto případě dojde k automatickému převedení tiketu do stavu „Uzavřeno“ (automatické uzavření tiketu) po uplynutí očekávaného času vyřízení, pokud do té doby nebude stav tiketu změněn ručně zákazníkem.

Stavy „Vyřešeno“ i „Vyřešeno (Auto Uzavření)“ se vždy pojí s důvodem přerušení „Vyřešeno (SLA stop)“ („Resolved (SLA stop)“).

Service Desk pravidelně komunikuje se zákazníkem o možnosti uzavřít vyřešené incidenty.

Pro rychlé zobrazení seznamu tiketů ve stavech „Vyřešeno“ nebo „Vyřešeno (Auto Uzavření)“ je možno využít filtr „Součinnost/Vyřešeno“ (v seznamech Moje tikety, Firemní tikety), jehož výsledkem jsou tikety ve stavech „Přerušeno“ nebo „Přerušeno (Auto Otevření)“ s důvodem přerušení „Součinnost zákazníka“; příp. tikety ve stavech „Vyřešeno“ nebo „Vyřešeno (Auto Uzavření)“.

Na formuláři detailu Incidentu má uživatel k dispozici datum řešení incidentu, očekávaný čas vyřízení i popis způsobu řešení incidentu (text poznámky).

Uživatel může prostřednictvím formuláře detailu Incidentu potvrdit řešení a Incident uzavřít, nebo řešení odmítnout a vrátit Incident zpět do řešení. Toto platí jak v případě Incidentu ve stavu „Vyřešeno“, tak ve stavu „Vyřešeno (Auto Uzavření)“. Rozdíl je pouze v tom, že pokud zákazník nereaguje na výzvu k ověření pro Incident ve stavu „Vyřešeno (Auto Uzavření)“, Incident je automaticky uzavřen po uplynutí nastavené doby.

Potvrzení řešení:

- Předmět ... zákazník zapíše „Potvrzení řešení“
- Text ... zákazník vyplní detaily ověření, příp. důvod potvrzení řešení
- Příloha ... zákazník má možnost přiložit libovolný počet příloh
- Následující stav ... zákazník vybere ze seznamu stav „Uzavřeno“ („Closed“)

Po odeslání je Incident uzavřen.

Vrácení Incidentu do řešení:

- Předmět ... zákazník zapíše „Vrácení do řešení“
- Text ... zákazník vyplní důvod odmítnutí řešení
- Příloha ... zákazník má možnost přiložit libovolný počet příloh
- Následující stav ... zákazník vybere ze seznamu stav „V řešení“ („Open“)

Po odeslání je Incident vrácen na Service Desk a do stavu „V řešení“, čas SLA se opět spustí.

Požadavky na zákazníka

Pro potřeby nastavení přístupů do Zákaznického modulu OTRS je potřeba definovat seznam pracovníků Zadavatele, kteří jsou oprávněni zadávat požadavky do IS Zhotovitele určených pro technickou servisní podporu (jméno, příjmení, e-mail a telefonní kontakt (mobilní)).

Seznam servisních středisek pro záruční období

Zákaznická linka SAMSUNG zdarma pro koncové zákazníky:

Bezplatná zákaznická linka SAMSUNG určená pro koncové zákazníky

Telefonní kontakt: 800 726 786

- ve všední dny od 8:00 do 18:00
- v sobotu od 9:00 do 16:00

Rádi odpovíme na následující otázky:

- Informace o nastavení výrobků
- Informace o našich servisních partnerech
- Nahlášení oprav a jejich předání naším smluvním servisním partnerům

Fax.: +420 225 020 789

e-mail: info@samsung.cz

Vzdálený servis - správa: <http://www.samsung.com/cz/support/remoteservis/Default.htm>

Seznam servisních středisek - kontaktní místa pro řešení reklamací:

Samsung Zákaznické Centrum

Nádražní 307/102

702 00 Ostrava 1

Tel.: +420 595 136 366,

+420 725 117 288

Brno - AVION Shopping Park

Skandinávská 2

619 00

Brno

Tel.: +421 221 028 090

Samsung Zákaznické Centrum

Francouzská 48

602 00 Brno

Tel.: +420 545 213 737

Samsung Zákaznické Centrum

28. října 41

460 07 Liberec 7

Tel.: +420 482 770 941

Samsung Zákaznické Centrum

Ječná 36

120 00 Praha 2

Tel.: +420 734 204 011

Seznam servisních středisek pro záruční období - O2 prodejny

Brno

Česká 27, Brno

Telefon: +420 542 213 533

Fax: +420 541 132 576

E-mail: Brno_Ceska@o2.cz

Fax: +420 267 011 509

E-mail: Praha_Vyskocilova@o2.cz

Václavské náměstí (Muzeum) 813/57,
Praha

Telefon: +420 602 319 832

Fax: +420 224 216 792

E-mail: Praha_Vaclavskenam@o2.cz

Masarykova 12, Brno

Telefon: +420 542 211 120

Fax: +420 542 211 964

E-mail: Brno_Masarykova@o2.cz

Liberec

Pražská 16/25, Liberec

Telefon +420 485 113 711

Fax +420 485 100 242

E-mail: Liberec_Prazska@o2.cz

Ostrava

Novinářská 3178/6a, Ostrava

Telefon: +420 596 612 859

Fax: +420 596 636 192

E-mail: Ostrava_Futurum@o2.cz

Plzeň

OC Olympia Plzeň, Písecká 972/1,
Plzeň

Telefon: +420 377 328 173

Fax: +420 377 327 158

E-mail: Plzen_Olympia@o2.cz

Solní 18, Plzeň

Telefon: +420 602 486 730

Fax: +420 377 222 755

E-mail: Plzen_Solni@o2.cz

Praha

Vyskočilova 1442/1b, Praha

Telefon: +420 602 258 002

Další kontaktní místa – prodejny O2 naleznete na adrese: <http://www.o2.cz/>

Kontakty pro záruční servisní podporu:

Rostislav Šimoníček, Servisní manažer, tel. +420 720 758 209, e-mail: rostislav.simonicek@o2.cz

Tomáš Vratný, Servisní manažer, tel. +420 225 020 785, email: t.vratny@samsung.com

Service Desk pro záruční servis

Osoby oprávněné Kupujícím mohou hlásit požadavky - vady na Service Desk, který slouží jako jednotné kontaktní místo pro oprávněné pracovníky Kupujícího.

Service Desk zajišťuje:

- Evidenci vad, jejich kategorizaci dále monitoring řešení tiketů
- Řízení a kontrolu komunikace mezi poskytovateli služby a podpory, jejich dodavateli, uživateli a Objednatelem.
- Informování oprávněných osob Objednatele o plánovaných odstávkách Řešení.

Komunikační kanály Service Desku:

- Elektronická aplikace OTRS (Opensource Ticket Request System) sloužící k zadávání Servisních požadavků elektronickou cestou a následnému monitoringu průběhu jejich řešení - <http://ictsd.o2.cz>
- e-mail: ict_sd@o2.cz
- telefon: 800 333 777 (volba 3 ICT)
- Fax: +420 271 463 859

Service Desk je poskytován (Provozní doba služby) a má garantovanou dostupnost 8 hodin denně, v pracovní dny (od pondělí do pátku mimo státem uznané svátky) od 9:00 do 17:00 hodin. Mimo tuto dobu je možné zadat servisní požadavek např. e-mailem nebo OTRS, ale lhůta pro odpověď nebo odstranění vady začne být počítána až od 9.hodiny ranní následujícího pracovního dne.

Příloha č. 2: Práva duševního vlastnictví, vlastnické a uživatelské práva (licence).

Prodávající musí prokázat, že jím dodaný software je předmětem jeho autorských práv nebo práv, které řádně nabyl od třetích osob. Pokud by se tento závazek prokázal jako nepravdivý nebo nesprávný, resp. prodávající by tento závazek nesplnil, musí prodávající bezodkladně chybějící převoditelná práva získat, nebo právně či jinak vadné části nahradit částmi bez právních nebo jiných vad. Tímto nebude dotčena povinnost prodávajícího nahradit kupujícímu veškerou způsobenou škodu; kupující má rovněž právo v takovém případě odstoupit od smlouvy.

V případě software dodaných prodávajícím, které byly vytvořeny před uzavřením této smlouvy nebo nevznikly výhradně pro účely plnění této smlouvy, prodávající uděluje kupujícímu neodvolatelnou, nevýhradní dodatečnou licenci vykonávat, reprodukovat, zobrazovat, provádět a distribuovat pouze pro vnitřní potřebu kopie tohoto software. Dále prodávající uvede programy, jejichž licence kupující obdrží spolu s dodaným programem.

V případě standardního databázového software, který bude součástí dodávky, zajistí prodávající bezplatně kupujícímu licenci tento software užívat. Licenční podmínky stanoví § 46 zákona č. 121/2000 Sb. (autorského zákona) a § 88 a zejména § 92 autorského zákona.

Při vytvoření díla prodávajícím, které je předmětem autorskoprávní ochrany podle zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů autorského zákona, ve znění pozdějších předpisů, získává jeho vytvořením kupující k takto vytvořenému dílu jako celku i k jeho jednotlivým částem neodvolatelnou a výhradní licenci dílo užívat po celou dobu trvání autorských práv. Licence bude kupujícímu poskytnuta bezplatně.

Prodávající garantuje následující podmínky:

- dílo zhotovené na základě této smlouvy bude jeho autorským dílem ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorských a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů a realizací této smlouvy nebudou dotčena žádná práva jiných osob ani žádná práva třetích osob, která by mohla bránit výkonu práv dle této smlouvy nabyvatelem licence,
- jakékoli škody vzniklé porušením autorských práv jsou k tíži prodávajícího,
- převedení veškerých práv, spojených a s realizací této smlouvy a s aplikací autorského díla na kupujícího, zejména poskytnutí příslušných oprávnění z práv duševního vlastnictví, která se týkají předmětu díla a která jsou bez dalších podmínek nezbytná k jeho výhradnímu a neomezenému užívání kupujícím,
- dnem předání a převzetí díla, resp. jeho části podle příslušné fáze plnění, prodávající se smluvně zaváže poskytnout kupujícímu výhradní uživatelské právo – licenci – v neomezeném rozsahu ke všem nezbytným způsobům řádného užití díla (SW) objednatelům a k účelům vyplývajícím z této smlouvy po celou dobu trvání autorských práv k SW (70 let) a zároveň kupujícímu předá na nosiči dat (CD, DVD) veškeré zdrojové, resp. strojové kódy k SW, včetně programové dokumentace,

- v rámci udělené výhradní, neodvolatelné a neomezené licence kupujícímu přísluší právo SW upravovat, modifikovat, aktualizovat, vylepšovat, spojovat s jiným autorských dílem nebo aplikačním SW a provádět jiné jeho změny i prostřednictvím třetích osob, přičemž platnost udělené licence k změněnému SW není tímto dotčena,
- prodávající bude akceptovat, že kupující nebo jím pověřené osoby mohou dle potřeb kupujícího v rámci udělené licence provádět uživatelská nastavení SW, testovat, rozšiřovat o další funkcionality či vytvářet počítačové programy a jiné SW doplňky funkcionalit spolupracujících s SW,
- prodávající odpovídá za právní vady díla vzniklé v případě, že kupující užíváním předmětu díla v souladu s touto smlouvou poruší práva z duševního vlastnictví jiných osob, jestliže toto právo požívá ochrany na základě právního řádu České republiky,
- poskytnutá licence přechází na právní nástupce uživatele licence nebo jinou organizační složku státu,
- kupující není povinen licenci k aplikačnímu SW využít,
- odměna za poskytnutou licenci je již zahrnuta v kupní ceně.

