

Podmínky poskytování služeb

1. Definice základních pojmů:

- **Údržba:** činnost prováděná u plně funkčního zařízení s cílem zachovat funkčnost, případně adaptovat zařízení na měnící se podmínky tak, aby funkčnost byla zachována, ale vždy tak, že není měněn (rozšiřován) rozsah funkcí zařízení (zařízení není v rámci údržby rozvíjeno).
- **Servis (servisní zásah):** zásah na zařízení, u něhož byla zjištěna porucha funkčnosti, s cílem obnovit plně funkční stav tohoto zařízení.
- **Technická podpora:** činnost poskytovaná na vyžádání organizaci, která provozuje technické zařízení (pracovníkům této organizace). Nejedná se o přímou práci na zařízení, pouze s provozováním zařízení souvisí.
- **Rozvoj:** činnost prováděná u plně funkčního zařízení s cílem změny/rozšíření vlastností nebo funkcí provozovaného zařízení.

2. Formy poskytování služeb:

- a) Údržba bude poskytována formou:
- pravidelných kontrol stavu a funkčnosti HW s frekvencí 4 x ročně;
 - činností v místě plnění na návrh uchazeče: profylaxí, údržbou zařízení.
- b) Servis bude poskytován formou servisního zásahu v místě plnění vedoucího k odstranění závad a v případě poruchového stavu zajištění obnovy plné funkčnosti zařízení. Za odstranění závady bude také považováno, když uchazeč za vadné zařízení zapůjčí zařízení bezvadné se stejnými nebo lepšími parametry včetně jeho instalace na místo vadného zařízení, posléze zápůjčku odebere a zapůjčené zařízení nahradí novým a plně funkčním, které nainstaluje a uvede do plného provozu. Případnou přepravu zapůjčeného a nově dodávaného zařízení tam i zpět zabezpečí uchazeč na své náklady a riziko.
Nahrazované vadné (případně zapůjčené) pevné disky zůstanou vždy zadavateli.
- c) Technická podpora bude poskytována formou telefonickou, písemnou či formou konzultací nebo zaškolení pracovníků zadavatele v místě plnění zakázky v maximálním rozsahu 16 člověkohodin měsíčně (kdy minimální čerpaná jednotka je 1 člověkohodina) s možností kvartální kumulace (převodu hodin do následujícího měsíce v případě, že v daném měsíci nebudou hodiny v rámci paušálu vyčerpány). Počet člověkohodin technické podpory nebude snižován o počet člověkohodin věnovaných realizaci požadavků (objednávek) na servisní zásah.
- d) Rozvoj bude poskytován formou konzultací telefonických, písemných či formou konzultací v místě plnění a bude zahrnut do rozsahu 16 člověkohodin měsíčně určených pro technickou podporu (viz bod 2.c) výše).

3. Způsob iniciace akcí:

- a) Údržba bude realizována na základě:
- **Výzvy uchazeče** (poskytovatele služby) písemnou formou prostřednictvím e-mailu nebo faxu k umožnění profylaktického zásahu nebo údržby.



- **Výzvy uchazeče** (poskytovatele služby) písemnou formou prostřednictvím e-mailu nebo faxu k umožnění provedení pravidelné kontroly stavu a funkčnosti (diagnostiky) zařízení (včetně zařízení, které je dosud v záruce), a to s frekvencí 4 x ročně. Kontrolu provede zástupce uchazeče v termínu dohodnutém s pověřenou osobou zadavatele.

b) Servis bude realizován na základě:

- **Uchazečem zjištěného incidentu.** Uchazeč neprodleně sdělí informaci o době výskytu a povaze incidentu zadavateli písemně e-mailem nebo faxem a současně telefonicky kontaktuje pověřenou osobu zadavatele. Závažnost poruchového stavu (kategorii – viz dále bod 6. této Přílohy ZD) v tomto případě posoudí pověřená osoba zadavatele a sdělí toto své rozhodnutí uchazeči e-mailem nebo faxem. Od doby odeslání tohoto rozhodnutí pověřenou osobou zadavatele běží „Maximální lhůta trvání poruchového stavu/uvvedení zařízení do stavu plné funkčnosti“ – viz bod 7 této Přílohy ZD. Kategorie poruchy bude také uvedena v akceptačním protokolu (viz dále bod 4. této Přílohy ZD). Uchazeč realizuje servisní zásah na zařízení, na které se v době vzniku incidentu již nevztahuje záruka dodavatele, v místě plnění. Pokud se incident týká pouze zařízení, na které se v době vzniku incidentu vztahuje záruka dodavatele, uchazeč reaguje na zjištěný incident pouze sdělením této skutečnosti pověřené osobě zadavatele stejným komunikačním kanálem.
- **Jednotlivých objednávek servisního zásahu** (odstranění závady a obnovení provozu), zaslaných písemně s následným telefonickým potvrzením pověřené osobě uchazeče (dále jen „objednávka“). Příjem objednávky musí být umožněn více nezávislými komunikačními cestami (e-mail, fax – není podmínkou, případně – zadavatel tuto možnost doporučuje - uchazečem spravovaný elektronický systém pro příjem a evidenci požadavků na technickou podporu - webové rozhraní, autentifikace pro odpovědné nebo pověřené osoby na základě jména a hesla). Zadavatel uvede v každé jednotlivé objednávce specifikaci požadovaného zásahu a kategorii poruchového stavu. Zadavatel požaduje možnost upřesnění požadavku v průběhu řešení (výše uvedenými komunikačními kanály).

c) Technická podpora a rozvoj budou poskytovány na základě **jednotlivých objednávek** zadavatele na poskytnutí technické podpory nebo rozvoje zaslaných písemně uchazeči (dále jen „objednávka“). Součástí objednávky bude specifikace požadované podpory nebo rozvoje, formy (telefonicky, e-mailem, na místě) a předpokládaná časová náročnost.

4. **Požadavky zadavatele na následnou dokumentaci (písemný výstup) akcí souvisejících s realizací služeb:**

- Výstupem z každého **servisního zásahu** (poskytnutého na základě uživatelem zjištěného incidentu nebo objednávky zadavatele) bude **akceptační protokol** podepsaný pověřenou osobou uchazeče a zadavatele. Akceptační protokol bude případně (na základě požadavku zadavatele) obsahovat také doporučení uchazeče pro další postup zadavatele, například provedení dalších úprav zařízení nebo způsob provedení těchto úprav.
- Obdobný **akceptační protokol** bude zpracován i v závěru jednotlivé **činnosti poskytnuté v rámci údržby a technické podpory**.



- Uchazečem iniciovaná pravidelná **kontrola stavu a funkčnosti zařízení**, která je součástí údržby, bude zakončena vypracováním **protokolu** (podepsaného pověřenou osobou uchazeče a zadavatele), který bude obsahovat závěry kontroly (diagnostiky) zařízení. Dále bude obsahovat vyhodnocení logů a závad za uplynulé období, záznamy o všech provedených servisních zásazích a o provedené profylaktické činnosti za uplynulé období, záznamy o provedení instalací, změn a doporučení uchazeče k předcházení problémům a udržení nebo zvýšení provozuschopnosti systému.
- Zadavatel doporučuje **zároveň** také uložení informací o **provedení každého zásahu na zařízení (údržba, servis) do elektronického systému pro příjem a evidenci požadavků** na služby. V případě, že bude takový systém při poskytování služeb využíván, požaduje zadavatel umožnění přístupu k historickým datům o řešení požadavků na služby (online po celou dobu poskytování služeb).
- V případě využití vzdáleného monitoringu stavu HW uchazečem zadavatel požaduje poskytování **reportů o uživatelem zaznamenaných mezních stavech** (nahlášení každého vzniklého mezního stavu určenému zástupci zadavatele, úpravy reportů na základě požadavků zadavatele).
- V závěru každého kalendářního měsíce předloží uchazeč zadavateli k akceptaci přehled čerpání člověkohodin vyhrazených pro technickou podporu nebo rozvoj v rámci celkových paušálně placených 16 člověkohodin měsíčně (viz výše bod 2 c) a d)), podepsaný pověřenou osobou uchazeče.
- V závěru fakturačního období (kalendářního čtvrtletí) uchazeč vypracuje a předloží odpovědné osobě zadavatele ke schválení souhrnnou akceptační zprávu za toto období, podepsanou odpovědnou osobou uchazeče. Zpráva bude obsahovat přehled jednotlivých servisních zásahů, kontrol, činností poskytnutých v rámci údržby a technické podpory (včetně rozvoje). Přílohou zprávy budou všechny jednotlivé protokoly dle předcházejících odrážek bodu 4 a dále výkazy čerpání člověkohodin vyhrazených pro technickou podporu (případně rozvoj), akceptované pověřenou osobou zadavatele vždy po uplynutí kalendářního měsíce.

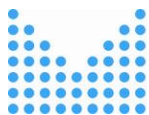
5. Režim poskytování služeb:

Služby budou poskytovány v pracovní dny od 8 do 16 hodin (dostupnost služby v režimu **5x8 hodin**), přičemž **příjem objednávky** musí být umožněn v režimu **7x24 hodin** (nepřetržitě).

Objedávka zaslaná mimo pracovní dobu (tj. v době od 16 hodin pracovního dne do 8 hodin následujícího pracovního dne) se považuje za doručenou v 8.00 hod. následujícího pracovního dne a od tohoto okamžiku se počítá lhůta reakce.

Lhůty v hodinách uvedené v tabulce v bodě 8 a) této Přílohy ZD běží pouze v pracovních dnech po dobu pracovní doby od 8:00 do 16:00 hod., pokud se zadavatel nedohodne s uchazečem jinak (tzn. reakce uchazeče/ poskytovatele servisu a zásah na místě mohou být provedeny uchazečem i mimo pracovní dobu).

6. Vymezení jednotlivých kategorií poruchových stavů zařízení:



- **Blokující stav:** zařízení není použitelné ve svých základních funkcích nebo se vyskytuje funkční závada znemožňující činnost a řádné užití zařízení.
- **Majoritní stav:** funkčnost systému významným způsobem degradována nebo silně omezena nebo se opakovaně vyskytuje tatáž závada. Provoz zařízení je omezen, ale činnosti mohou pokračovat po určitou dobu náhradním způsobem.
- **Minoritní stav:** funkčnost systému vykazuje určité problémy bez výrazného dopadu na služby poskytované klientům zadavatele. Provoz zařízení je závadou ovlivněn, ale může pokračovat jiným způsobem, např. organizačními opatřeními.

7. Vymezení lhůt:

- **Reakce na incident/požadavek** je chápána jako doba **od vzniku incidentu** zaznamenaného uchazečem/ **přijetí objednávky** od zadavatele **po odeslání informace** o zaznamenaném incidentu/**potvrzení** o přijetí objednávky pracovníky uchazeče.

Pro servis:

- **Max. lhůta trvání poruchového stavu (vedení zařízení do stavu plné funkčnosti)** je chápána jako doba **od uchazečem odeslané informace** o zaznamenaném incidentu/ **potvrzení o přijetí objednávky** od zadavatele **do uvedení zařízení do plně funkčního stavu.**

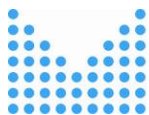
Pro technickou podporu:

- **Max. lhůta zahájení technické podpory** je chápána jako doba od odeslání **potvrzení o přijetí objednávky** technické podpory **do zahájení poskytování** podpory v rozsahu dle objednávky.

8. Dostupnost technické podpory a servisu (časový rozsah, v kterém je služba poskytována):

a) Dostupnost servisu :

Režim	Kategorie poruchového stavu zařízení	Lhůta reakce na incident/objednávku	Max. lhůta trvání poruchového stavu/vedení zařízení do stavu plné funkčnosti
5 x 8	Blokující	4 hodiny	Do konce následujícího pracovního dne po dni vzniku incidentu/ dni doručení objednávky.
5 x 8	Majoritní	6 hodin	Do konce druhého následujícího pracovního dne po dni vzniku incidentu/ dni doručení objednávky.
5 x 8	Minoritní	Do konce následujícího pracovního dne	Do 10 pracovních dnů po dni vzniku incidentu/ dni doručení objednávky.



--	--	--	--

Pozn.: objednávka zaslaná mimo pracovní dobu (tj. v době od 16 hodin pracovního dne do 8 hodin následujícího pracovního dne) se považuje za doručenou v 8.00 hod. následujícího pracovního dne a od tohoto okamžiku se počítá lhůta reakce. Lhůty v hodinách uvedené výše v tabulce běží pouze v pracovních dnech po dobu pracovní doby od 8:00 do 16:00 hod., pokud se zadavatel nedohodne s uchazečem jinak, tzn. reakce uchazeče (tj. poskytovatele servisu) a servisní zásah v místě plnění mohou být provedeny poskytovatelem i mimo pracovní dobu.

b) Dostupnost technické podpory

Technická podpora je požadována v pracovní dny od 08:00 do 16:00 hodin (v režimu 5x8), s povinností reakce na objednávku do 6 hodin. Max. lhůta zahájení technické podpory je do 5 pracovních dnů po dni doručení objednávky, pokud se oprávněné osoby zadavatele a uchazeče nedohodnou jinak a tuto dohodu nepotvrdí oprávněná osoba zadavatele uchazeči písemně, např. e-mailem.