

Příloha č. 1 – Specifikace služeb

I. Služby provozní a servisní podpory

Předmětem plnění služeb je poskytování provozní a servisní podpory pro MKDS Jaroměř a Josefov na zařízení uvedená v příloze č. 2.

1. Specifikace služeb provozní a servisní podpory

Jedná se o zajištění činností provozní a servisní podpory pro objednatele na zařízeních MKDS. Součástí řešení poskytovatele bude servisní podpora a další práce směřující k odstranění poruch, závad a chybových stavů na zařízeních objednatele. Provozní a servisní podpora je na základě technických požadavků jednotlivých zařízení rozdělena do následujících oblastí:

- a) Kamerové body
 - vzdálený dohled kamer
 - vzdálená správa nastavení kamer
 - správa vzdálený dohled stavu napájení kamerového rozvaděče
 - vzdálený dohled provozních podmínek kamerového rozvaděče
- b) Retranslační body
 - vzdálený dohled UPS
- c) Řídící pracoviště
 - vzdálený dohled serveru
 - vzdálená správa nastavení serveru
 - správa provozu serveru
 - vzdálený dohled řídicího PC
 - vzdálená správa nastavení řídicího PC
 - správa provozu řídicího PC
 - správa LCD monitorů
- d) Mikrovlnné radioreleové spoje
 - vzdálený dohled spojů
 - vzdálená správa nastavení spojů
 - správa provozu spojů

2. Realizace servisní činnosti

Kamerové a retranslační body

Poskytovatel provádí průběžný dohled kamerových a retranslačních bodů. V případě poruchy informuje zodpovědného pracovníka objednatele i uživatele a řeší opravu dle nastaveného stupně SLA. V případě zjištění poruchy ze strany objednatele nebo uživatele kontaktuje zodpovědný pracovník poskytovatele a nahlásí závadu. Dále poskytovatel řeší opravu dle nastaveného stupně SLA.

V rámci pravidelné profylaxe 2x ročně (jaro a podzim) všech kamerových a retranslačních bodů se provádí:

- detekce poškození zařízení (např. vlivem extrémních povětrnostních podmínek, vandalismu, apod.)
- vyčištění zařízení, vyfoukání prachu a nečistot
- kontrola stavu připojení do napájecí sítě a kapacity baterií
- kontrola upevnění kamerového držáku, stojanu, stožáru, apod.
- při těchto prohlídkách se provádí i běžná údržba systému

Přesné datum provedení profylaxe kamerových bodů bude stanoveno operativně s přihlédnutím k aktuálním klimatickým podmínkám.

Řídící pracoviště

Správa objednatelů je po nastavení a předání systému do provozu realizována zaškoleným pracovníkem uživatele. V případě poruchy tento pracovník kontaktuje poskytovatele. Dále poskytovatel řeší opravu dle nastaveného stupně SLA.

Hlášení závad

Nahlášení závady je možno provést buď e-mailem nebo telefonicky na uvedené kontakty v příloze č. 4 této smlouvy.

3. SLA (Service level agreement) – dohoda o úrovni poskytovaných služeb

SLA – kamerové a retranslační body

Reakce poskytovatele do 4 hodin.

Zajištění odstranění poruchy pomocí vzdálené správy do 24 hodin v pracovních dnech při nahlášení poruch od 8:00 do 16:00.

Při nahlášení poruchy ve dnech pracovního volna, pracovního klidu a o svátcích bude zajištěno odstranění poruchy pomocí vzdálené správy nejpozději do 16:00 druhého pracovního dne následujícího po těchto dnech.

SLA – mikrovlnný radioreléový spoj

Reakce poskytovatele do 4 hodin.

Zajištění odstranění poruchy pomocí vzdálené správy do 24 hodin v pracovních dnech při nahlášení poruch od 8:00 do 16:00.

Při nahlášení poruchy ve dnech pracovního volna, pracovního klidu a o svátcích bude zajištěno odstranění poruchy pomocí vzdálené správy nejpozději do 16:00 druhého pracovního dne následujícího po těchto dnech.

SLA – řídicí pracoviště (řídicí PC a monitory)

Reakce poskytovatele do 4 hodin.

Oprava do 48 hodin v pracovních dnech při nahlášení poruch od 8:00 do 16:00.

Při nahlášení poruchy ve dnech pracovního volna, pracovního klidu a o svátcích bude zajištěno odstranění poruchy pomocí vzdálené správy nejpozději do 16:00 druhého pracovního dne následujícího po těchto dnech.

SLA – řídicí pracoviště (server)

Reakce poskytovatele do 4 hodin.

Oprava do 72 hodin v pracovních dnech při nahlášení poruch od 8:00 do 16:00.

Při nahlášení poruchy ve dnech pracovního volna, pracovního klidu a o svátcích bude zajištěno odstranění poruchy pomocí vzdálené správy nejpozději do 16:00 druhého pracovního dne následujícího po těchto dnech.

V případě výměny celého serveru bude tato oprava prodloužena o čas, který bude potřebný na aktivaci kódovacích klíčů pro použitý SW.

4. Provozní podpora nad rámec běžné servisní činnosti

Veškeré servisní činnosti jsou poskytovány v rozsahu 8 hodin měsíčně.

Poskytovatel se zavazuje umožnit objednateli objednání dalších činností provozní podpory nad rámec činností uvedených v nabídce. Tyto další činnosti poskytovatel provede na základě písemné objednávky objednatele ve

smluveném termínu a budou účtovány objednateli hodinovou sazbou dle platného ceníku nebo dle samostatné nabídky.

II. Nedodržení požadavků na součinnost objednatele

Pro dodržení stanovených garantovaných časových parametrů v této specifikaci služby je zapotřebí součinnost objednatele a uživatele. Součinností objednatele a uživatele je myšleno zejména zajištění přístupu do objektů, tj. povolení vstupů a zajištění potřebných klíčů od objektů. Toto se netýká případů, kdy jsou klíče od objektů trvale k dispozici poskytovateli. V případě, že součinnost nebude poskytnuta, posunuje se doba odstranění poruchy o čas nutný k zajištění této součinnosti.

III. Neopodstatněný výjezd

V případě neopodstatněného výjezdu na servisní zásah tzn., že servisní technik nediodnostikuje nahlášenou vadu na zařízeních uvedených v předmětu smlouvy, bude zásah považován za činnost na vyžádání a účtován objednateli dle ceníku v příloze č. 3.

IV. Přístupová práva pro konfiguraci zařízení

1. Objednatel se zavazuje umožnit odborným pracovníkům poskytovatele výhradní a plný přístup do konfigurace zařízení specifikovaných v příloze č. 2.
2. Objednatel akceptuje, že z důvodů zajištění garance provozní podpory nebude objednateli umožněn přístup do konfigurací zařízení specifikovaných v příloze č. 2.
3. Objednatel bere na vědomí, že případný servisní zásah nebo činnost provozní podpory způsobené neoprávněným zásahem objednatele, jeho zaměstnanců nebo třetí strany do konfigurací a neodbornou manipulací se zařízeními specifikovaných v příloze č. 2, bude považováno za plnění nad rámec provozní podpory dle této smlouvy a bude fakturováno dle hodinových sazeb definovaných v příloze č. 3, ceník činností na vyžádání.