Pořízení dat mobilního mapování

Příloha 3: Podmínky SLA

1. Servisní podmínky (SLA) a podmínky podpory

Tyto SLA jsou spojeny s požadavkem na zajištění provozu a podpory systému pro práci s daty mobilního mapování (úložiště dat, webová aplikace pro prohlížení a manipulaci s daty, API pro připojení IS třetích stran). Služby budou poskytovány od zprovoznění systému do konce smluvního období v pracovní dny v době od 8:00 do 17:00 hod. Zadavatel může vyžádat z pracovních důvodů změnu nebo úpravu časového rozsahu služeb.

* 1. Servisní podmínky (SLA)

Servisní podmínky (SLA) zahrnují:

* + 1. Help Desk

Pracoviště uživatelské podpory zpracovatele, v rámci kterého zpracovatel zajišťuje vyřizování požadavků na zprostředkování služeb Uživatelská podpora.

Hlášení požadavku bude možné telefonicky nebo emailem.

Popis služby:

* Hlášení požadavku

Zadavatel bude mít možnost hlásit své požadavky na pracoviště uživatelské podpory zpracovatele prostřednictvím elektronické pošty nebo telefonicky.

* Povinnosti služby Help Desk po nahlášení požadavku
* potvrzení přijetí požadavku zadavateli elektronickou poštou.
* zprostředkování služby Uživatelská podpora po telefonu, pokud o to zadavatel požádal
* předat požadavek k dalšímu řešení specialistům
* sledovat průběh řešení a na požádání o něm informovat zadavatele
* Povinnosti služby Help Desk po vyřešení požadavku
* informování zadavatele o vyřešení požadavku elektronickou poštou.
  + 1. Uživatelská podpora po telefonu

V rámci služby Uživatelská podpora po telefonu zpracovatel telefonicky řeší problémy související s provozem a poskytuje telefonické konzultace.

* + 1. Podpora systému a drobné změny

V rámci služby Podpora systému a drobné změny zpracovatel řeší problémy zadavatele s dodanými službami a systémem pro práci s daty mobilního mapování (úložiště dat, webová aplikace a API), poskytuje uživatelskou podporu s provozem, užíváním a administrací systému a realizuje požadavky na provedení drobných změn.

Problémy se rozumí všechny vady, které zadavatel objeví v již dodaném a akceptovaném systému. Cílem řešení problémů je uvedení dotčených částí systému do plně funkčního a obsahově správného stavu. Řešení problémů není omezeno maximálním rozsahem provedené práce.

Drobnými změnami se rozumí úprava funkčnosti systému (např. povýšení verze prohlížeče), které lze realizovat v rámci definovaného rozsahu 1 md/měsíc. Odpovědné osoby zpracovatele a zadavatele se musí na rozsahu - náročnosti práce (čerpání vymezeného rozsahu 1 md/měsíc) dohodnout.

Popis služby - průběh řešení požadavku

* Hlášení požadavku

Požadavky na odstranění problémů a požadavky na provedení drobných změn zadavatel hlásí na pracoviště uživatelské podpory.

V případě požadavku na provedení drobné změny zadavatel co nejlépe popíše, o jakou změnu se jedná.

V případě požadavku na odstranění problému musí zadavatel problém co nejlépe popsat a klasifikovat ho dle následující klasifikace závažnosti a priorit řešení problému.

* **Vážný problém - priorita řešení 1:** dodané aplikace, nebo služby přestaly pracovat, pracují v omezené míře (základní funkčnost je silně omezena), nebo z jiných důvodů (vadný obsah, forma prezentace) neplní svou funkci.
* **Vada - priorita řešení 2:** dodané aplikace, nebo služby pracují, ale vykazují drobné problémy a systémové vady, které komplikují a omezují jejich plné využití.
* **Požadavek na drobné změny - priorita řešení 3**
* Řešení požadavku

Požadavky jsou řešeny podle priority přidělené zadavatelem.

Každé prioritě požadavku odpovídá určitá doba odezvy, tj. doba, ve které zpracovatel musí zahájit řešení požadavku zadavatele. Podle priority se liší i termíny řešení. Dobu odezvy a termíny řešení v závislosti na prioritě požadavku shrnuje následující tabulka.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Priorita | Doba odezvy (počet pracovních hodin) | Termín řešení (počet pracovních dnů) |
| 1 | 9 | 1 |
| 2 | 9 | 3 |
| 3 | 27 | Je stanoven po dohodě zadavatele a zpracovatele vzhledem k předpokládané náročnosti řešení požadavku. |

Pracovní hodinou se rozumí hodina v rámci časového pokrytí služby, pracovním dnem pondělí až pátek s výjimkou státních svátků.

V případě řešení požadavku na provedení drobné změny musí zpracovatel při potvrzení přijetí požadavku uvést předpokládaný rozsah práce (počet čerpaných md v rámci služby) a termín řešení. Případný rozdílný názor na pracnost vyřeší oprávněné osoby.

* Povinnosti po vyřešení požadavku
* zpracovatel má povinnost zdokumentovat provedené změny, zásahy a případné dopady na jiné funkce aplikací a aktualizovat stávající dokumentaci k systému
* informovat zadavatele o vyřešení požadavku, provedených změnách a aktualizacích dokumentace
  + 1. Změnové a rozvojové požadavky

V rámci služby Změnové a rozvojové požadavky poskytuje zpracovatel zadavateli pracovní kapacity k realizaci jeho požadavků na provedení změn na dodaném díle, které vzhledem ke svému rozsahu nelze realizovat v rámci služby Podpora systému a drobné změny. Jedná se zejména o úpravy, rozšíření a vývoj nové funkčnosti systému a konzultace k rozvoji. Služba je poskytována na základě zakázkových listů, které zadavatel zašle zpracovateli po té, co se společně dohodnou na obsahu, rozsahu, termínu a ceně plnění objednávky.

Požadavky na službu Změnové a rozvojové požadavky podává zadavatel na pracoviště uživatelské podpory. Zpracovatel následně kontaktuje zadavatele a dohodne s ním rozsah, cenu a termín realizace objednávané služby. Zadavatel na základě této dohody vystaví tzv. zakázkový list s uvedením rozsahu a termínu prací, ceny a způsobu akceptace.

Rozsah služby Změnové a rozvojové požadavky je 30 md za dobu plnění zakázky. Roční plnění se předpokládá v poměrné části za dobu trvání služby v jednotlivých letech, roční limit čerpání zadavatel nestanovuje.

1. Etapizace, harmonogram, výstupy jednotlivých etap

Z hlediska způsobu realizace je zakázka členěna do více etap. Komunikace mezi zadavatelem a zpracovatelem bude probíhat v průběhu realizace jednotlivých etap a na závěr každé etapy bude výstup akceptován zadavatelem.

1. etapa: pořízení dat mobilního mapování

Termín plnění: předpoklad dokončení etapy je 15.12.2019, ve výjimečných případech specifikovaných v příloze č. 1 – Podrobná technická specifikace může zadavatel termín prodloužit

Výstup: Data mobilního mapování předaná zadavateli dle požadavků uvedených v příloze č. 1 – Podrobná technická specifikace a nahraná v systému pro práci s daty. Data můžou být předávána po ucelených celcích v průběhu plnění předmětu veřejné zakázky. Četnost předávání dat a velikost předávaných balíků dat budou dohodnuty se zadavatelem. Potvrzení dat akceptačním protokolem. Zadavatel si vyhrazuje právo na kontrolu přesnosti dat nezávislým externím pracovníkem před akceptací.

1. etapa: pořízení dat mobilního mapování pro účely vyhodnocení stavu komunikací

Termín plnění: dokončení etapy maximálně do 15.12.2019

Výstup: Data mobilního mapování předaná zadavateli dle požadavků uvedených v příloze č. 1 – Podrobná technická specifikace. Data budou předána jednorázově a potvrzena akceptačním protokolem. Zadavatel si vyhrazuje právo na kontrolu přesnosti dat nezávislým externím pracovníkem před akceptací.

1. etapa: vytvoření pomocného bodového pole

Termín plnění: totožný s etapou č. 1

Výstupy: Technická zpráva a data bodového pole dle požadavků uvedených v příloze č. 1 – Podrobná technická specifikace. Výstupy budou předávány po ucelených celcích v průběhu plnění předmětu veřejné zakázky společně s výstupy etap 1 a 2. Potvrzení dat akceptačním protokolem. Zadavatel si vyhrazuje právo na kontrolu přesnosti dat nezávislým externím pracovníkem před akceptací.

1. etapa: zajištění systému pro práci s daty mobilního mapování

Termín plnění: dokončení etapy maximálně do 15.12.2019

Výstup: Zajištěné dostatečně velké úložiště na data mobilního mapování, zprovozněná webová aplikace pro prohlížení a manipulaci s daty, včetně administrátorského rozhraní a funkční API pro připojení IS třetích stran. Uživatelská a administrátorská dokumentace v digitální podobě. Vše dle specifikace v příloze č. 1 - Podrobná technická specifikace.

1. etapa: etapa: podpora systému a drobné změny

Termín plnění: po dobu 3 let od zprovoznění systému

Výstup: Podpora systému pro práci s daty mobilního mapování (úložiště dat, webová aplikace pro prohlížení a manipulaci s daty, API pro připojení IS třetích stran). Případná aktualizace uživatelské dokumentace.

1. etapa: změnové a rozvojové požadavky na systém pro práci s daty

Termín plnění: po dobu 3 let od zprovoznění systému

Výstup: Realizace změnových a rozvojových požadavků na systém pro práci s daty, aktualizace uživatelské dokumentace.

1. Součinnost zadavatele

Zadavatel předpokládá následující součinnost se zpracovatelem, zejména:

* řešení a konzultace způsobu realizace pořízení dat mobilního mapování
* řešení způsobu realizace pořízení dat mobilního mapování v případě časové tísně při mapování komunikací s blokovým čištěním a na úsecích s omezeným nebo zakázaným vjezdem