

## A. Specifikace Servisní činnosti (SLA)

### 1. SLA pro Servis zařízení

#### 1.1 Závada HW nebo SW nahlasových systémech HiPath

<p><b>Reakční lhůta/Response Time (Doba odezvy)</b> čas (v hodinách) od okamžiku nahlášení závady do okamžiku, kdy je dohodnutému pracovišti na straně Objednatele podána informace o charakteru závady a předpokládaném času jejího odstranění</p>	<= 8 hodiny
<p><b>Lhůta k vyřešení/Resolution Time (doba opravy) zvláště významné závady v lokalitách:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Štěpánská 28, Praha 1</li> <li>- Nábř.kpt.Jaroše 1000/7, Praha 7</li> </ul> <p>čas během pracovních dnů potřebný k odstranění jedné „zvláště významné závady (poruchy)“ od okamžiku jejího nahlášení</p>	<= 24 hodin
<p><b>Lhůta k vyřešení/Resolution Time (doba opravy) drobné závady v lokalitách:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Štěpánská 28, Praha 1</li> <li>- Nábř.kpt.Jaroše 1000/7, Praha 7</li> </ul> <p>čas během pracovních dnů potřebný k odstranění jedné „drobné závady (poruchy)“ od okamžiku jejího nahlášení</p>	<= 7 kalendářních dní
<p><b>Lhůta k vyřešení/Resolution Time (doba opravy) zvláště významné závady v ostatních lokalitách</b></p> <p>čas během pracovních dnů potřebný k odstranění jedné „zvláště významné závady (poruchy)“ od okamžiku jejího nahlášení</p>	<= 48 hodin
<p><b>Lhůta k vyřešení/Resolution Time (doba opravy) drobné závady v ostatních lokalitách</b></p> <p>čas během pracovních dnů, potřebný k odstranění jedné „drobné závady (poruchy)“ od okamžiku jejího nahlášení</p>	<= 7 Kalendářních dní
<p><b>Sankce za nedodržení SLA</b></p> <p>sazba v Kč za každou započatou hodinu převyšující výše uvedené požadované parametry SLA</p>	= > 5 000 Kč

#### 1.2 Závada hardware nebo software na ostatních zařízeních

<p><b>Lhůta k vyřešení/Resolution Time (doba opravy)</b> čas potřebný k odstranění jedné poruchy (závady) od okamžiku jejího nahlášení</p>	30 kalendářních dní
--	---------------------

### 2. SLA pro „Běžná provozní konfigurace zařízení“

<p><b>Reakční lhůta/Response Time (doba odezvy)</b> čas (v hodinách) od okamžiku nahlášení požadavku do okamžiku, kdy je dohodnutému pracovišti na straně Objednatele podána informace o postupu realizace.</p>	<= 8 hodin
<p><b>Maximální doba realizace</b> čas během pracovních dnů, potřebný k realizaci jednoho požadavku od okamžiku jeho vzniku</p>	<= 2 dny
<p><b>Sankce za nedodržení SLA</b></p> <p>sazba v Kč za každou započatou hodinu převyšující výše uvedené požadované parametry SLA</p>	= > 1000 Kč

## B. Výklad pojmů / služeb ke specifikaci Servisní činnosti (SLA)

### 1. Seznam zařízení a změny výstavby řešení

Předmětem plnění jsou služby související s údržbou a servisem pobočkových telefonních ústředěn HiPath 4000 propojené prostřednictvím MAN sítě Objednatele, jejichž výstavba je uvedena níže. Konkrétně se jedná o hlasový systém HiPath 4000, včetně ISDN, DECT a IP telefonie (původní, s protokolem Cornet), připojený na MAN síť Objednatele prostřednictvím komunikačního protokolu IP (protokol Cornet). Připojení k veřejným telefonním sítím je realizováno přes rozhraní ISDN30 a GSM brány (analog. a ISDN2). Předmětem servisu zařízení nejsou běžná koncová telekomunikační zařízení (analogové stolní telefony a faxy). Servis těchto zařízení bude zajištěn v souladu s běžnými podmínkami na trhu a bude zabezpečován objednatel.

### 2. Standardní činnosti

#### a) Nonstop Help-desk a servisní pohotovost

Dodavatel zajišťuje dostupnost speciálního telefonního/faxového/emailového help-desku, který bude používán výhradně určenými osobami Objednatele a to ve záležitostech týkajících se:

- hlášení závad a poruch;
- podávání reklamací ke kvalitě poskytovaných služeb včetně vyúčtování;
- požadavků na informace a odborných konzultací k poskytovaným službám;
- požadavků na zřizování, změny nebo rušení služeb;
- aktivního informování o průběhu řešení závady resp. reklamace a o jejím vyřešení.

Provoz help-desku dodavatel zajišťuje v režimu 24x7, tedy 24 hodin denně a 7 dní v týdnu. Objednatel preferuje pro-aktivní řešení požadavků dodavatelem tak, aby byla v maximální míře minimalizována zátěž lidských zdrojů na straně Objednatele. Veškeré informace o HW i SW konfiguraci zařízení si dodavatel udržuje ve vlastních nástrojích v rámci služby „Správa provozní a realizační dokumentace v elektronické podobě“ a není vyžadována žádná další součinnost ze strany Objednatele s výjimkou fyzického zpřístupnění lokality.

#### b) Servis zařízení

Zajištění servisní činnosti (oprav) pro PBX HiPath 4000 ve všech lokalitách Objednatele.

Terminologie:

- „Zvlášť významnou závadou“ se rozumí závada vedoucí ke značnému omezení provozu nebo výpadku celého systému, resp. sítě nebo jeho majoritní části neumožňující plný provoz běžně využívaných služeb.
- „Drobnou závadou“ se rozumí běžné provozní závady omezující provoz systémů či celé sítě jen minimálně.

Veškeré informace o HW i SW konfiguraci zařízení si dodavatel udržuje ve vlastních nástrojích a není vyžadována žádná další součinnost ze strany Objednatele s výjimkou fyzického zpřístupnění lokality.

#### c) Sklad a dodávka náhradních dílů

Dodavatel drží pro Objednatele sklad náhradních dílů pro všechny servisovaná zařízení tak, aby byl schopen veškeré náhradní díly dodat a zajistit tak výměnu vadného dílu v rámci Objednatelem požadovaných parametrů SLA.

#### **d) Aktivní údržba zařízení a profylaxe**

Služba zahrnuje běžnou kontrolu stavu zařízení implementovaných v rámci komunikační infrastruktury Objednatele. Cílem této služby je:

- optimalizovat nastavení a chování systémů a preventivními zásahy předcházet či minimalizovat možné chybové stavy
- provádění profylaxe - technické údržby zařízení - tedy zejména vyčištění zařízení od mechanických nečistot

Rozsah této činnosti je dán požadovanou periodicitou 1x za 3 měsíce.

#### **e) Běžná provozní konfigurace zařízení**

Služba zahrnuje konfiguraci zařízení implementovaných v rámci komunikační infrastruktury Objednatele. Předmětem této služby je běžná konfigurace zařízení vyplývající z provozních požadavků Objednatele, které nejsou podmíněny požadavky na změny software nebo hardware zařízení.

Typicky se jedná o nastavování

- různých parametru hlasových systémů (např. vyzváněcí skupiny, pickup skupiny, jména uživatelů a oprávnění a podobně)
- definování skupin trunků a podobně
- nastavení ARS/LCR, a podobné
- nastavení tarifikace, a podobné
- a obdobné.

Požadavky Objednatele na změny software nebo hardware, bude řešen v rámci služby „Změnová řízení pro instalovaná zařízení, popř. Rozvojové projekty komunikační infrastruktury“ v rámci kterých bude postupováno dále.

#### **f) Správa provozní a realizační dokumentace v elektronické podobě**

Zajištění správy provozní a realizační dokumentace komunikační infrastruktury a zpřístupnění této dokumentace v elektronické podobě spočívá v průběžné aktualizaci evidenčních dat a nastavení a stavu zařízení, tedy zpracování dokladů a evidencí potřebných pro zajištění provozu komunikační infrastruktury. Muže se jednat o doklady o předání, uvedení do provozu, zápůjčce, o evidenci majetku, služeb, plateb, dodávek, licencí, adres, kontaktů, jmen a názvu, atd.

#### **g) Zajištění podpory ze strany výrobce pro instalovaná zařízení**

Zařízení instalovaná v sítích Objednatele byla již při uvedení do provozu dodána včetně podpory ze strany výrobce s určitým termínem ukončení podpory. Aktuálně jsou v síti Objednatele provozována zařízení, která jsou v současné době kryta podporou výrobce a zařízení, která kryta podporou výrobce nejsou. Objednatel požaduje, aby dodavatel po dobu poskytování této služby u zařízení, která jsou kryta podporou výrobců, zajistil udržení této podpory a to po celou dobu smluvního vztahu nebo do konce životnosti zařízení, s plnou možností uplatnění servisních požadavků. Vzhledem k tomu, že některá instalovaná a provozovaná zařízení v síti Objednatele nejsou kryta podporou výrobce, požaduje Objednatel, aby byla tato zařízení udržována v provozu. Jejich obměna bude předmětem plnění v rámci služeb „Změnová řízení pro instalovaná zařízení nebo „Rozvojové projekty komunikační infrastruktury“.

#### **h) Odborná podpora provozu komunikační infrastruktury**

Služba zahrnuje podporu při řešení problémů, konzultacích (objasnění problému), změn v konfiguraci systémů, popř. návrhu řešení (v malém rozsahu, větší změny budou řešeny rozvojovými projekty). U této služby nebude nastavena ani kontrolována úroveň SLA, neboť nelze přesně určit rozsah a dobu řešení takových požadavků. O plnění služby je požadován pravidelný report o stavu zpracování požadavku od zahájení činnosti dle požadavku zadavatele až po jeho

uzavření. Služba „Odborná podpora“ není (a nebude) určena k řešení poruchových stavů (to řeší servis zařízení) ani k řešení významné změny funkčnosti komunikační infrastruktury (ta se řeší v rámci rozvojových projektů).