

## Příloha č. 8

### Specifikace Služeb podpory Systému

#### Vymezení předmětu a rozsahu poskytovaných Služeb podpory Systému

#### **A) Zajištění základní servisní podpory a údržby SW součástí a serverů tvořících Systém v rozsahu zajišťování těchto činností:**

- vzdálený dohled nad provozem aplikací, řešení nestandardních stavů;
- průběžný automatický sběr stavových informací ze Systému; analýzou těchto údajů indikování okamžitých stavů Systému a predikování výskytu kritických stavů;
- průběžné automatické zjišťování nestandardních stavů Systému; v případě výskytu kritického stavu vyvolání řešení incidentu;
- týdně kontrola hlášení o provozu aplikací systémovým administrátorem; v případě výskytu kritického stavu vyvolání řešení incidentu;
- pohotovost pro zajištění odezev při řešení incidentů, poskytovaná dle SLA;
- kontrola dostupnosti příchozích i odchozích dat ze systému (DDR, RDS-TMC);
- pravidelné zálohování dat;

to vše na níže uvedených součástech systému:

- i. Systémové jádro Systému;
- ii. Klientská aplikace pro operátory DIC;
- iii. Vstupně výstupní komunikační moduly (rozhraní) zajišťující vazby na telematické systémy;
- iv. Expertní modul, datový analyzátor, modul pro výpočet stupňů provozu pomocí fuzzy logiky, aplikace pro administraci scénářů a subsystém pro kooperativní systémy;
- v. Systém vysílání RDS-TMC zpráv;
- vi. Servisní aplikace ZPI;
- vii. Webová aplikace DIC.

#### **B) Technická a uživatelská podpora**

Objednatel má v rámci plnění této Smlouvy nárok na níže uvedené typy technické a uživatelské podpory (vedle HelpDesku):

- (a) Telefonická podpora, poskytovaná v pracovní dny od 8:00 do 16:00 hod.
- (b) Off-line elektronická podpora (e-mail) s reakční dobou do druhého pracovního dne.
- (c) Podpora uživatelů při administraci scénářů a spouštěcích podmínek.

#### **Incidenty**

Jedná se o řešení nestandardních stavů za účelem uvedení Systému do původního, plně funkčního stavu.

- (a) Nestandardním stavem se rozumí stav, kdy některá část Systému neposkytuje služby, ke kterým byla zřízena.

- (b) Výskyt nestandardního stavu může být zjištěn Zhotovitelem nebo nahlášen Objednatelem.
- (c) Zhotovitel se zavazuje reagovat na zjištěný nebo nahlášený nestandardní stav dle SLA.
- (d) Součástí řešení nestandardních stavů je také obnova dat nebo systémů ze zálohy v případě potřeby.

#### **Dohoda o úrovni poskytovaných služeb (SLA)**

##### **SLA 8x5 základní**

- (a) Pohotovost v pracovní dny od 8:00 do 16:00 hod.
- (b) Zahájení servisních prací nejpozději následující pracovní den.

##### **Úrovně SLA přiřazené jeho jednotlivým částem Systému**

Pro všechny části Systému vyjmenované výše v bodech A i) až A vii) platí SLA 8x5 základní.