

## **Příloha č. 1 - Definice funkčních celků a parametrů SLA**

### OBSAH:

1	Požadavky na služby „HW A SW podpora Pracoviště Krajské Digitalizační Jednotky“ .....	2
1.1	Vymezení účelu zakázky.....	2
1.2	Vymezení předmětu zakázky.....	2
2	Definice funkčních celků a úrovní jejich podpory .....	3
2.1	skenovací zařízení SupraScan Quartz A1 vč. příslušenství .....	3
2.2	software pro zpracování dat - metadatový editor – SW Procyon.....	4
2.3	software pro úpravu a ořez obrazových dat - LIMB.....	5
3	Pravidla pro určení priority a dopadu .....	6
4	Podmínky poskytování služby.....	6
5	Eskalační proces.....	7
6	Definice pojmů.....	7
6.1	Doba odezvy.....	7
6.2	Doba odstranění závady.....	7
6.3	Měření doby odezvy a doby odstranění závady .....	7
7	Postupy pro komunikaci .....	7
8	Doby poskytování služby .....	8
8.1	Hlášení závad .....	8
8.2	Odstraňování závad.....	8
8.3	Definice NBD, xBD.....	8

# 1 POŽADAVKY NA SLUŽBY „HW A SW PODPORA PRACOVIŠTĚ KRAJSKÉ DIGITALIZAČNÍ JEDNOTKY“

## 1.1 VYMEZENÍ ÚČELU ZAKÁZKY

Služba „HW a SW podpora pracoviště Krajské Digitalizační Jednotky“ obsahuje zejména následující činnosti vykonávané Poskytovatelem:

- poskytnutí hot-line pro nahlášení závady - telefonicky, e-mailem nebo přes web
- ověření závady specialistou na dané zařízení, nebo příslušný SW
- výjezd technika na místo závady
- dodání a výměna vadného/náhradního dílu/kusu, zprovoznění HW
- maintenance SW
- technická podpora SW
- profylaxe skenovacího zařízení
- průběžná údržba veškeré dokumentace vztahující se k HW a SW pracoviště Krajské Digitalizační Jednotky (KDJ)

## 1.2 VYMEZENÍ PŘEDMĚTU ZAKÁZKY

Služby budou poskytovány pro následující funkční celky (dále jen celky) pracoviště KDJ:

- 1) skenovací zařízení SupraScan Quartz A1 vč. příslušenství a obslužného SW
- 2) software pro zpracování dat - metadatový editor – SW Procyon
- 3) software pro úpravu a ořez obrazových dat - LIMB

## 2 DEFINICE FUNKČNÍCH CELKŮ A ÚROVNÍ JEJICH PODPORY

### 2.1 SKENOVACÍ ZAŘÍZENÍ SUPRASCAN QUARTZ A1 VČ. PŘÍSLUŠENSTVÍ

Počet	Model	S/N
1	SupraScan Quartz A1 HD	340101
1	Book holder with glass plate	334802

Požadavky na plnění v rámci smlouvy jsou následující:

#### 2.1.1 HW a SW podpora:

Služba zahrnuje vzdálený technický support výrobce skeneru, bezplatné upgrady OS scanneru.

Služba s ohledem na stáří skeneru neobsahuje náhradní díly pro scanner ze strany výrobce. Neobsahuje garanci doby odstranění závady či požadavku.

Priorita	Maximální doba odezvy
Vysoká priorita	4 hodiny
Střední priorita	8 hodin
Nízká priorita	NBD

#### 2.1.2 Profylaxe skenovacího zařízení:

Profylaktická prohlídka skenovacího zařízení provedená oprávněným servisním pracovníkem min. 2 x za rok (12 po sobě jdoucích měsíců) obsahující min.:

- seřízení
- kalibraci
- vyčištění
- nastavení barev

#### 2.1.3 Rozšířená služba:

Rozšířená profylaktická prohlídka skenovacího zařízení (profylaxe/náhradní díly), reinstalace obslužného software (viz SW v bodech 2.2 a 2.3), nebo jiná související služba bude čerpána na základě písemné dohody Smluvních stran.

## 2.2 SOFTWARE PRO ZPRACOVÁNÍ DAT - METADATOVÝ EDITOR – SW PROCYON

Počet	Model	S/N
2	Procyon	bez lic. č.

Požadavky na plnění v rámci smlouvy jsou následující:

### 2.2.1 Plnění zahrnuje:

Součástí plnění je možnost používat SW Procyon na 2 uživatelských PC, databázový SW a vlastní databáze, další obslužný SW související s činností Procyon (například PGR Service). Rozsah do 100 000 skenů.

### 2.2.2 Pravidelná údržba SW:

Maintenance (dodávka nových verzí produktů, zohlednění změn případně nových verzí standardů digitalizace Národní knihovny ČR včetně standardů pro obrazová data a metadata, zohlednění změn legislativy apod.) zahrnuje min.:

- Právo k získávání a instalaci nových verzí, aktualizací a oprav bezpečnostních problémů SW
- Poskytování nových verzí, meziverzí, hotfix z důvodu oprav chyb
- Poskytování vyšších verzí realizovaných Poskytovatelem v rámci dalšího vývoje tohoto SW
- Instalaci a implementaci nových verzí, meziverzí, aktualizací a oprav
- Poskytování servisních prací zahrnujících řešení problémů s provozem, problémy při práci apod.

Priorita	Maximální doba odezvy	Maximální doba odstranění závady či vyřešení požadavku
Vysoká priorita	4 hodiny	2BD
Střední priorita	8 hodin	5BD
Nízká priorita	16 hodin	10BD

Pravidelná údržba bude prováděna:

- a) v sídle příjemce
- b) pomocí vzdáleného přístupu

## 2.3 SOFTWARE PRO ÚPRAVU A OŘEZ OBRAZOVÝCH DAT - LIMB

Počet	Model	S/N
2	LIMB	

Požadavky na plnění v rámci smlouvy jsou následující:

### 2.3.1 Plnění zahrnuje:

Součástí plnění je možnost používat SW LIMB na 2 uživatelských PC, databázový SW a vlastní databáze LIMB, další obslužný SW související s činností LIMB

### 2.3.2 Pravidelná údržba SW:

Maintenance - dodávka nových verzí produktů, zahrnuje min.:

- Právo k získávání a instalaci nových verzí, aktualizací a oprav bezpečnostních problémů SW
- Poskytování nových verzí, meziverzí, hotfix z důvodu oprav chyb
- Poskytování vyšších verzí realizovaných Poskytovatelem v rámci dalšího vývoje tohoto SW
- Instalaci a implementaci nových verzí, meziverzí, aktualizací a oprav
- Poskytování servisních prací zahrnujících řešení problémů s provozem, problémy při práci apod.

Priorita	Maximální doba odezvy	Maximální doba odstranění závady či vyřešení požadavku
Vysoká priorita	4 hodiny	2BD
Střední priorita	8 hodin	5BD
Nízká priorita	16 hodin	10BD

### 3 PRAVIDLA PRO URČENÍ PRIORITY A DOPADU

V požadavku na službu Příjemce specifikuje její prioritu v mezích dle níže uvedené tabulky

Priorita	Popis
Vysoká	Provozní problémy znemožňující užívání software nebo hardware; tj. způsobuje "zamrznutí" nebo "zhroucení" systému během normálního používání, způsobuje ztrátu nebo porušení dat během běžného užívání software nebo hardware, způsobuje, že významná část software nebo hardware je nefunkční a neexistuje postup pro náhradní řešení problému, přičemž tomu nemůže být zabráněno užitím běžných postupů v kompetenci správce systému Příjemce.
Střední	Provozní problémy omezující užívání software nebo hardware; tj. způsobuje významné problémy při používání, avšak je překonatelná dočasným náhradním postupem nebo způsobuje, že část dodaného software se významně odchyľuje od specifikace v dokumentaci/helpu, avšak neomezuje významně jeho funkčnost.
Nízká	Provozní problémy, které komplikují postupy při práci se software nebo hardware, projevující se v neshodě ovládání či výstupů s chováním popsaným v dokumentaci/helpu, nebo nejsou uvedeny v předcházejících kategoriích.

Poskytovatel může po prozkoumání problému navržený stupeň důležitosti požadavku ve spolupráci s Příjemcem překlasifikovat. V případě, že Příjemce nesouhlasí se stanovením klasifikace, je problém eskalován podle článku 5.

### 4 PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

- Pokud bude pro některou z činností vykonávaných Poskytovatelem nutná osobní přítomnost pracovníků Poskytovatele u Příjemce, jsou všechny náklady Poskytovatele s tím spojené již zahrnuty v ceně služby a Poskytovatel nemůže požadovat hrazení žádných nákladů s tím souvisejících.
- V případě plánovaných servisních zásahů (HW, SW) bude termín Příjemci Poskytovatelem oznámen minimálně 3 pracovní dny před plánovanou návštěvou technika Poskytovatele a Příjemcem do 48 hodin od oznámení potvrzen. Pokud nebude termín Příjemcem potvrzen, považuje se automaticky za schválený.
- Příjemce je povinen v případě potřeby zajistit součinnost oprávněné osoby Příjemce (systémový administrátor, popř. jiná oprávněná osoba) a poskytnout po dobu řešení incidentu potřebné přihlašovací údaje do systému.
- Příjemce v souvislosti s nahlášením požadavků uvede veškeré jemu známé okolnosti, pravdivé a nezkreslené informace a jiné údaje, důležité pro úspěšné a včasné poskytnutí služby.

## 5 ESKALAČNÍ PROCES

V případě, že nestandardní situaci při řešení problému není možné vyřešit v rámci dané úrovně, pracovníci této úrovně řeší tuto situaci s pracovníkem nejbližší vyšší úrovně.

1. úroveň Oprávněné osoby Příjemce a Poskytovatele
2. úroveň Servicedesk nebo jmenovaný Service Manager Příjemce a Poskytovatele
3. úroveň Ředitel společnosti (nebo jeho pověřený zástupce) Příjemce a Poskytovatele

## 6 DEFINICE POJMŮ

### 6.1 DOBA ODEZVY

Doba odezvy je maximální čas, do kterého musí být zahájeno řešení požadavku. Za zahájení řešení požadavku je považována akceptace incidentu ze strany Poskytovatele.

### 6.2 DOBA ODSTRANĚNÍ ZÁVADY

Doba odstranění závady je maximální čas, do kterého musí být závada odstraněna. Tato doba počíná běžet od nahlášení závady Poskytovateli.

Za odstranění závady se považuje:

- Obnovení funkce zařízení, která byla závadou postížena, do původního stavu.
- Ve specifických případech po zásahu systémového specialisty Poskytovatele, lze snížit prioritu závady.

### 6.3 MĚŘENÍ DOBY ODEZVY A DOBY ODSTRANĚNÍ ZÁVADY

Do doby odezvy a doby odstranění závady se počítá pouze čas spadající do doby poskytování služby – tedy pracovní dny v čase 8:00 hod až 16:00 hod. Pokud je závada nahlášena mimo toto období, je za začátek doby pro měření doby odezvy a doby odstranění závady považován začátek nejbližší doby pro poskytování služby.

## 7 POSTUPY PRO KOMUNIKACI

Komunikace mezi Poskytovatelem a Příjemcem při hlášení závad probíhá přednostně prostřednictvím rozhraní webové aplikace dostupné v internetovém prohlížeči prostřednictvím sítě internet na adrese: [www.exon.cz/servisni-podpora](http://www.exon.cz/servisni-podpora).

Další způsoby pro hlášení závad jsou možné minimálně těmito způsoby:

- Emailem na definované emailové adresy: [exon@exon.cz](mailto:exon@exon.cz)
- Telefonicky na definovaných telefonních číslech: +420 241 410 660

Všechny výše uvedené způsoby komunikace mezi Poskytovatelem a Příjemcem probíhají v českém jazyce a jsou si rovnocenné.

Pokud se Poskytovatel s Příjemcem dohodne, je možné pro konkrétní případy řešení závady nebo pro konkrétně definované funkční celky určit jiný způsob hlášení závad (např. hlášení závad přímo výrobcí). V takovém případě nemusí komunikace probíhat vždy v českém jazyce.

Dohoda Poskytovatele a Příjemce o jiném způsobu hlášení závad (viz výše) nijak nemění nastavené požadavky na dobu odezvy a dobu odstranění závady a nemá žádný vliv na případná penále vyplývající z nedodržení doby odezvy a doby odstranění závady.

## 8 DOBY POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

Služba bude poskytována od okamžiku účinnosti smlouvy po dobu 12ti následujících kalendářních měsíců.

Předpoklad počátku období poskytování služby je 2. května 2024.

Předpoklad konec období poskytování služby je 1. května 2025.

### 8.1 HLÁŠENÍ ZÁVAD

Služba příjem hlášení závad metodami definovanými v bodě 7 je poskytována nepřetržitě – tedy v režimu 24x7x356

### 8.2 ODSTRAŇOVÁNÍ ZÁVAD

Služba odstraňování závad je poskytována v pracovních dnech v době od 8:00 hod do 16:00 hod – tedy v režimu 5x8.

### 8.3 DEFINICE NBD, XBD

Pro účely poskytování služby je oprava NBD (Next Business Day) definována jako oprava do 16:00 hod následujícího pracovního dne po nahlášení závady.

Pro účely poskytování služby je oprava xBD (x Business Day) definována jako oprava do 16:00 hod x-tého pracovního dne po nahlášení závady.