

Příloha č. 3 smlouvy – Vymezení Služby S01

Předmět požadované služby

Služba S01 – Servisní podpora provozu bezobslužných tankovacích automatů technologické části řídicího systému

Dodavatel se zavazuje zajišťovat služby technické servisní podpory provozu 38 ks bezobslužných tankovacích automatů a 5 ks „Point of Sale“ (dále jen POS) platebních terminálů ČSOB instalovaných na bezobslužných tankovacích automatech technologické části řídicího systému v prostředí čerpacích stanic Objednatele (dále jen „ČS“). Předmětem této služby technické servisní podpory jsou tyto činnosti:

1) Pro bezobslužné tankovací automaty technologické části řídicího systému:

- Technická servisní podpora provozu bezobslužných tankovacích automatů technologické části centrálního řídicího systému výdeje PHM, olejů a provozních kapalin v prostředí ČS. Seznam bezobslužných tankovacích automatů včetně instalovaného příslušenství a jejich umístění je uveden v Příloze č. 7 Smlouvy.
- Profylaktická prohlídka a údržba bezobslužných tankovacích automatů v prostředí Objednatele. Služba bude pravidelná a na každém tankovacím automatu musí být provedena minimálně jednou do roka.
- V rámci služby bude zahrnuta doprava, práce servisních techniků a veškerý materiál nutný pro opravu a zprovoznění tankovacího automatu nebo výměnu vadných dílů omezující provoz tankovacího automatu.

2) Pro POS platební terminály ČSOB instalované na bezobslužných tankovacích automatech technologické části řídicího systému:

- Servisní podpora pro provoz 5 POS platebních terminálů instalovaných na tankovacích automatech řídicího systému a provozovaných na ČS Klíčov, Vršovice, Kačerov, Hostivař a Řepy řešící příjem požadavků týkajících se POS platebních terminálů, řešení dokončování před-autorizací na platebním terminálu v případě nedostupnosti autorizačního hostu banky, jiného komunikačního výpadku nebo přečerpání před-autorizované částky včetně dořešení platební transakce s bankovním centrem a provádění autorizovaného servisu technického řešení upgrade FW nebo závad HW POS platebních terminálů a termotiskáren pro tisk dokladů včetně případné výměny HW.
- Profylaktická prohlídka a údržba POS platebních terminálů včetně tiskáren stvrzenek v prostředí Dodavatele. Služba bude pravidelná a na každém POS platebním terminálu musí být provedena minimálně jednou do roka.

3) Zajištění odstraňování nahlášených vad a řešení nahlášených problémů vzniklých při provozu:

Služba HelpDesk, představující jednotné kontaktní místo pro hlášení závad a objednávek servisní podpory v prostředí Objednatele s propojením API na HelpDesk Dodavatele. Služba musí být dostupná v režimu 24x7 pro on-line předávání hlášení a stavových změn jednotlivých hlášení. V případě Havárie musí být služba dostupná i telefonicky.

Uvedený rozsah činností se Dodavatel zavazuje provádět po celou dobu platnosti této smlouvy, a to v režimu 24x7 s následujícími požadovanými činnostmi a SLA parametry:

Název činnosti	Popis činnosti (obsah plnění) a jejích výstupů
Předání a převzetí zprávy s hlášením vady nebo provozního incidentu.	HelpDesk Objednatele předá na HelpDesk Dodavatele zprávu s hlášením vady nebo provozního incidentu. Obsah zprávy je uveden dále. HelpDesk Dodavatele je povinen přijmout hlášení a reagovat na něj ve stanovených lhůtách uvedených dále následujícím způsobem. Dodavatel provede analýzu hlášení vady, respektive hlášení provozního incidentu, případně si vyžádá doplňující informace, nebo si je pomocí technických prostředků zjistí při návštěvě na místě nebo vzdáleným přístupem, ale vždy po domluvě s technickým personálem Objednatele. V termínech stanovených dále potvrdí Objednateli odesláním zprávy na Helpdesk Objednatele, zda se jedná o vadu respektive, zda se jedná o provozní problém, které začne bez odkladu řešit. V případě, že zjistí, že se nejedná o vadu, respektive o provozní problém, informuje o tom zprávou HelpDesk Objednatele a další řešení ukončí.
Provedení odstranění vady nebo provozního problému	Dodavatel ve spolupráci s technickým personálem Objednatele provede odstranění vady nebo provozního problému. O ukončení prací na odstranění vady, respektive provozního problému informuje zprávou HelpDesk Objednatele. Pokud se Dodavateli nepodaří vadu, respektive provozní problém odstranit v termínech uvedených dále, navrhne Objednateli nový termín odstranění vady, respektive provozního problému a požádá o jeho schválení. Pokud dojde ke třem po sobě jdoucím selháním postupu při odstranění téže vady, respektive provozního problému z důvodů na straně Dodavatele, má se za to, že vada, respektive provozní problém jsou neodstranitelné a budou uplatněny sankce. HelpDesk Dodavatele informuje zprávou HelpDesk Objednatele o postoupení řešení do dalšího kroku, respektive o ukončení řešení vady, respektive provozního problému.
Ověření odstranění vady, respektive provozního problému	Objednatel společně s Dodavatelem provedou ověření, že vada, respektive provozní problém byly odstraněny. O stavu odstranění vady, respektive provozního problému, je učiněn zápis. Pokud dojde ke třem po sobě jdoucím ověřením, že se stejnou vadu, respektive provozní problém nepodařilo odstranit z důvodů na straně Dodavatele, má se za to, že vada, respektive provozní problém je neodstranitelná a budou uplatněny sankce stanovené ve smlouvě. HelpDesk Dodavatele informuje zprávou HelpDesk Objednatele o výsledku ověření odstranění vady, respektive provozního problému.
Úprava/aktualizace dokumentace po odstranění vady, respektive provozního problému	Dodavatel provede aktualizaci administrátorské, provozní, uživatelské dokumentace a dokumentace skutečného provedení v návaznosti na provedené odstranění vady. Aktualizovanou dokumentaci předá Objednateli.

Výše uvedené činnosti se Dodavatel zavazuje provádět v rozsahu, který je specifikován v následující tabulce. Dále se Dodavatel zavazuje vytvořit výstupy, jejichž obsah je popsán také v následující tabulce:

Název činnosti	Rozsah provádění činnosti a výstupů
Předání a převzetí zprávy s hlášením vady nebo provozního incidentu.	Hlášení s popisem vady, respektive provozního incidentu obsahuje: 1. Datum, čas hlášení, 2. Odpovědnou osobu, která hlášení podává, 3. Identifikaci části aplikačního vybavení IS, kde se vada, respektive provozní incident projevuje, 4. Popis projevů vady, respektive provozního incidentu případně podmínek, kdy se vada, respektive provozní incident projevuje, 5. Prvotní určení, jak je vada, respektive provozní incident závažné (jaký mají dopad na fungování Objednatele) tzn. stanovení kategorie vady, respektive provozního incidentu podle závažnosti (kategorie A, B, C a D).
Provedení odstranění vady nebo provozního problému	Vada, respektive provozní problém budou odstraněny vždy ve spolupráci s technickým personálem Objednatele
Ověření odstranění vady, respektive provozního problému	Vada je odstraněna teprve tehdy, kdy bude Objednatelem ověřeno odstranění všech projevů vady, respektive provozního incidentu v prostředí Objednatele. Zápis o stavu odstranění vady, respektive provozního problému obsahuje: 1. Identifikátor přijatého hlášení s popisem vady, respektive provozního incidentu, 2. Datum a čas přijetí hlášení, 3. Výsledek provedených ověření odstranění vady, respektive provozního problému. Popis stavu odstranění vady, respektive provozního problému v jednotlivých prostředích, 4. V případě, že se ověří, že se vadu, respektive provozní problém nepodařilo odstranit, tak je uveden termín, do kdy budou vada, respektive provozní problém odstraněny.
Úprava/aktualizace dokumentace po odstranění vady, respektive provozního problému	Dodavatel zpracuje aktualizovanou administrátorskou, provozní, uživatelskou dokumentaci a dokumentaci skutečného provedení pro všechny části systémů, kterých se odstraněná vada, respektive provozní problém týkaly.

Služba bude poskytována tak, aby byly dodrženy následující SLA parametry:

Název lhůty	Hodnota lhůty v časových jednotkách	
Odeslání hlášení na odstranění vady, respektive provozního problému na HelpDesk Dodavatele ze systému HelpDesk Objednatele Doba odezvy: Doba zahrnuje příjem požadavku Objednatele a zpětná reakce s informací o řešení či způsobu řešení.	Kategorie vady/provozního incidentu	Dostupnost HelpDesku Objednatele 24x7
		Doba odezvy (příjem incidentu, předání zpětné informace o řešení či způsobu řešení)
	A (Havárie) - Pracovní dny	1 hodina
	A (Havárie) - Víkendy, svátky	2 hodiny
	B (Vážný problém)	2 hodiny
	C (Problém)	2 hodiny

	D (Vada)	2 hodiny
Termín zahájení odstranění vady, respektive provozního problému počítaný od okamžiku potvrzení přijetí hlášení na HelpDesk Objednatele Zahájení opravy: Doba zahrnuje rozhodnutí o postupu řešení, přímé řešení pomocí vzdálené správy, nebo předání k dalšímu řešení technikem k zahájení opravy na pracovišti Objednatele a zpětná reakce s informací o způsobu řešení nebo vyřešení	Kategorie vady/provozního incidentu	Dostupnost HelpDesku Objednatele 24x7 Zahájení opravy (zahájení řešení vzdálenou správou, předání informace o způsobu dalšího řešení nebo vyřešení)
	A (Havárie) -Pracovní dny	3 hodiny
	A (Havárie) -Víkendy, svátky	4 hodiny
	B (Vážný problém)	4 hodiny
	C (Problém)	6 hodin
	D (Vada)	6 hodin
Termín zahájení odstranění vady, respektive provozního problému počítaný od okamžiku potvrzení přijetí hlášení na HelpDesk Objednatele Zahájení opravy na pracovišti Objednatele: Doba, kdy musí technik Dodavatele v místě závady zahájit opravu, pokud nebyl požadavek vyřešen pomocí vzdálené správy Dodavatele v době Zahájení řešení.	Kategorie vady/provozního incidentu	Dostupnost HelpDesku Objednatele 24x7 Zahájení opravy na pracovišti Objednatele (v případě neúspěšného vyřešení vzdálenou správou)
	A (Havárie) -Pracovní dny	8 hodin
	A (Havárie) -Víkendy, svátky	10 hodin
	B (Vážný problém)	1 den
	C (Problém)	1 týden
	D (Vada)	2 týdny
Termín předání aktualizované dokumentace	Nejpozději do 2 pracovních dní po odstranění vady. respektive provozního incidentu.	

Uplatnění sankce a způsob stanovení výše slevy při nedodržení parametrů služby:

Název	Stanovení výše slevy	
Způsob stanovení výše malusů, pokud není služba Dodavatelem poskytována v souladu s definovanými parametry	Za každé Dodavatelem překročení doby potvrzení přijetí hlášení a zahájení prací na odstranění vady, respektive provozního problému na HelpDesk Dodavatele o 1 hod. v jednom kalendářním měsíci je stanovena penalizace přidělením výše malusů dle uvedené tabulky:	
	Kategorie vady/provozního incidentu	Malus
	A (Havárie) - Pracovní dny	1 malus

	A (Havárie) - Víkendy, svátky	1 malus
	B (Vážný problém)	0,5 malusu
	C (Problém)	0,5 malusu
	D (Vada)	0,5 malusu
	Za každé překročení termínu odstranění vady, respektive provozního problému počítaný od okamžiku potvrzení přijetí hlášení na HelpDesk Objednatele o 1 hod. v případě kategorie A, o 4 hodiny v případě kategorie B a o 12 hodin v případě kategorií C a D v jednom kalendářním měsíci je stanovena penalizace přidělením výše malusů dle uvedené tabulky:	
	Kategorie vady/provozního incidentu	Malus
	A (Havárie) - Pracovní dny	2 malusy
	A (Havárie) - Víkendy, svátky	1,5 malusu
	B (Vážný problém)	1 malus
	C (Problém)	0,5 malusu
	D (Vada)	0,5 malusu
	Za každé překročení požadovaného termínu předání aktualizované dokumentace o 1 pracovní den v jednom kalendářním měsíci je stanovena penalizace přidělením 1 malusu.	
Způsob stanovení výše slevy, pokud není služba poskytována v souladu s definovanými parametry	Na konci každého měsíce se malusy sečtou a podle celkové hodnoty součtu malusů je stanovena sleva z ceny služby následovně: 1 malus = 0,5 % z ceny plnění objednané služby za příslušné čtvrtletí bez DPH.	

4) Ostatní požadavky k plnění služby S01:

- Bude-li mít klasifikace požadavku prioritu 1 - havárie (Naléhavost – kritická), bude tento požadavek Odpovědnými osobami Objednatele uplatňován primárně na telefonní službu Helpdesk Dodavatele s následnou evidencí hlášení v systému HelpDesk Objednatele.
- Plnění této Služby je Dodavatel oprávněn poskytovat také vzdáleným přístupem. Objednatel vytvoří pro tento vzdálený přístup technické a organizační podmínky.
- Plnění služby bude považováno za předané, bude-li akceptováno Odpovědnou osobou Objednatele.