



EVROPSKÁ UNIE
Evropské strukturální a investiční fondy
Operační program Doprava

Ministerstvo dopravy
Státní fond dopravní
infrastruktury



„Dopravní řídicí ústředna Olomouc“

PŘÍLOHA ČÍSLO Ib. SMLOUVY O DÍLO SPECIFIKACE B určená k realizaci




EVROPSKÁ UNIE
Evropské strukturální a investiční fondy
Operační program Doprava

Ministerstvo
dopravy 

„Dopravní řídicí ústředna Olomouc“



Digitálně podepsal

 Datum:
2017.11.03
10:17:27 +01'00'

BLIŽŠÍ SPECIFIKACE SLUŽEB A ZÁRUKY

označená jako:

SPECIFIKACE část b)

A. DALŠÍ PARAMETRY ZÁRUKY

1. Další parametry poskytnuté záruky na Dílo

- Záruční doba počíná běžet od provedení Díla jako celku, tj. od podpisu příslušného akceptačního protokolu Objednatelem s výsledkem „Akceptováno bez výhrad“ ve smyslu Smlouvy.
- **Požadavky na záruční servis hardware – výpočetní technika (servery, disková pole aj.) dodaný pro dopravní centrum**

Veškerý hardware dodaný pro dopravní centrum musí splňovat podmínku servisu na místě NBD (next business day), a to minimálně po dobu 5 let od provedení Díla jako celku dle Smlouvy.

Záruční opravy na HW - výpočetní techniky dopravního centra budou dokončeny odstraněním vad/y v termínu nejpozději do 48 hodin od nahlášení Objednatelem.

- **Požadavky na záruční servis hardware (řadiče světelné signalizace)**

V případě dodání nových řadičů musí splňovat podmínku servisu na místě NBD (next business day), a to minimálně po dobu 5 let od provedení Díla jako celku dle Smlouvy.

Záruční opravy na HW řadičů budou dokončeny odstraněním vad/y v termínu nejpozději do 3 dnů od nahlášení Objednatelem v pracovní dny.

- Záruční vady na software - dopravní centrum (vč. vyhodnocovacího software), software u dopravní ústředny budou řešeny jako incidenty způsobem upraveným v části B níže.

Komentář uchazeče:

Společnost CROSS Zlín je schopná dostát všem výše zmíněným požadavkům.

B. SPECIFIKACE SLUŽEB

1. Servisní služby

- služba centrální podpory pro software pro dopravní centrum, pro software dopravní ústředny**

Zhotovitel je povinen v rámci služby centrální podpory zřídit a zajistit provoz centrálního Helpdesku. V rámci centrálního Helpdesku Zhotovitel umožní Objednateli zejména nahlašovat všechny problémy (incidenty) a požadavky k software, která jsou součástí Díla, a to na jediném telefonním čísle Zhotovitele, kde budou jednotliví určené pracovníci Objednatele oprávněni nahlašovat veškeré požadavky na servis do formuláře. Na Helpdesku bude evidence o provedených záznamech a Helpdesk bude o záznamech činností rozepisovat určeným zaměstnancům Objednatele a Zhotovitele emaily s informacemi o změnách.

Technické parametry služby centrální podpory:

- Kapacita servisní linky musí být dostatečná pro provoz Helpdesku. Povinnost dokladování dostupnosti služby je povinností Zhotovitele.

- Volání na servisní linku nesmí být nijak speciálně zpoplatněno kromě telefonního poplatku za tel. hovor účtovaný tel. operátorem Zhotovitele Zhotoviteli.
- Služba musí být poskytována v režimu 24x7x365 dnů v roce (hotline) s internetovou aplikací pro evidenci požadavků a hlášení incidentů a zpřístupnění jejich řešení.
- Služba operátora nebo konzultanta musí být poskytována v českém jazyce.
- Služba registračního formuláře musí umožnit zadat typ problému - incidentu, popis incidentu, kontaktní osobu na straně Objednatele, možnost vložit elektronické soubory (kopii obrazovky, chybový soubor apod.), každý incident musí mít jedinečné neměnné evidenční číslo. Uvedené rozhraní musí umožnit průběžné i zpětné sledování průběhu řešení incidentu na straně uživatelů Objednatele.

Helpdesk: musí umožnit přístup k zadávání incidentů nebo jejich sledování i přes webové rozhraní. Další parametry služby centrální podpory:

- Možnost konfigurace služby administrátorem.
- Možnost nastavit různé uživatelské role.
- Přehledné informace o stavu požadavků.
- Snadné ovládání.
- Možnost zasílání emailových notifikací.
- Dokumentace požadavků.
- Zabezpečený provoz.
- Podpora uživatelů Objednatele při práci se software, a to formou osobních nebo vzdálených konzultací.
- Plná podpora řešení na míru pro Objednatele.
- Péče o zdrojové texty funkcí vytvořených „na míru“, jejich update a upgrade.
- Pravidelné provádění aktualizací při změnách prováděných výrobcem (dohrávání support packals, kernelů).
- Spolupráce s kontaktními osobami určenými Objednatelem.

Požadavky zadané na HelpDesk jsou předány Zhotoviteli, který nastoupí na řešení v souladu s uvedenou prioritou.

Všechny požadavky Objednatele musí být evidovány standardními postupy (předepsanými komunikačními kanály), aby mohla být zaručena požadovaná reakční doba, včetně požadované doby odstranění.

Každému požadavku je přiřazena kategorie požadavku – tzv. priorita, zejména identifikace toho, zda požadavek spadá do kompetence řešení Zhotovitele.

Komentář uchazeče:

Společnost CROSS Zlín je schopná dostát všem výše zmíněným požadavkům a disponuje dostatečnou kapacitou a technologií pro splnění všech definovaných podmínek. Dále řešení DIC a DRU, disponuje HelpDeskem a je napojeno na službu centrální podpory CROSS.

Vzdálená podpora: Objednatel v rámci veřejné zakázky požaduje zřízení vzdálené podpory. Součástí veřejné zakázky musí být dodání softwaru pro vzdálenou podporu, vzdálený přístup a vzdálenou správu systému poskytnutím přístupových kanálů. Vzdálená podpora poslouží jak při technické pomoci dodavatele na vyžádání objednatel, kdy je pro řešení problému potřeba přístupu k dodanému systému a jeho rychlé řešení, tak i k nahlížení objednatel ze vzdáleného přístroje jako je PC, tablet nebo mobilní zařízení pro sledování aktuální dopravní situace ve městě.

Definice pojmu incident:

Incidentem se rozumí jakékoliv rozdílné chování modulu nebo submodulu či jeho komponenty oproti standardním vlastnostem nebo vlastnostem definovaným v uživatelské nebo provozní dokumentaci.

Definice typů incidentů a jejich rozdělení dle závažnosti:

- a) **Kritický incident** znamená incident, který znemožňuje práci všem uživatelům systému nebo submodulu. Jedná se o havarijní situace.
- b) **Závažný incident** znamená incident, který znemožňuje práci pouze některým uživatelům systému nebo submodulu a především je výrazně omezena dispečerská práce. U ostatních uživatelů pak nemožnost pracovat standardně se systémem nebo submodulem, ale se zachování možnosti dočasně pracovat alternativním způsobem.
- c) **Běžný incident** znamená incident, který významně neovlivňuje stav a chování systému nebo submodulu.

V jakémkoli případě pochybnosti o rozdělení typu incidentu má právo rozhodnout určený pracovník Objednatele, a to zejména dle dopadu příslušného incidentu na provoz.

Požadované maximální reakční doby Zhotovitele na nahlášený incident:

- a) **Priorita 1 - Kritický incident:**
telefonická odezva pracovníka Zhotovitele na přijatý **incident** Objednatele nejpozději do 4 hodin
- b) **Priorita 2 - Závažný incident:**
telefonická odezva Zhotovitele na přijatý **incident** Objednatele nejpozději do 12 hodin
- c) **Priorita 3 – Běžný incident:**
telefonická odezva Zhotovitele na přijatý **incident** Objednatele nejpozději do 48 hodin

Komentář uchazeče:

Společnost CROSS Zlín je schopná dostát všem výše zmíněným požadavkům a disponuje týmem technické podpory 24/7/365 s dobou dojezdu splňující požadavky.

Požadované maximální doby odstranění nahlášeného incidentu Zhotovitelem:

- a) **Priorita 1 – Kritický incident:**
odstranění nahlášeného incidentu Zhotovitelem nejpozději do 24 hodin od nahlášení
- b) **Priorita 2 – Závažný incident:**
odstranění nahlášeného incidentu Zhotovitelem nejpozději do 3 dnů od nahlášení
- c) **Priorita 3 – Běžný incident:**
odstranění nahlášeného incidentu Zhotovitelem nejpozději do 7 dnů od nahlášení

Komentář uchazeče:

Společnost CROSS Zlín je schopná dostát všem výše zmíněným požadavkům a disponuje týmem technické podpory 24/7/365.

Shrnutí způsobů komunikace

Způsob komunikace a potvrzování požadavku Objednatele u Zhotovitele:

- Záznam do databáze HelpDesk – přes web na adrese:
<http://www.cross.cz/cs/kontakty>

V případě nedostupnosti databáze HelpDesk se požadavky hlásí těmito způsoby:

- Elektronickou poštou: [REDACTED]
- Telefonem hot-line - mobil: [REDACTED]

ii) služba update softwarových produktů

Objednatel požaduje po celou dobu poskytování Servisních služeb automatickou dodávku **všech vyšších verzí dodaných softwarových produktů a maintenance**, které umožňují aktualizaci softwarových produktů s vazbou na platnou legislativu nebo vývoj hardwaru či jiných souvisejících softwarových prostředků. Legislativou se rozumí všechny obecně závazné předpisy s vazbou na provozní podmínky dodaných softwarových produktů. Součástí dodávky jsou také veškeré náklady na migraci dat, instalaci zahrnující testování nové verze na provozní podmínky Objednatele před instalací nové verze a samotnou instalaci do produktivního prostředí dle předem dohodnutých termínů a pravidel.

Technické parametry služby:

- Platnou legislativou se rozumí platné předpisy pro Českou republiku nebo závazné normy EU, které jsou platné i pro národní legislativu (zejm. nařízení Komise EU).
- Dodávka vyšší verze update musí být dodána nejpozději 1 měsíc před datem účinnosti legislativních změn, pokud neexistují objektivní důvody ze strany příslušných státních orgánů.

iii) Dostupnost náhradních dílů

Objednatel požaduje, aby plnění, ke kterému zhotovitel poskytuje servisní služby zahrnovalo po smlouvenou dobu rovněž dodávku všech nezbytných komponent nebo náhradních dílů. S výjimkou případu odcizení (krádeže) či ,vandalismu, požáru či havárie, nebude zhotovitel oprávněn požadovat úhradu jakýchkoli nákladů nad rámec paušální ceny za poskytování servisních služeb.

Objednatel požaduje, aby i pro případy, kdy se nejedná o dodávku náhradních dílů a komponent dle předchozího odstavce (tj. v rámci servisních služeb), zhotovitel garantoval možnost dodávky nezbytných komponent a náhradních dílů. Objednatel bude oprávněn náhradní díly a komponenty odebrat postupem odpovídajícím právní úpravě v oblasti zadávání veřejných zakázek v době pořízení náhradního dílu / komponenty, a pokud se bude jednat o cenu v místě a čase obvyklou. Za účelem ověření ceny v místě a čase obvyklé je objednatel rovněž oprávněn provést průzkum relevantního trhu. Závazek zhotovitele k zajištění dostupnosti náhradních dílů trvá i po ukončení Smlouvy uplynutím doby sjednané pro poskytování Servisních služeb.

Komentář uchazeče:

Společnost CROSS garantuje dostupnost náhradních dílů dle požadavků objednatele.

iv) Požadavek na zajištění datových toků/služeb všech subsystémů dopravního centra

V rámci realizace projektu dojde ze strany Zhotovitele k zprovoznění všech subsystémů a jednotlivých komponent, jejich vzájemné integrace a konektivity dle předmětu Smlouvy. Veškeré datové toky a přenosy budou Zhotovitelem zajištěny po dobu 5 let od uvedení projektu do řádného provozu.

V rámci investičních a provozních úspor požaduje Objednatel maximální možné využití stávajících sítí na území města (optická síť, ethernet, možnosti operátora a jiné). Minimální rozsah implementace stávajících technologií však není stanoven, pakliže není ve specifikaci předmětu Smlouvy stanoveno jinak (daný způsob řešení takových toků).

2. Služby školení, Konzultační služby a Programátorské služby

Tyto služby směřují k realizaci rozvoje systému nebo submodulu, úprav nastavení dle potřeb Objednatele, které rozšiřují chování systému nebo submodulu, včetně odpovídajících konzultací a školení dle potřeb Objednatele.

Zhotovitel je povinen poskytovat tyto služby (Služby školení, Konzultační služby a Programátorské služby) dle objednávek / požadavků Objednatele ve smyslu Smlouvy.

Komentář uchazeče:

Společnost CROSS bude poskytovat výše zmíněné služby dle ceny uvedené v rozpočtu.

C. SMLUVNÍ POKUTY

1. Smluvní strany se dále dohodly na níže uvedených smluvních pokutách:

- i) v případě prodlení se záruční opravou na HW - výpočetní techniky dopravního centra dle části A bodu 1. této přílohy se Zhotovitel zavazuje Objednateli uhradit smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč (slovy: deset tisíc korun českých) za každý i započatý den prodlení a jednotlivou vadu.
- ii) v případě prodlení se záruční opravou na HW radičů nebo detektorů dle části A bodu 1. této přílohy se Zhotovitel zavazuje Objednateli uhradit smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč (slovy: deset tisíc korun českých) za každý i započatý den prodlení a jednotlivou vadu.
- iii) v případě nedodržení požadované reakční doby dle části B bodu 1. písm. i) této přílohy se Zhotovitel zavazuje Objednateli uhradit následující smluvní pokuty:
 - u Kritického incidentu: 5.000,- Kč (slovy: pět tisíc korun českých) za každou i započatou hodinu prodlení a jednotlivý incident;
 - u Závažného incidentu: 1.000,- Kč (slovy: jeden tisíc korun českých) za každou i započatou hodinu prodlení a jednotlivý incident;
 - u Běžného incidentu: 500,- Kč za každý i započatý den prodlení a jednotlivý incident.
- iv) v případě nedodržení požadované doby odstranění dle části B bodu 1. písm. i) této přílohy se Zhotovitel zavazuje Objednateli uhradit následující smluvní pokuty:
 - u Kritického incidentu: 5.000,- Kč (slovy: pět tisíc korun českých) za každou i započatou hodinu prodlení a jednotlivý incident;
 - u Závažného incidentu: 1.000,- Kč (slovy: jeden tisíc korun českých) za každou i započatou hodinu prodlení a jednotlivý incident;
 - u Běžného incidentu: 500,- Kč za každý i započatý den prodlení a jednotlivý incident.
- v) v případě prodlení s dohodnutým termínem poskytnutí Služeb školení, Konzultačních služeb nebo Programátorských služeb dle části B bodu 2 této přílohy se Zhotovitel zavazuje Objednateli uhradit smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč (slovy: deset tisíc korun českých) za každý i započatý den prodlení.



EVROPSKÁ UNIE
Evropské strukturální a investiční fondy
Operační program Doprava

Ministerstvo dopravy
Státní fond dopravní
infrastruktury



„Dopravní řídicí ústředna Olomouc“

PŘÍLOHA ČÍSLO II. SMLOUVY O DÍLO ROZPOČET


ROZPOČET

Dopravní řídicí ústředna Olomouc

pol.č.	označení položky	rozsah služeb a souvisejících dodávek s odkazem na SPECIFIKACI	jednotka	množství	jednotková cena v Kč bez DPH	cena celkem v Kč bez DPH
NABÍDKOVÁ CENA - POŘIZOVACÍ NÁKLADY						
Pracoviště dispečerů a dopravního inženýra, zasedací místnost - technika						
1	Videostěna LCD vč. implementace	SPECIFIKACE část a), čl. 7	soubor	1	731 568,00 Kč	731 568,00 Kč
2	Dispečerské počítače	SPECIFIKACE část a), čl. 8, odst. 8.10	ks	2	92 000,00 Kč	184 000,00 Kč
3	Pracoviště dopravního inženýra	SPECIFIKACE část a), čl. 6, čl. 7, čl. 8	soubor	1	149 000,00 Kč	149 000,00 Kč
4	Monitorování a ovládání SSZ Pomocí on-line připojeného PC	SPECIFIKACE část a), čl. 4	soubor	1	100 000,00 Kč	100 000,00 Kč
Servery pro SW DC a dopravní ústředna						
5	Servery, OS, racky, routery aj.	SPECIFIKACE část a), čl. 8	soubor	1	898 400,00 Kč	898 400,00 Kč
6	Disková pole	SPECIFIKACE část a), čl. 8, odst. 8.3	soubor	1	359 000,00 Kč	359 000,00 Kč
7	Virtualizační software	SPECIFIKACE část a), čl. 8, odst. 8.7, 8.8	soubor	1	159 000,00 Kč	159 000,00 Kč
8	Dopravní ústředna vč. napojení řadičů, výměna modemů v řadičích	SPECIFIKACE část a), čl. 2, 3, 4	soubor	1	5 190 000,00 Kč	5 190 000,00 Kč
9	- SW ústředny	SPECIFIKACE část a), čl. 2, 3, 4	soubor	1	2 500 000,00 Kč	2 500 000,00 Kč
10	- komunikační prostředky	SPECIFIKACE část a), čl. 2, 3, 4	soubor	1	29 000,00 Kč	29 000,00 Kč
11	- související licence	SPECIFIKACE část a), čl. 2, 3, 4	soubor	1	220 000,00 Kč	220 000,00 Kč
12	- OCIT připojení řadičů CROSS, SIEMENS	SPECIFIKACE část a), čl. 2, 3, 4	soubor	1	1 940 000,00 Kč	1 940 000,00 Kč
Software DC						
13	Software pro DIC	SPECIFIKACE část a), čl. 5	soubor	1	4 894 852,33 Kč	4 894 852,33 Kč
14	- subsystém Dispečerský dohled	SPECIFIKACE část a), čl. 5, odst. 5.1	soubor	1	461 797,47 Kč	461 797,47 Kč
15	- subsystém Poskytování dopravních a řídicích informací	SPECIFIKACE část a), čl. 5, odst. 5.1	soubor	1	365 600,00 Kč	365 600,00 Kč
16	- subsystém Správa systému	SPECIFIKACE část a), čl. 4, 5	soubor	1	340 000,00 Kč	340 000,00 Kč
17	- provázanost s NDIC (národní dopravní informační centrum), IZS (záchranný systém), DPMO (dopravní podnik města Olomouce)	SPECIFIKACE část a), čl. 5, 10	soubor	1	530 003,00 Kč	530 003,00 Kč
18	- vstupně výstupní komunikační modely					
19	- webová aplikace pro poskytování dopravních informací	SPECIFIKACE část a), čl. 5, odst. 5.3	soubor	1	960 779,20 Kč	960 779,20 Kč
20	- aplikace pro dopravní inženýry	SPECIFIKACE část a), čl. 5, odst. 5.4	soubor	1	295 000,00 Kč	295 000,00 Kč
21	- vstupní proškolení a seznámení s dodaným softwarerem a technologií pro max. 6 osob,	SPECIFIKACE část a), čl. 8, odst. 8.9	soubor	1	110 000,00 Kč	110 000,00 Kč
22	- konzultační a programátorské práce jinde neuvedené					
Ostatní						
23	RDS-TMC	SPECIFIKACE část a), čl. 5, odst. 5.3	soubor	1	476 000,00 Kč	476 000,00 Kč
24	připojení stávajících křižovatek	SPECIFIKACE část a), čl. 2	ks	42	40 000,00 Kč	1 680 000,00 Kč
25	dodání nových řadičů 5 ks.	SPECIFIKACE část a), čl. 3	ks	5	469 025,00 Kč	2 345 125,00 Kč
NABÍDKOVÁ CENA - POŘIZOVACÍ NÁKLADY CELKEM						24 919 125,00 Kč

CENA ZE TECHNICKOU PODPORU SPOJENOU S PROVOZOVÁNÍM DRŮ a DC (PAUSÁLNÍ ČÁSTKA)	Kč bez DPH / 12 měsíců	Kč bez DPH / 60 měsíců
Servisní služby ve vztahu k plnění, dle zadávací dokumentace	718 000,00 Kč	3 590 000,00 Kč

CENA ZA TECHNICKOU PODPORU SPOJENOU S DODATEČNÝMI SLUŽBAMI (NA OBJEDNÁVKU)	Kč bez DPH / 1 hod.
Školení	1 700,00 Kč
Konzultační práce	1 375,00 Kč
Programátorské práce	1 375,00 Kč

 doplní účastník zadávacího řízení



PŘÍLOHA ČÍSLO III. SMLOUVY O DÍLO SPECIFIKACE SLUŽEB TECHNICKÉ PODPORY

SPECIFIKACE SLUŽEB TECHNICKÉ PODPORY

1) služba centrální podpory pro software pro dopravní centrum, pro software dopravní ústředny

Zhotovitel je povinen v rámci služby centrální podpory zřídit a zajistit provoz centrálního Helpdesku. V rámci centrálního Helpdesku Zhotovitel umožní Objednateli zejména nahlašovat všechny problémy (incidenty) a požadavky k software, která jsou součástí Díla, a to na jediném telefonním čísle Zhotovitele, kde budou jednotliví určení pracovníci Objednatele oprávněni nahlašovat veškeré požadavky na servis do formuláře. Na Helpdesku bude evidence o provedených záznamech a Helpdesk bude o záznamech činností rozesílat určeným zaměstnancům Objednatele a Zhotovitele emaily s informacemi o změnách.

Technické parametry služby centrální podpory:

- Kapacita servisní linky musí být dostatečná pro provoz Helpdesku. Povinnost dokladování dostupnosti služby je povinností Zhotovitele.
- Volání na servisní linku nesmí být nijak speciálně zpoplatněno kromě telefonního poplatku za tel. hovor účtovaný tel. operátorem Zhotovitele Zhotoviteli.
- Služba musí být poskytována v režimu 24x7x365 dnů v roce (hotline) s internetovou aplikací pro evidenci požadavků a hlášení incidentů a zpřístupnění jejich řešení.
- Služba operátora nebo konzultanta musí být poskytována v českém jazyce.
- Služba registračního formuláře musí umožnit zadat typ problému - incidentu, popis incidentu, kontaktní osobu na straně Objednatele, možnost vložit elektronické soubory (kopii obrazovky, chybový soubor apod.), každý incident musí mít jedinečné neměnné evidenční číslo. Uvedené rozhraní musí umožnit průběžné i zpětné sledování průběhu řešení incidentu na straně uživatelů Objednatele.

Helpdesk: musí umožnit přístup k zadávání incidentů nebo jejich sledování i přes webové rozhraní. Další parametry služby centrální podpory:

- Možnost konfigurace služby administrátorem.
- Možnost nastavit různé uživatelské role.
- Přehledné informace o stavu požadavků.
- Snadné ovládání.
- Možnost zaslání emailových notifikací.
- Dokumentace požadavků.
- Zabezpečený provoz.
- Podpora uživatelů Objednatele při práci se software, a to formou osobních nebo vzdálených konzultací.
- Plná podpora řešení na míru pro Objednatele.
- Péče o zdrojové texty funkcí vytvořených „na míru“, jejich update a upgrade.
- Pravidelné provádění aktualizací při změnách prováděných výrobcem (dohrávání support packals, kernelů).
- Spolupráce s kontaktními osobami určenými Objednatel.

Požadavky zadané na HelpDesk jsou předány Zhotoviteli, který nastoupí na řešení v souladu s uvedenou prioritou.

Všechny požadavky Objednatele musí být evidovány standardními postupy (předepsanými komunikačními kanály), aby mohla být zaručena požadovaná reakční doba, včetně požadované doby odstranění.

Každému požadavku je přiřazena kategorie požadavku – tzv. priorita, zejména identifikace toho, zda požadavek spadá do kompetence řešení Zhotovitele.

Vzdálená podpora: Objednatel v rámci veřejné zakázky požaduje zřízení vzdálené podpory. Součástí veřejné zakázky musí být dodání softwaru pro vzdálenou podporu, vzdálený přístup a vzdálenou správu systému poskytnutím přístupových kanálů. Vzdálená podpora poslouží jak při technické pomoci dodavatele na vyžádání objednatel, kdy je pro řešení problému potřeba



„Dopravní řídicí ústředna Olomouc“

přístupu k dodanému systému a jeho rychlé řešení, tak i k nahlášení objednatele ze vzdáleného přístroje jako je PC, tablet nebo mobilní zařízení pro sledování aktuální dopravní situace ve městě.

Definice pojmu incident:

Incidentem se rozumí jakékoliv rozdílné chování modulu nebo submodulu či jeho komponenty oproti standardním vlastnostem nebo vlastnostem definovaným v uživatelské nebo provozní dokumentaci.

Definice typů incidentů a jejich rozdělení dle závažnosti:

- a) **Kritický incident** znamená incident, který znemožňuje práci všem uživatelům systému nebo submodulu. Jedná se o havarijní situaci.
- b) **Závažný incident** znamená incident, který znemožňuje práci pouze některým uživatelům systému nebo submodulu a především je výrazně omezena dispečerská práce. U ostatních uživatelů pak nemožnost pracovat standardně se systémem nebo submodulem, ale se zachování možnosti dočasně pracovat alternativním způsobem.
- c) **Běžný incident** znamená incident, který významně neovlivňuje stav a chování systému nebo submodulu.

V jakémkoli případě pochybnosti o rozdělení typu incidentu má právo rozhodnout určený pracovník Objednatele, a to zejména dle dopadu příslušného incidentu na provoz.

Požadované maximální reakční doby Zhotovitele na nahlášený incident:

- d) **Priorita 1 - Kritický incident:**
telefonická odezva pracovníka Zhotovitele na přijatý incident Objednatele nejpozději do 4 hodin
- e) **Priorita 2 - Závažný incident:**
telefonická odezva Zhotovitele na přijatý incident Objednatele nejpozději do 12 hodin
- f) **Priorita 3 – Běžný incident:**
telefonická odezva Zhotovitele na přijatý incident Objednatele nejpozději do 48 hodin

Požadované maximální doby odstranění nahlášeného incidentu Zhotovitelem:

- d) **Priorita 1 – Kritický incident:**
odstranění nahlášeného incidentu Zhotovitelem nejpozději do 24 hodin od nahlášení
- e) **Priorita 2 – Závažný incident:**
odstranění nahlášeného incidentu Zhotovitelem nejpozději do 3 dnů od nahlášení
- f) **Priorita 3 – Běžný incident:**
odstranění nahlášeného incidentu Zhotovitelem nejpozději do 7 dnů od nahlášení

Shrnutí způsobů komunikace

Způsob komunikace a potvrzování požadavku Objednatele u Zhotovitele:

- Záznam do databáze HelpDesk – přes web na adrese uvedené ve smlouvě

V případě nedostupnosti databáze HelpDesk se požadavky hlásí těmito způsoby:

- Elektronickou poštou: na adrese uvedené ve smlouvě
- Telefonem hot-line - mobil: na čísle uvedeném ve smlouvě

2) služba update softwarových produktů

Objednatel požaduje po celou dobu poskytování Servisních služeb automatickou dodávku všech vyšších verzí dodaných softwarových produktů a maintenance, které umožňují aktualizaci softwarových produktů s vazbou na platnou legislativu nebo vývoj hardwaru či jiných souvisejících softwarových prostředků. Legislativou se rozumí všechny obecně závazné předpisy s vazbou na provozní podmínky dodaných softwarových produktů. Součástí dodávky jsou také veškeré náklady na migraci dat, instalaci zahrnující testování nové verze na provozní podmínky Objednatele před instalací nové verze a samotnou instalaci do produktivního prostředí dle předem dohodnutých termínů a pravidel.

Technické parametry služby:

- Platnou legislativou se rozumí platné předpisy pro Českou republiku nebo závazné normy EU, které jsou platné i pro národní legislativu (zejm. nařízení Komise EU).
- Dodávka vyšší verze update musí být dodána nejpozději 1 měsíc před datem účinnosti legislativních změn, pokud



„Dopravní řídicí ústředna Olomouc“

neexistují objektivní důvody ze strany příslušných státních orgánů.

3) Dostupnost náhradních dílů

Objednatel požaduje, aby plnění, ke kterému zhotovitel poskytuje servisní služby zahrnovalo po smlouvenou dobu rovněž dodávku všech nezbytných komponent nebo náhradních dílů. S výjimkou případu odcizení (krádeže) či vandalismu nebude zhotovitel oprávněn požadovat úhradu jakýchkoli nákladů nad rámec paušální ceny za poskytování servisních služeb.

Objednatel požaduje, aby i pro případy, kdy se nejedná o dodávku náhradních dílů a komponent dle předchozího odstavce (tj. v rámci servisních služeb), zhotovitel garantoval možnost dodávky nezbytných komponent a náhradních dílů. Objednatel bude oprávněn náhradní díly a komponenty odebrat postupem odpovídajícím právní úpravě v oblasti zadávání veřejných zakázek v době pořízení náhradního dílu / komponenty, a pokud se bude jednat o cenu v místě a čase obvyklou. Za účelem ověření ceny v místě a čase obvyklé je objednatel rovněž oprávněn provést průzkum relevantního trhu. Závazek zhotovitele k zajištění dostupnosti náhradních dílů trvá i po ukončení Smlouvy uplynutím doby sjednané pro poskytování Servisních služeb.

4) Požadavek na zajištění datových toků/služeb všech subsystémů dopravního centra

V rámci realizace projektu dojde ze strany Zhotovitele k zprovoznění všech subsystémů a jednotlivých komponent, jejich vzájemné integrace a konektivity dle předmětu Smlouvy. Veškeré datové toky a přenosy budou Zhotovitelem zajištěny po dobu 5 let od uvedení projektu do řádného provozu.

V rámci investičních a provozních úspor požaduje Objednatel maximální možné využití stávajících sítí na území města (optická síť, ethernet, možnosti operátora a jiné). Minimální rozsah implementace stávajících technologií však není stanoven, pakliže není ve specifikaci předmětu Smlouvy stanoveno jinak (daný způsob řešení takových toků).

STATUTÁRNÍ MĚSTO
OLMOUC