

Příloha č. 3 Záruční a servisní podmínky

A. Jednotné kontaktní místo a služba Helpdesk

1. Dodavatel zajistí, pro potřeby Objednatelů, poskytování služeb servisní podpory v rámci záruky, pro zajištění provozu SCO, Helpdesku, garance funkčnosti, to vše dle definovaných parametrů.
2. Pro účely komunikace bude zřízeno jednotné kontaktní místo, které bude mít primárně podobu webové aplikace zřízené a provozované Dodavatelem. K ní budou jednotliví Objednatelé, kteří uzavřou smlouvu o poskytování služeb servisní podpory, vzdáleně přistupovat přes Internet. Dostupnost služby je 24x7.

Provoz jednotného kontaktního místa je zdarma po celou dobu účinnosti rámcové smlouvy i po celou dobu záruky zařízení zakoupených z rámcové smlouvy.

3. Dodavatel zřídí určeným pracovníkům Objednatelů vzdálený přístup k jednotnému kontaktnímu místu. Kromě vzdáleného přístupu zajistí Dodavatel minimálně další 2 způsoby komunikace s jednotným kontaktním místem.
4. Služba Helpdesk bude sloužit jak pro zaznamenávání případných závad a problémů, tak dotazů zodpovědných osob jmenovaných zákazníkem. Služba bude poskytována v režimu 5x10 (v pracovní dny v rozmezí 7:30 – 17:30), za současného dodržení parametrů SLA uvedených dále.

Provoz Helpdesku je zdarma po celou dobu účinnosti rámcové smlouvy i po celou dobu záruky zařízení zakoupených z rámcové smlouvy.

5. Jednotné kontaktní místo a Helpdesk budou poskytovat zejména následující funkce:
 - příjem a řízení životního cyklu všech incidentů, problémů a požadavků,
 - prvotní analýza incidentů, problémů a požadavků a jejich přidělování k řešení,
 - řešení incidentů, problémů a požadavků,
 - monitoring a reportování stavů incidentů, problémů a požadavků a plnění parametrů SLA,
 - dokumentace incidentů, problémů, příčin vzniku a jejich řešení.
6. Dodavatel vyhotoví a předá Objednateli 1x měsíčně strukturovaný souhrnný report o stavu všech otevřených nebo v daném měsíci uzavřených incidentů, problémů a požadavků, z něhož budou zřejmé minimálně následující údaje:
 - předmět incidentu, problému nebo požadavku,
 - jejich stav,
 - čas nahlášení, registrace a autorizace,
 - doba odezvy,
 - doba řešení,
 - čas a způsob uzavření a autorizace.
 - doba a důvod nedostupnosti SCO nebo jeho části,
 - doba a důvod nedostupnosti služby Helpdesk.

Dodavatel je dále Objednateli povinen na vyžádání poskytnout ve lhůtě 10-ti dnů veškerá data služeb shromážděná v souvislosti s poskytováním shora uvedených služeb ve strojově zpracovatelné podobě (např. *.xml, *.csv apod.).

7. Služby jednotného kontaktního místa služeb a Helpdesku budou poskytovány na celý předmět plnění této rámcové smlouvy.
8. Kontakt na Helpdesk <https://helpdesk.fides.cz>, servis@fides.cz tel: 545536111
fax 545 536320

B. SLA - Dohoda o požadované úrovni služeb

1. Definice použitých pojmů

- *SLA (Service Level Agreement)* – dohoda o požadované úrovni služeb.
- *Servisní podpora (Service Support)* – servisní a technická činnost realizovaná Dodavatelem „na místě“ i vzdáleným připojením, včetně diagnostiky a služeb vedoucích k odstranění incidentu dle níže uvedené kategorizace, prováděná na základě servisního záznamu.
- *Servisní záznam (Service Ticket)* – nahlášení události typu incident, problém nebo požadavek sjednaným způsobem. V pracovní dny v době od 07:30 – 17:30 hod. musí být jednou z možností pro nahlášení události prostřednictvím služby Helpdesk provozované Dodavatelem, mimo tuto dobu budou události nahlašovány prostřednictvím jednotného kontaktního místa, které bude mít primárně podobu webové služby zřízené a provozované Dodavatelem v režimu 7x24x365. Servisní záznam může být registrován pouze prostřednictvím k tomu stanovených kontaktů a postupů sjednaných společně s prováděcími smlouvami uzavíranými mezi Dodavatelem a jednotlivými Objednateli PČR.

Uchazeč uvede v rámci nabídky kontakty pro registraci servisního záznamu.

Servisní záznam musí být oprávněným zástupcem Objednatele klasifikován z hlediska závažnosti. O řešení, odmítnutí, uzavření či jiných změnách stavu a závažnosti servisního záznamu bude vždy informován oprávněný zástupce, kdy jednotlivá stádia, zejména pak odmítnutí a uzavření servisního záznamu, musí být oprávněným zástupcem Objednatele odsouhlasena.

- *Závažnost (Severita)* – klasifikace naléhavosti incidentu, problému nebo požadavku, která je odvozena od úrovně nefunkčnosti nebo nedostupnosti systému SCO.

Za dílčí vyřešení servisního záznamu pro incidenty nebo problémy se považuje i takové opatření, které způsobí změnu jeho závažnosti na nižší. Servisní záznam takto dílčím způsobem vyřešeného incidentu nebo problému má dobu vzniku shodnou se vznikem původního servisního záznamu a SLA (Response Time a Fix Time) se vztahuje na jeho aktuální závažnost.

- *Provozní doba (Operation Time)* – doba, kdy je plnění nebo jeho část využívána uživateli (např. 7x24 – nepřetržitá; 5x10 - v pracovních dnech 07:30 až 17:30).

Provozní doba systému SCO je standardně 7x24. Provozní doba služby Helpdesk je 5x10, tedy každý pracovní den v době od 07:30 do 17:30 hod.

- *Plánovaná odstávka (Planned Downtime)* – schválený čas, po který nebude systém SCO dostupný v jedné nebo více svých funkcích, např. kvůli údržbě rádiové sítě či lokálního OZ, upgrade SW a testování (změnové okno). V průběhu této doby se nepočítá Response Time a Fix Time. Plánovaná odstávka je vždy prováděna na základě rozhodnutí odpovědných pracovníků Policie ČR.
- *Pracovní den (Working Day)* – jakýkoliv den v roce mimo soboty, neděle a státem uznaného svátku.
- *Doba odezvy (Response Time)* – doba od nahlášení do zahájení řešení incidentu, problému nebo požadavku nahlášeného formou servisního záznamu.
- *Doba řešení (Fix Time)* – doba od nahlášení do vyřešení incidentu, problému nebo požadavku nahlášeného formou servisního záznamu.
- *Běžný provoz* – SCO PČR je plně dostupný ve všech svých funkcích.

2. Kategorizace servisních záznamů

▪ *Incident:*

Jakákoliv událost, která narušuje, nebo by mohla narušit funkčnost dodávaného plnění. Tyto události jsou reprezentovány servisním záznamem se stanovenou závažností. Za incident se nepovažuje porucha způsobená vyšší mocí, tj. živelnou pohromou, válečným konfliktem nebo teroristickým útokem anebo jinými podobnými událostmi, jež nastaly nezávisle na vůli Dodavatele a brání mu ve splnění jeho povinností, jestliže nelze rozumně předpokládat, že by Dodavatel tuto překážku nebo její následky odvrátil nebo překonal a dále, že by v době vzniku závazku tuto překážku předvídal. Za vyšší moc se pro potřeby plnění této rámcové smlouvy nepovažuje úder blesku.

▪ *Závažnost může nabývat těchto stupňů (v pořadí od nejvyšší k nejnižší závažnosti):*

System SCO:

(a) HAVÁRIE (kategorie A) – SCO nebo jeho část, rádiová síť nebo její část, podpůrné technologie, jednotné kontaktní místo nebo Helpdesk nejsou dostupné v jedné nebo více svých funkcích, což má za následek znemožnění komunikace se střeženými objekty a jejich monitoring nebo omezení funkce z důvodu závady na jedné či více součástech plnění.

(i) Příklad incidentu kategorie A (nejedná se o konečný výčet):

- SW serveru SCO není dostupný v jedné či více svých funkcích, zajišťujících komunikaci se střeženými objekty nebo komunikaci s DPPC.
- Všechna DPPC připojená na server SCO neumožňují monitoring střežených objektů.
- Jeden či více retranslačních bodů rádiové sítě je nefunkčních, což způsobí nedostupnost komunikace po rádiové síti na některý chráněný objekt.

(b) CHYBA (kategorie B) – SCO nebo jeho část, rádiová síť nebo její část, případně podpůrné technologie, jednotné kontaktní místo nebo Helpdesk nejsou dostupné v jedné nebo více svých funkcích, které přímo nesouvisí s komunikací se střeženými objekty a jejich monitoringem anebo je komunikace se střeženými objekty a jejich monitoring omezen.

(i) Příklad incidentu kategorie B (nejedná se o konečný výčet):

- SW serveru SCO není dostupný v jedné či více svých funkcích, které nezajišťují komunikaci se střeženými objekty nebo komunikaci s DPPC,
- Jedno z připojených DPPC serveru SCO neumožňuje monitoring střežených objektů (vždy je alespoň jedno DPPC funkční),
- Funkčnost jednoho či více retranslačních bodů rádiové sítě je snížena – dochází k opakovaným krátkodobým výpadkům komunikace; dochází ke ztrátám paketů; snížil se dosah pokrytí apod.,
- Jeden či více retranslačních bodů rádiové sítě je nefunkčních, avšak nezpůsobí to nedostupnost komunikace po rádiové síti na některý chráněný objekt.

- (c) NEDOSTATEK (kategorie C) – ostatní incidenty, které nespádají do kategorie A nebo B.

Objektová zařízení chráněných objektů:

- (a) HAVÁRIE (kategorie A) – Připojení střeženého objektu k SCO PČR není funkční v takovém rozsahu, že to má za následek znemožnění komunikace mezi SCO PČR a střeženým objektem a jeho monitoring.
- (b) CHYBA (kategorie B) – Připojení střeženého objektu k SCO PČR není funkční v takovém rozsahu, že to má za následek jakékoliv omezení komunikace mezi SCO PČR a střeženým objektem. Monitoring objektu a jeho střežení je funkční alespoň po jedné přenosové síti.
- (c) NEDOSTATEK (kategorie C) – ostatní drobné incidenty, které nespádají do kategorie A nebo B.

Výpadek komunikačního kanálu poskytovaného třetí stranou (Internet zajištěný objednatelem nebo mobilní připojení zajištěné Dodavatelem) se nezapočítává mezi incidenty. Případná nefunkčnost komunikace OZ po obnovení této služby již ovšem incidentem je.

O zařazení incidentu do jednotlivých kategorií rozhoduje odpovědný pracovník Objednatele. Seznam odpovědných pracovníků Objednatele, kteří budou oprávněni učinit servisní záznam, a tím autorizovat zahájení řešení incidentu, bude předán Dodavateli po podpisu prováděcí smlouvy.

3. Parametry SLA pro záruční služby

System SCO:

Závažnost	Doba odezvy	Doba řešení
HAVÁRIE (A)	Do 1 hod.	Do 24 hod.
CHYBA (B)	Do 4 hod.	Do 48 hod.
NEDOSTATEK (C)	Do konce následujícího pracovního dne.	Přidělení pracovníka na řešení do 1 pracovního dne, návrh postupu řešení do 2 pracovních dnů, realizace řešení do 10-ti pracovních dnů, nebo dle dohody.

Objektová zařízení chráněných objektů:

Závažnost	Doba odezvy	Doba řešení
HAVÁRIE (A)	Do 9:00 hod. následujícího pracovního dne.	Do konce následujícího pracovního dne.
CHYBA (B)	Do 9:00 hod. následujícího pracovního dne.	Do konce 3. pracovního dne.

NEDOSTATEK (C)	Do konce následujícího pracovního dne.	Přidělení pracovníka na řešení do 1 pracovního dne, návrh postupu řešení do 2 pracovních dnů, realizace řešení do 20-ti pracovních dnů, nebo dle dohody.
----------------	--	--

Sankce

- Při třetím a každém dalším incidentu kategorie A pro každý samostatný funkční celek (server SCO, DPPC, OZ, retranslátor) za posledních 365 kalendářních dnů, vzniká Objednateli právo na smluvní pokutu vůči Dodavateli. Výše smluvní pokuty je určena následovně:
 - Server SCO – pokuta 100 000,- Kč
 - Klient DPPC – pokuta 50 000,- Kč
 - Retranslátor – pokuta 50 000,- Kč
 - OZ – pokuta 5 000,- Kč
 - Ostatní závady – 50 000,- Kč

- Při šestém a každém dalším incidentu kategorie B pro každý samostatný funkční celek (např. server SCO, DPPC, OZ, retranslátor, ...) za posledních 365 kalendářních dnů, vzniká Objednateli právo na smluvní pokutu vůči Dodavateli. Výše smluvní pokuty je určena následovně:
 - Server SCO – pokuta 50 000,- Kč
 - Klient DPPC – pokuta 20 000,- Kč
 - Retranslátor – pokuta 20 000,- Kč
 - OZ – pokuta 2 000,- Kč
 - Ostatní závady – 20 000,- Kč

- Při nedodržení doby řešení u incidentu kategorie A vzniká Objednateli právo na smluvní pokutu vůči Dodavateli. Výše smluvní pokuty je určena následovně:
 - Server SCO – pokuta 100 000,- Kč
 - Klient DPPC – pokuta 50 000,- Kč
 - Retranslátor – pokuta 50 000,- Kč
 - OZ – pokuta 5 000,- Kč
 - Ostatní závady – 50 000,- Kč
 za každých započatých 24 hodin překročení povolené doby řešení.

- Při nedodržení doby řešení u incidentu kategorie B vzniká Objednateli právo na smluvní pokutu vůči Dodavateli. Výše smluvní pokuty je určena následovně:
 - Server SCO – pokuta 50 000,- Kč
 - Klient DPPC – pokuta 20 000,- Kč
 - Retranslátor – pokuta 20 000,- Kč
 - OZ – pokuta 2 000,- Kč
 - Ostatní závady – 20 000,- Kč
 za každých započatých 24 hodin překročení povolené doby řešení.

- Při nedodržení doby řešení u incidentu kategorie C vzniká Objednateli právo na smluvní pokutu ve výši 1000 Kč za každých započatých 24 hodin překročení povolené doby řešení.

4. Parametry SLA pro Servisní podporu – služba na objednávkuDefinice pojmů

- *Požadavek (Request)* – žádost uživatele o informace, konzultační podporu, spolupráci s nefunkčností systému způsobeným třetí stranou apod. prostřednictvím služby Helpdesk. Události kategorie požadavek jsou reprezentovány servisním záznamem se stanovením závažnosti (severity) POŽADAVEK (kategorie D).

Dostupnost servisní podpory a parametry SLA

Servisní podpora bude poskytována v režimu 7x24x365, tedy nepřetržitě sedm dní v týdnu po dobu 24 hodin. Pro incidenty a požadavky nahlášené formou servisního záznamu platí následující parametry SLA podle stupně závažnosti. Doby odezvy a řešení se počítají od nahlášení, registrace a autorizace příslušného incidentu, problému nebo požadavku prostřednictvím jednotného kontaktního místa podpory.

Požadavky na servisní podporu typu SILVER

server SCO, DPPC, retranslátor, rádiová síť:

Závažnost	Doba odezvy	Doba řešení
HAVÁRIE (A)	Do 1 hod.	Do 12 hod.
CHYBA (B)	Do 4 hod.	Do 36 hod.
POŽADAVEK (D)	Do konce následujícího pracovního dne.	Přidělení pracovníka na řešení do 1 pracovního dne, návrh postupu řešení do 2 pracovních dnů, realizace řešení do 20-ti pracovních dnů, nebo dle dohody.

Objektová zařízení chráněných objektů:

Závažnost	Doba odezvy	Doba řešení
HAVÁRIE (A)	Do 1 hod.	Do 24 hod.
CHYBA (B)	Do 4 hod.	Do konce následujícího pracovního dne.
POŽADAVEK (D)	Do konce následujícího pracovního dne.	Přidělení pracovníka na řešení do 1 pracovního dne, návrh postupu řešení do 2 pracovních dnů, realizace řešení do 20-ti pracovních dnů, nebo dle dohody.

Požadavky na servisní podporu typu GOLD

server SCO, DPPC, retranslátor, rádiová síť:

Závažnost	Doba odezvy	Doba řešení
HAVÁRIE (A)	Do 1 hod.	Do 4 hod.
CHYBA (B)	Do 4 hod.	Do 24 hod.

POŽADAVEK (D)	Do konce následujícího pracovního dne.	Přidělení pracovníka na řešení do 1 pracovního dne, návrh postupu řešení do 2 pracovních dnů, realizace řešení do 20-ti pracovních dnů, nebo dle dohody.
---------------	--	--

Objektová zařízení chráněných objektů:

Závažnost	Doba odezvy	Doba řešení
HAVÁRIE (A)	Do 1 hod.	Do 6 hod.
CHYBA (B)	Do 4 hod.	Do 48 hod.
POŽADAVEK (D)	Do konce následujícího pracovního dne.	Přidělení pracovníka na řešení do 1 pracovního dne, návrh postupu řešení do 2 pracovních dnů, realizace řešení do 20-ti pracovních dnů, nebo dle dohody.

Smluvní pokuty definované v bodě „3. Parametry SLA pro záruční služby“ platí i pro Servisní podporu definovanou v bodě „4. Parametry SLA pro Servisní podporu – služba na objednávku“.

