

Příloha č. 2 Způsob poskytování servisních služeb

Popis služeb Hot Line a Help Desk:

Hot Line - je telefonická služba zhotovitele, jejíž hlavním účelem je podpora při odstranění provozního problému nebo odborná konzultační podpora. Tato služba slouží k řešení provozních problémů nebo odborné konzultační podpoře, jejichž doba řešení pro jeden případ nepřesáhne 10 minut.

Help Desk - je pracoviště zhotovitele, jehož hlavním účelem je přijímání nahlášení provozních problémů nebo požadavků ohledně servisu a odborné konzultační podpory k dodaným zařízením a zajištění řešení přijatých požadavků. Hlášení bude provedeno oprávněným pracovníkem zadavatele. Služba zahrnuje i přijímání reklamací zadavatele, zajišťování řešení provozních problémů, informování zadavatele o způsobu řešení, případně o způsobu vyřešení provozních problémů.

Organizace a zajištění servisních zásahů

- Vstup do objektů zadavatele, provádění oprav a servisní činnosti mohou oprávnění pracovníci zhotovitele pouze v doprovodu odpovědných nebo určených pracovníků zadavatele.
- Pracovníci zhotovitele jsou povinni dbát pokynů doprovodných pracovníků zadavatele, především z hlediska bezpečnostních opatření.
- Zhotovitel se zavazuje, že veškeré činnosti bude provádět v souladu s právními i technickými předpisy a normami, které se na tuto činnost vztahují.
- Zhotovitel odpovídá zadavateli za škody, které při plnění dle této smlouvy svou činností způsobí.
- Ohlášení poruchy bude odpovědný pracovník zadavatele provádět na Help Desk zhotovitele e-mailem, případně faxem. Požadavek na servis bude obsahovat datum a hodinu ohlášení, místo závady, číslo nákladového střediska, jméno ohlašovatele, jeho telefon, identifikaci zařízení a stručnou informaci o závadě. V případě, že ohlášení poruchy nelze realizovat písemně, provede se ohlášení telefonicky a bude dodatečně potvrzeno písemnou formou.
 - Kontaktní údaje zadavatele pro hlášení závad:
e-mail:
telefon/mobil:
 - Kontaktní údaje zhotovitele na hlášení závad
e-mail: [REDACTED]
telefon/mobil: [REDACTED]
- Servisní činnost bude vykonávána v pracovní době zadavatele uvedené na webových stránkách města Nový Jičín [REDACTED], nebude-li dohodnuto s odpovědným pracovníkem zadavatele jinak.
- Pokud zhotovitel vyhodnotí závadu jako odstranitelnou vzdáleným připojením k řídicímu software vyvolávacího systému, zadavatel se zavazuje tento přístup zřídit minimálně na dobu nezbytně nutnou, pomocí šifrovaného připojení. Prodlení se zřízením vzdáleného přístupu na straně zadavatele se nezapočítává do doby realizace opravy.

Podmínky SLA

Příjem požadavků: pondělí – pátek / 06:30 – 17:00

Členění požadavků:

- Nejvyšší důležitost
 - Požadavky týkající se nefunkčnosti VS jako celku (výpadek VS v rámci patra)
- Vysoká důležitost
 - Požadavky týkající se částečné nefunkčnosti VS jako celku (částečný výpadek VS v rámci patra)

- Střední důležitost
 - Požadavky týkající se nefunkčnosti jednotlivých periférií a komponent VS nemající zásadní vliv na funkčnost VS
- Nízká důležitost
 - Požadavky, které nemají vliv na funkčnosti VS

Priorita hlášení	Oznámení o přijetí	Zahájení řešení	Odstranění poruchy
Nejvyšší důležitost	Do 30 minut	Do 2 hodin	Do 6 hodin
Vysoká důležitost	Do 2 hodin	Do 4 hodin	Do 24 hodin
Střední důležitost	Do 4 hodin	Do 6 hodin	Do 48 hodin
Nízká důležitost	Do 24 hodin	Do 24 hodin	Do 3 dnů