**Príloha č. 4**

Služby podpory prevádzky

1. **Úvod**
   1. Definuje spôsob poskytovanie služieb podpory Diela pro TOS slúžiaci prekladisku, vrátane súvisiacich stavebných prác a technológií. Služby podpory zahŕňajú údržbu a prevádzku systému, parkovacie automaty, semafory, závory, kamerové systémy, drony a ďalšie komponenty.
2. **Rozsah služieb podpory**
   1. **Základní služby podpory**
      1. **Monitoring a správa systému:** Monitorovanie výkonu a dostupnosti systému 24/7.
      2. **Helpdesk:** Poskytovanie podpory koncovým užívateľom prostredníctvom helpdesku dostupného 24/7.
      3. **Údržba a opravy:** Pravidelná údržba a opravy všetkých komponent systému.
      4. **Aktualizácie a upgrady:** Pravidelné aktualizácie softwaru a hardwaru podľa potreby.
   2. **Špecifické služby podpory**
      1. **Parkovací automaty:** Údržba, kalibrácia a opravy parkovacích automatov na základe servisných intervalov.
      2. **Semafory a závory:** Kontrola, údržba a opravy semaforov a závor, na základe servisných intervalov.
      3. **Kamerové systémy:** Monitorovanie, údržba a zaistenie správnej funkčnosti kamerových systémov.
      4. **Drony:** Údržba a obsluha dronov, vrátane riešenia nových bezpečnostných alebo legislatívnych opatrení.
3. **Kvalita poskytovaných služieb**
   1. **Úroveň služieb (SLA)**
      1. **Dostupnosť systému:** Zaistenie minimálnej dostupnosti systému 99,9 %.
      2. **Reakčná doba:** Reakčná doba na kritické incidenty do 1 hodiny.
      3. **Riešenie incidentov:** Riešenie kritických incidentov do 24 hodín, bežných incidentov do 72 hodín.
4. **Systém monitoringu**
   1. **Požiadavky na monitorovací systém**
      1. Systém monitoringu musí byť schopný zasielať a prijímať informácie potrebné k sledovaniu kvalitatívnych a kvantitatívnych parametrov.
      2. Automatické vyhodnocovanie dát monitorovacieho systému.
   2. **Funkcionalita monitorovacieho systému**
      1. **Real-time monitoring:** Pribežné sledovanie stavu systému.
      2. **Alerty a notifikácie:** Automatické generovanie a zasielanie upozornení pri detekcií anomálií.
      3. **Reportovanie:** Generovanie pravidelných a ad-hoc reportov.
5. **Prevádzka helpdesku a podpora**
   1. **Helpdesk**
      1. Dostupnosť helpdesku 24/7 prostredníctvom telefónu, e-mailu a online portálu.
      2. Poskytovanie podpory v minimálnom rozsahu:

počet pracovníkov: Helpdesk bude personálne zabezpečený takým počtom pracovníkov, aby bola zaistená nepretržitá dostupnosť 24/7,

dostupné kanály: podpora bude poskytovaná prostredníctvom telefónu a e-mailu; e-mailová adresa bude sledovaná nepretržite.

reakčné doby: prvé reakcie na požiadavky a incidenty podané cez Helpdesk budú poskytnuté do 30 minút od ich prijatia; táto reakčná doba je dohodnutá medzi Zmluvnými stranami ako prijateľná a odpovedá potrebám projektu,

jazyky podpory: podpora bude poskytovaná minimálne v slovenskom alebo českom jazyku,

dokumentácia a znalostná báza: Helpdesk bude mať prístup k aktuálnej dokumentácii a znalostnej báze, ktorá bude pravidelne aktualizovaná, aby mohli pracovníci efektívne a rýchlo riešiť problémy.

* 1. **Podpora**
     1. **Prvá úroveň podpory:** Riešenie základných problémov a žiadostí.
     2. **Druhá úroveň podpory:** Riešenie zložitejších technických problémov.
     3. **Tretia úroveň podpory:** Eskalácia problémov k expertom a dodávateľom technológií.

1. **Reportovanie a komunikácia ‚**
   1. **Mesačné správy**
      1. Prekladaním správ o prevádzke diela na mesačnej báze, najneskôr však do 5. kalendárneho dňa nasledujúceho mesiaca.
      2. Správny musia obsahovať: informácie o množstve, závažnosti a frekvencii incidentov, určenie úrovne incidentu, prehľad vykonaných činností.
   2. **Ad-hoc správy**
      1. Prekladanie správ na základe vyžiadania Objednávateľa.
2. **Záverečné ustanovenia**
   1. Táto príloha je neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy a jej plnenie je záväzné pre obe Zmluvné strany. Dodávateľ sa zaväzuje poskytovať služby podpory Diela v súlade s vyššie v uvedenými špecifikáciami a kvalitatívnymi požiadavkami.