**Príloha č. 2 k výzve na predloženie cenovej ponuky**

**Špecifikácia servisných služieb a SLA**

1. Špecifikácia služieb – mesačný paušál

Predmetom zmluvy je poskytovanie správy, údržby a technickej podpory technológie a systému na správu a evidenciu vstupu na zberný dvor O.L.O. s cieľom zabezpečiť jeho správnu funkčnosť a bezporuchovú prevádzku, údržbu a rozvoj v podmienkach objednávateľa a zabezpečiť rýchlu obnovu funkčnosti v prípade poruchy.

Tieto služby bude zhotoviteľ poskytovať podľa aktuálnej potreby objednávateľa, pričom počet hodín na výkon týchto služieb nie je obmedzený.

Služby v rámci paušálneho poplatku budú zhotoviteľom poskytované v nasledujúcom rozsahu a zložení:

Správa a údržba systému:

* starostlivosť o technológiu, hardvér a softvér:
  + riadiaci systém backend
  + frontend užívateľská aplikácia
  + tablety s príslušenstvom
  + kamerový systém
* aktualizácia a inštalácia opravných balíkov a záplat systémového softvéru a aplikácií inštalovaných na serveroch, tabletoch a kamerách
* periodické zálohovanie údajov, konfigurácie a databázy potrebnej pre obnovu v prípade fatálnej chyby systému

1. Servis a technické podpora:

* Hot-line – telefonické podpora v režime 8x6, t.j. pondelok – sobota, 8:00-16:00.
* On-Site servis a technická podpora v prípade technického problému v časovom pokrytí a reakčných časoch uvedených v tabuľke
* Garantované reakčné doby špecifikované v tabuľke
* Pravidelná profylaktika 4x ročne na mieste u obstarávateľa (on-site)
  + kontrola stavu systému, kontrola logov, stavu aktualizácie a funkčnosti, iné úkony potrebné na detekciu a prevenciu prípadných problémov. (Termíny profylaktiky budú vopred dohodnuté medzi zhotoviteľom a objednávateľom).
* Poradenstvo a konzultačné služby pri rozvoji infraštruktúry IT:
  + poradenstvo a podpora pri rozvoji
  + poradenstvo a podpora pri upgradoch a zmenách konfigurácie
  + poradenstvo pri výbere a nákupe nového hardvéru alebo komponentov

1. Špecifikácia Služieb nad rámec paušálu

Nasledujúce Služby môžu byť zhotoviteľom fakturované ak ich objednávateľ riadne objednal a ich vykonanie akceptoval podpísaním preberacieho protokolu:

* Odstraňovanie poruchy, ktorú spôsobil neodborný zásah alebo neznalosť objednávateľa alebo tretej osoby
* Servis v prípadoch, ak riešenie nebolo používané na určený účel, výrobcom doporučený spôsobom a v doporučených podmienkach.
* Obnova užívateľom zmazaných súborov.
* Servis v prípadoch, kde poruchu spôsobil nedostatok miesta na pevnom disku PC alebo servera, pričom na možnosť týchto problémov zhotoviteľ predtým písomne upozornil objednávateľa.
* Servis v prípadoch, kde poruchu spôsobila okolnosť vylučujúca zodpovednosť

1. Úroveň poskytovaných služieb (SLA)

Zhotoviteľ sa zaväzuje dodržiavať nasledujúce reakčné časy pri poskytovaní servisných zásahov:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Závažnosť | Doba odozvy | Doba odstránenia | Časové pokrytie |
| Kritická | 4 hod | Nasledujúci pracovný deň | 8x6 |
| Vážna | 4 hod | Nasledujúci pracovný deň | 8x6 |
| Malá | 8 hod | Nasledujúci pracovný deň + 1 | 8x6 |
| Poradenstvo a konzultácie | 48 hod | 7 dní | 8x6 |

Časové pokrytie 8x6 = pracovné dni, pondelok – piatok 8:00 – 16:00 a nepracovný deň sobota, 8:00 – 16:00

Definícia a kategorizácia závažnosti poruchy:

* kritická chyba – chyba hardvéru alebo softvéru, ktorá má za následok výpadok systému alebo jeho časti, na ktorom je závislá funkčnosť organizácie alebo chyba s vážnym finančným dopadom alebo opakovaná chyba s dopadom na poskytované služby.
* vážna chyba – chyba hardvéru alebo softvéru, ktorá závažným spôsobom obmedzuje prevádzku celého systému, na ktorom je závislá funkčnosť alebo chyba s dopadom na poskytované služby.
* malá chyba – chyba hardvéru alebo softvéru, ktorá má za následok výpadok funkcionality ale nespôsobuje výpadok funkčnosti systému ako celku, resp. nie je možné ju chápať ako kritickú alebo vážnu chybu.
* Doba odstránenia poruchy – je úkon alebo sled úkonov, ktoré sú vykonávané za účelom obnovenia riadnej prevádzky. Nemusí byť v danom čase poskytnutá prostredníctvom trvalého riešenia, ale dopady na poskytované služby musia byť odstránené. Trvalé riešenie bude aplikované v čo najkratšiu možnú dobu podľa dohody objednávateľa.

Hotline – spôsoby kontaktovania:

Objednávateľ môže v prípade poruchy kontaktovať zhotoviteľa nasledujúcimi spôsobmi:

* Telefón pracovnej doby a v sobotu (po-pia, 8:00–16:00)
* e-mail zhotoviteľa

V prípade nahlasovania kritickej poruchy bude objednávateľ používať výhradne telefonický kontakt.

Spôsob poskytovania služieb:

Zhotoviteľ bude poskytovať služby v zmysle tejto zmluvy nasledujúcimi spôsobmi v závislosti od povahy požiadavky a/alebo problému:

* telefonicky
* elektronickou poštou (e-mail)
* vzdialeným prístupom (pokiaľ to objednávateľ zhotoviteľovi umožní)
* na mieste plnenia u objednávateľa (On-Site)