**Príloha č. 9**

Služby podpory prevádzky

1. **Úvod**
   1. Definuje způsob poskytování služeb podpory díla pro TOS sloužící překladišti, včetně souvisejících stavebních prací a technologií. Služby podpory zahrnují údržbu a provoz systému, zahrnujícího parkovací automaty, semafory, závory, kamerové systémy, drony a další komponenty.
2. **Rozsah služeb podpory**
   1. **Základní služby podpory**
      1. **Monitoring a správa systému:** Monitorování výkonu a dostupnosti systému 24/7.
      2. **Helpdesk:** Poskytování podpory koncovým uživatelům prostřednictvím helpdesku v pracovních dnech v době od 8 do 16 hodin.
      3. **Údržba a opravy:** Pravidelná údržba a opravy všech komponent systému.
      4. **Aktualizace a upgrady:** Pravidelné aktualizace softwaru a hardwaru podle potřeby.
   2. **Specifické služby podpory**
      1. **Parkovací automaty:** Údržba, kalibrace a opravy parkovacích automatů, dle servisních intervalů.
      2. **Semafory a závory:** Kontrola, údržba a opravy semaforů a závor, dle servisních intervalů.
      3. **Kamerové systémy:** Monitorování, údržba a zajištění správné funkčnosti kamerových systémů.
3. **Kvalita poskytovaných služeb**
   1. **Úroveň služeb (SLA)**
      1. **Dostupnost systému:** Zajištění minimální dostupnosti systému 98,0 %.
      2. **Reakční doba:** Reakční doba na kritické incidenty do 24 hodiny v pracovních dnech.
      3. **Řešení incidentů:** Řešení kritických incidentů do 36 hodin, běžných do 72 hodin v pracovních dnech.
4. **Systém monitoringu**
   1. **Požadavky na monitorovací systém**
      1. Systém monitoringu musí být schopen zasílat a přijímat informace potřebné k sledování kvalitatívních a kvantitatívních parametrů.
      2. Automatické vyhodnocování dat monitorovacího systému.
   2. **Funkcionalita monitorovacího systému**
      1. **Real-time monitoring:** Průběžné sledování stavu systému.
      2. **Alerty a notifikace:** Automatické generování a zasílání upozornění při detekci anomálií.
      3. **Reportování:** Generování pravidelných a ad-hoc reportů.
5. **Provoz helpdesku a podpora**
   1. **Helpdesk**
      1. Dostupnost helpdesku v pracovních dnech v době od 8 – 16 hodin prostřednictvím telefonu, e-mailu.
      2. Poskytování podpory v minimálním rozsahu:

počet pracovníkov: Helpdesk bude personálne zabezpečený takým počtom pracovníkov, aby bola zaistená nepretržitá dostupnosť v pracovní době dodavatele,

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. **První úroveň podpory:** Řešení základních problémů a dotazů.
     2. **Druhá úroveň podpory:** Řešení složitějších technických problémů.
     3. **Třetí úroveň podpory:** Eskalace problémů k expertům a dodavatelům technologií.

1. **Reportování a komunikace**
   1. **Měsíční zprávy**
      1. Předkládání zpráv o provozu díla na měsíční bázi, nejpozději do 5. kalendářního dne následujícího měsíce.
      2. Obsah zpráv: informace o množství, závažnosti a frekvenci incidentů, určení úrovně incidentu, přehled provedených činností.
   2. **Ad-hoc zprávy**
      1. Předkládání zpráv na základě vyžádání objednatele.
2. **Závěrečné ustanovení**
   1. Tato příloha je nedílnou součástí smlouvy a její plnění je závazné pro obě smluvní strany. Dodavatel se zavazuje poskytovat služby podpory díla v souladu s výše uvedenými specifikacemi a kvalitativními požadavky.