

## **Zajištění servisu a podpory systému dispečerských terminálů a telefonie**

**– část B**

### **Příloha č. 1**

#### **Základní popis plnění služby**

Obsah:

<b>1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ.....</b>	<b>3</b>
<b>2. ZÁKLADNÍ CHARAKTERISTIKA .....</b>	<b>3</b>
2.1. KONTROLNÍ DOHLEDOVÝ SYSTÉM .....	4
2.2. TELEFONICKÁ PODPORA (HELP-DESK) .....	6
2.3. SERVISNÍ ZÁSAH .....	6
2.4. OPRAVA ZAŘÍZENÍ NEBO JEHO DÍLU .....	8
2.5. VEDENÍ ÚLOŽIŠTĚ POHOTOVOSTNÍHO MATERIÁLU NÁHRADNÍCH DÍLŮ .....	9
2.6. KLASIFIKACE ZÁVAD .....	9

## **1. Úvodní ustanovení**

**Podmínky a požadavky na servis a podporu dispečerských terminálů** (dále jen *Podmínky*) obsahují základní ustanovení a podmínky pro zajištění předmětu plnění smlouvy a blíže upravují vztahy mezi Správou železniční dopravní cesty, státní organizací (dále jen „SŽDC“) jako Zadavatele služeb a poskytovatelem služeb, které jsou určeny **Smlouvou o dílo pro část B zajištění servisu a systémové podpory dispečerských terminálů** (dále jen *Smlouva*).

## **2. Základní charakteristika**

Předmětem výkonu servisu a podpory jsou tyto komponenty ve skupině zařízení TOP:

1. IP dotykový terminál TOP
2. RV3 adaptér MB včetně brány
3. VoIP router MB
4. RV3 řídící server
5. Servery - GSM-R GW
6. VoIP PBX AUT

Při své údržbové a servisní činnosti (první úroveň servisu) si mohou pracovníci Objednatele vyžádat telefonickou podporu pracovníků Dodavatele a případně, pokud to charakter poruchy vyžaduje, i servisní zásah pracovníka Dodavatele. Stav závady je rozdělen do 3 úrovní a blíže je specifikován v kapitole 2.3.

V závislosti na typu poruchy bude tento zásah proveden buď preferovaným vzdáleným zásahem, nebo v případě nutnosti zásahem prostřednictvím fyzické přítomnosti technika Dodavatele na místě instalace. Způsob provedení servisního zásahu (fyzicky na Zařízení na místě instalace nebo elektronicky vzdáleným přístupem) určuje Objednatel po konzultaci s Dodavatelem, činnost servisního zásahu na místě již v sobě zahrnuje i případnou součinnost Dodavatele formou vzdáleného přístupu.

Servisní pracovníci Dodavatele budou disponovat vzdáleným přístupem k jednotlivým komponentám řešeným touto Smlouvou (k zařízením, které jsou součástí servisu a systémové podpory), v rozsahu obvyklém a nezbytně nutném pro výkon smluvního plnění, toto je odpovědnost Zadavatele.

Doba od požádání o vzdálený přístup pracovníkem Dodavatele pro řešení servisního případu do okamžiku poskytnutí vzdáleného přístupu se nezapočítává do servisních lhůt definovaných touto Smlouvou o zajištění servisu a systémové podpory dispečerských terminálů. Na tento případ se uplatní zákonný režim, a to ustanovení § 1968 občanského zákoníku - Dodavatel tak není v prodlení s plněním svých závazků, nemůže-li plnit v důsledku prodlení na straně Objednatele (Zadavatele).

Dodavatel je odpovědný jen za funkcionalitu v rozsahu Smlouvy, tedy za zařízení, jejichž servis a systémová podpora je předmětem této Smlouvy. Spolupráce mezi servisními složkami (subjekty) ostatních částí řešení bude řízena a evidována výlučně prostředky HelpDeskových pracovišť jednotlivých servisních subjektů (včetně Zadavatele), vzájemná součinnost bude koordinována Zadavatelem. V případě, kdy porucha bude na některém ze zařízení, které není předmětem této smlouvy, a bude se projevovat chybnou funkcí na dispečerském terminálu, nebude tato porucha spadat pod poruchy řešené touto smlouvou.

Veškerá komunikace ohledně servisní činnosti Zařízení probíhá prostřednictvím automatizovaného evidenčního Trouble Ticket Systému Dodavatele (TTS), čímž je zajištěn jednak přístup k informacím o poruše pro všechny zainteresované osoby a také jsou jednoznačně evidovány všechny podstatné servisní milníky z pohledu závazných servisních lhůt. Na základě údajů z TTS Dodavatel ke konci domluveného období (kvartálně) připraví přehledný report o provedené servisní aktivitě v daném období. Dodavatel zajistí přístup všem zainteresovaným osobám dle požadavku Objednatele.

Dodavatel je odpovědný jen za funkcionalitu v rozsahu Smlouvy, tedy za zařízení, jejichž servis a systémová podpora je předmětem této Smlouvy. Spolupráce mezi servisními složkami (subjekty) ostatních částí řešení bude řízena a evidována výlučně prostředky HelpDeskových pracovišť jednotlivých servisních subjektů (včetně Zadavatele), vzájemná součinnost bude koordinována Zadavatelem. Zadavatel potvrzuje, že v případě, kdy porucha bude na některém ze zařízení, které není předmětem této smlouvy, a bude se projevovat chybnou funkcí na dispečerském terminálu, nebude tato porucha spadat pod poruchy řešené touto smlouvou.

## **2.1. Kontrolní dohledový systém**

Součástí Služby aktualizací a preventivních prohlídek zařízení je rovněž zajištění kontrolního dohledového systému všech aktivních komponent dané technologie pro potřeby Objednatele. Tento kontrolní systém bude podávat základní konfigurační a stavové informace veškerých centrálních částí, ale i souvisejících datových a přenosových prvků určených pro provoz dané VoIP dispečerské technologie (v rámci jedné skupiny technologií) a rovněž všech koncových komponent, které jsou takové informace schopny generovat. Mezi tyto informace patří zejména IP adresy, popis (identifikační údaje), stav napájení, datové konektivity daného prvku (příp. jednotlivých portů a to jak směrem do datové sítě, tak směrem ke koncovému zařízení, logy událostí atp.). Tato kontrolní diagnostická data budou poskytována v reálném čase (online). Kromě uvedených diagnostických dat musí dohledový systém poskytnout i aktuální informace pro provozní evidenci min. v úrovni přesného typového označení dané komponenty, sériového čísla a aktuální SW verzi. Tento požadavek bude vyžadovat procesní navázání na servisní a logistickou činnost poskytovanou dodavatelem v rámci plnění této smlouvy (aktualizace evidence sériových čísel v rámci výměn vadných dílů, upgradů, redislokací apod.) Konkrétní servisované zařízení do dohledu bude možné připojit až poté, co bude provedena aktualizace SW v rámci provedení první místní prohlídky zařízení dle typu zařízení a SW verze. Toto platí u zařízení, která nejsou v současné době připojena do žádného dohledu.

Aktivními komponentami ve smyslu uvedeném (kontrolní dohledový systém) jsou myšleny veškeré komponenty, které jsou vyhrazeny výlučně pro provoz daného typu dispečerské VoIP technologie jednoho výrobce. Jde tedy nejen o součásti samotných koncových dispečerských zařízení, ale i o jednoúčelové gateway (MB, GSM-R), L2 switche, SRST routery, RV3 servery a centrální komponenty (součásti clusteru CUCM, SCU a další), které umožňují dálkovou diagnostiku. Cílem je získání komplexních stavových a diagnostických dat pro omezení poruch koncových zařízení, jejichž servis a profylaxe je předmětem této smlouvy. Předpokladem je, že tato data budou pro potřeby poptávaného dohledového nástroje získávána i z ostatních nezbytných komponent centrálních částí spjatých výlučně s provozem dané technologie, tyto komponenty ale nejsou součástí servisu a systémové podpory ve smyslu Smlouvy. Zajištění dostupnosti těchto systémových dat je odpovědností Zadavatele, povinností Dodavatele je tato data prezentovat v poptávaném dohledovém systému.

Systém bude kompletně provozován (instalován) v síťovém prostředí Objednatele, na HW zařízení Objednatele a pod plnou správou Objednatele a musí být permanentně dostupný pro určené technické pracovníky Objednatele. Za tímto účelem musí takový dohledový systém disponovat možností tvorby uživatelských účtů se škálovatelnými oprávněními, příp. rolemi. Prostřednictvím servisních VPN účtů bude přístupný rovněž externím servisním složkám.

Systém bude umožňovat výstupní export informací (dat) o zadaných a dohlížených IP terminálech a příslušenství ve formátu xls (kompatibilní s MS Excel). Export dat bude umožněn v režimu „uživatel s příslušným vyšším oprávněním“, pokud systém neumožňuje export dat v uživatelském režimu („uživatel s příslušným vyšším oprávněním“), potom bude export uskutečněn prostřednictvím oprávněného pracovníka Dodavatele (administrátorem systému) v průběhu dvou pracovních dnů od vyžádání kompetentního pracovníka Zadavatele.

-požadované položky pro export:

- jméno zařízení:
- lokalita umístění zařízení:
- IP adresa zařízení:
- stav zařízení:
- výrobní číslo:
- typ hardware:

Dodavatel zajistí po celou dobu trvání smluvního vztahu aktualizaci a průběžný provozní upgrade tohoto systému.

## 2.2. Telefonická podpora (Help-Desk)

Telefonickou podporou se rozumí plnění služby podpory personálu Objednatele (Help-Desk), která je k dispozici servisním pracovníkům Objednatele, kteří provádějí první úroveň servisu, tato služba je poskytována 24hod/7dní v týdnu. Služba je aktivní i v případech vyžádání servisního zásahu na místě (tzv. druhá úroveň servisu), kdy konzultuje servisní činnost pracovníků Objednatele na místě až do příjezdu či připojení se k Zařízení specialistů Dodavatele, dle potřeby je i následně dále v kontaktu a koordinuje a zajišťuje v závislosti na průběhu servisní akce další potřebné kroky k jejímu ukončení. Součástí služby telefonické podpory je rovněž činnost dálkového zjištění stavu zařízení, případně kontrola logů a parametrů zařízení (read-only přístup).

Reakční dobou telefonické podpory se rozumí lhůta od nahlášení závady do TTS, ve které je Dodavatel povinen zahájit poskytování telefonické technické podpory příslušným specialistou Dodavatele Objednateli.

Reakční doby

Kategorie závady	Kritická	Závažná	Nezávažná
Typ služby			
Reakční doba	max. 30 min. (24/7)	max. 2 hodiny (24/7)	max. 1 pracovní den (8/5)

Cena služby je pro telefonickou podporu kalkulována paušální měsíční sazbou.

V ceně činnosti telefonické podpory jsou kalkulovány rovněž náklady na vedení evidenčního systému TTS, poskytnutí kontrolně-dohledového systému, servisní připravenost Dodavatele a pravidelný systémový reporting.

Službu telefonické podpory mohou proškolení pracovníci Objednatele v pracovní době pondělí až pátek od 7:00 do 15:00 Dodavatele využít též k drobným technickým konzultacím ohledně servisu a provozu Zařízení, bez vazby na konkrétní závadu. Služba však není určena a nebude poskytována koncovým uživatelům (nejedná se o uživatelskou podporu). Konkrétní lhůty pro plnění v takovém případě nejsou stanoveny, konzultace budou poskytnuty v dohodnutých lhůtách dle provozních možností Dodavatele. Další podrobnosti k této části plnění jsou upraveny i v dalších přílohách této Smlouvy.

## 2.3. Servisní zásah

Servisním zásahem na místě a vzdáleným servisním zásahem se rozumí plnění, kdy Objednatel v rámci tzv. první úrovně servisu zajišťuje prvotní lokalizaci závady na servisované technologii a v případě, že pokus o odstranění závady odborně zaškolenou obsluhou Objednatele s případnou Službou Help-Desk je neúspěšný, aktivuje Objednatel Službu vzdáleného servisního zásahu, případně servisního zásahu na místě a v souladu s doporučeními Služby Help-Desk Dodavatele dále pokračuje v servisní činnosti.

Pokud se v průběhu servisního zásahu (odstranění poruchy) objeví nutnost výměny vadného dílu, použijí se přednostně díly ze základního úložiště náhradních dílů u Objednatele. Dodavatel je však povinen rovněž disponovat svými náhradními díly, které v případě potřeby k odstranění poruchy využije (servisní zásah pracovníka Dodavatele na místě). Nedisponuje-li Objednatel potřebným náhradním dílem (není na úložišti či skladě u Objednatele), použije Dodavatel k provedení výměny vlastní náhradní díl. Případná příprava náhradního dílu Objednatele k nasazení v konkrétní lokalitě je považována za servisní zásah vzdáleným přístupem. Pokud byl k znovuzprovoznění využit díl uložený u Dodavatele, je na tuto dobu Objednateli zapůjčen a po opravě původního dílu se vrací zpět Dodavateli.

Reakční dobou pro vzdálený servisní zásah se rozumí lhůta od nahlášení závady do TTS nebo od změny charakteru poptávané služby, ve které je Dodavatel povinen zahájit servisní činnosti dálkovým přístupem.

Reakční dobou pro servisní zásah na místě se rozumí lhůta od nahlášení závady do TTS nebo od změny charakteru poptávané služby, ve které je Dodavatel povinen zahájit servisní činnosti fyzicky v lokalitě zařízení.

Dobou na odstranění závady se rozumí lhůta od zahájení servisní činnosti v rámci vzdáleného servisního zásahu nebo Servisního zásahu na místě, ve které je Dodavatel povinen závadu odstranit nebo snížit závažnost jejích následků a tím i její klasifikační stupeň.

Reakční doby a doby odstranění závady

Kategorie závady	Kritická	Závažná	Nezávažná
Typ služby			
Reakční doba (vzdálený servisní zásah)	max. 60 min. (24/7)	max. 6 hodin (24/7)	max. 1 pracovní den (8/5)
Reakční doby (servisní zásah na místě)	max. 12 hodin (24/7)	max. 1 pracovní den (8/5)	podle vzájemné dohody
Doba na odstranění závady	max. 6 hodin (vzdálený servisní zásah nebo zásah na místě)		

Cena služby pro vzdálený servisní zásah je kalkulována jednotkovou hodinovou sazbou (aktivní doba trvání zásahu, každá započatá hodina).

Cena služby pro servisní zásah na místě je kalkulována:

- paušální cenou dopravy Dodavatele na místo fyzického výkonu Služby (tam i zpět);
- jednotkovou hodinovou sazbou (aktivní doba trvání zásahu, každá započatá hodina).

Konkrétní sazby jsou definovány v Příloze č.4).

Průběh a výsledek vzdáleného servisního zásahu zaznamená Dodavatel do vlastního servisního protokolu. V tomto protokolu je mimo jiné vyznačeno:

- druh a stručný popis závady
- stručný popis, jak byla závada po lokalizaci odstraněna, začátek a konec servisní činnosti (dobu trvání servisního zásahu)
- typ a sériové číslo vadného dílu Zařízení, pokud závada byla způsobena vadným dílem Zařízením
- typ a sériové číslo nového dílu Zařízení, pokud došlo k jeho výměně za vadné, a výrazné vyznačení, z kterého úložiště byl nový díl Zařízení použit.

Tento protokol některý z pověřených pracovníků Objednatele bez zbytečného odkladu potvrdí písemně elektronicky Dodavateli s uvedením případných výhrad (v případě kvalifikace závady kritické), ve ostatních případech vzdáleného servisního zásahu (závady klasifikované závažné a nezávažné) může být protokol nahrazen vzájemně odsouhlasenou komunikací prostřednictvím TTS.

Další podrobnosti k této části plnění jsou upraveny i v dalších přílohách této Smlouvy.

#### **2.4. Oprava zařízení nebo jeho dílu**

Opravou zařízení nebo jeho dílu se rozumí plnění, kdy oprava Zařízení nebo jeho vadného dílu bude prováděna výhradně Dodavatelem, v součinnosti s Objednatelem. Veškerá komunikace mezi Dodavatelem a Objednatelem o opravách vadných jednotek bude probíhat prostřednictvím evidenčního systému (TTS) - a to včetně žádosti o RMA (viz dále).

Požadavek na opravu vadného Zařízení nebo jeho vadných dílů uplatňuje Objednatel prostřednictvím TTS. Dodavatel zašle zpět Objednateli autorizovaný protokol s přiděleným číslem RMA. Bez přiděleného čísla RMA nebude vadné Zařízení převzato do opravy a lhůta pro opravu po tuto dobu neběží. Zda se jedná o záruční / pozáruční opravu posuzuje Dodavatel dle údajů vyplněných v RMA protokolu v průběhu autorizačního procesu. Předávání vadného Zařízení nebo jeho vadných dílů do opravy probíhá po telefonickém ohlášení v sídle Dodavatele v pracovní době (není-li výjimečně dohodnuto jinak). Spolu s vadným Zařízením nebo jeho dílem označeným viditelně číslem RMA předloží zástupce Objednatele autorizovaný RMA protokol.

Dodavatel je povinen v evidenčním systému TTS uvést způsob řešení opravy a dále předpokládanou dobu, do kdy bude oprava provedena.

Dodavatel je oprávněn provést opravu též výměnou vadného dílu, popř. i celého Zařízení, nebo instalací jiné verze software.

Předávání opraveného Zařízení nebo jeho dílu zpět Objednateli probíhá po telefonickém ohlášení v sídle Dodavatele v pracovní době bez zbytečného odkladu (není-li výjimečně dohodnuto jinak). Spolu s funkčním Zařízením nebo dílem předá pracovník Dodavatele zástupci Objednatele Servisní protokol o ukončení opravy. Tento protokol obě strany potvrdí a každá ze stran obdrží jedno jeho vyhotovení.

Původní díl je po své opravě vrácen na původní místo instalace, případně je příslušnou SSZT využit jako funkční náhradní díl.



V případě, že zařízení (respektive jeho díl) je neopravitelné, zajistí Dodavatel protokol o neopravitelnosti zařízení a předá ho včetně vadného dílu Objednateli k vyřazení z evidence.

Měla-li opravovaná závada původ v Zařízení nebo dřívější činnosti Dodavatele, poskytuje Dodavatel Objednateli záruku na to, že se na opravených dílech Zařízení nevyskytne tatáž závada, která měla být opravou odstraněna, po dobu šesti měsíců od provedení opravy; v případě že se tak stane, zavazuje se ji odstranit bezplatně. Další podrobnosti k této části plnění jsou upraveny i v dalších přílohách této Smlouvy.

Aktivace služby Oprava Zařízení nebo jeho dílu může být provedena v rámci již probíhajícího servisního zásahu na místě nebo může být aktivována samostatně jako výsledek samostatné aktivity Objednatele.

Lhůta pro opravu vadného Zařízení nebo jeho dílu je 90 dní. Doba opravy se počítá ode dne předložení vadného dílu nebo Zařízení Dodavateli do dne výzvy k předání opraveného dílu nebo Zařízení Objednateli. Po dobu opravy zajistí Dodavatel jiný náhradní díl (buď ze základního úložiště náhradních dílů, nebo z vlastních zásob).

Cena služby pro opravu zařízení nebo jeho dílu je kalkulována na základě odpracovaných člověkohodin a ceny náhradního dílu dle sazebníku materiálu (viz Příloha č.5).

## **2.5. Vedení úložiště pohotovostního materiálu náhradních dílů**

Vedením konsignačního skladu (dále také jen „základní sklad“) se rozumí zajištění sady náhradních dílů pro jednotlivé skupiny zařízení v definovaných lokalitách u Objednatele. Dislokace skladu náhradních dílů a jejich vybavení je specifikováno v Příloze č. 3 Smlouvy. Náhradní díly umístěné v konsignačním skladu budou do doby nasazení do definitivního ostrého (trvalého) provozu v majetku Dodavatele, v případě definitivního nasazení zařízení do provozu jako náhrada za neopravitelný porouchaný prvek se použitý díl z konsignačního skladu převede (prodá) do majetku příslušného OŘ, dle sazebníku. Samotné prostory pro zajištění skladu a provozní náklady (energie, správa atd) jsou zajištěné ze strany Objednatele na jeho náklady.

Cena Služby vedení úložiště je kalkulována:

- paušální cenou za vedení úložiště a držení náhradních dílů (jednotková cena za úložiště, celkově dle množství úložišť);
- použití náhradního dílu z úložiště do trvalého provozu dle sazebníku (viz Příloha č.5)

## **2.6. Klasifikace závad**

Tabulka 1 – Klasifikace závady

Klasifikace závad	Následek závady
Kritická	Úplné přerušení nebo omezení funkčnosti Zařízení vedoucí k celkovému výpadku služeb koncovým uživatelům nebo úplné přerušení

	<p>základních funkcí dohledového-řídícího systému.</p> <p>Příklad: kompletně nefunkční obsluhovaný terminál</p>
Závažná	<p>Přerušení nebo omezení některých funkcí Zařízení bez zásadního vlivu na službu poskytovanou koncovým uživatelům (byť za cenu sníženého komfortu obsluhy či využití alternativních postupů) nebo podstatné omezení možnosti ovládání Zařízení pomocí softwarových řídících prostředků.</p> <p>Příklad: porucha externího mikrofonu u obsluhovaného terminálu</p>
Nezávažná	<p>Omezení některých funkcí Zařízení bez jakéhokoliv dopadu na služby poskytované koncovým uživatelům.</p> <p>Příklad: porucha na neobsluhovaném terminálu</p>