**Príloha č. 4**

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 dostupného 24/7.
		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.
		4. **Drony:** Údržba a operace dronů včetně řešení nových bezpečnostních nebo právních opatření.
3. **Kvalita poskytovaných služeb**
	1. **Úroveň služeb (SLA)**
		1. **Dostupnost systému:** Zajištění minimální dostupnosti systému 99,9 %.
		2. **Reakční doba:** Reakční doba na kritické incidenty do 1 hodiny.
		3. **Řešení incidentů:** Řešení kritických incidentů do 24 hodin, běžných do 72 hodin.
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 24/7 prostřednictvím telefonu, e-mailu a online portálu.
		2. Poskytování podpory v minimálním 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. **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.