PŘÍLOHA K.1

SERVISNÍ STANDARDY

**verze ke dni zahájení řízení**

[Předpokládá se, že obsah této přílohy bude jedním z témat jednání o předběžných nabídkách.]

1. Úvod
   1. Účel přílohy
      1. V této příloze jsou stanoveny základní požadavky na Služby spočívající ve výkonu servisních nebo jiných úkonů ve vztahu k VD nebo Sekci GEN nebo jakékoli jejich části[[1]](#footnote-2) podle Zadání.
   2. Definice
      1. Následující pojmy a zkratky mají ve Smlouvě dále popsaný jednotný význam:
         1. „**Drobná oprava**“ je taková oprava KLC, která:

nevyžaduje žádné náhradní díly, nebo vyžaduje pouze náhradní díly dostupné na dotčeném VD (jedná se zejména o náhradní díly dodané Dodavatelem podle Smlouvy o dílo);

nevyžaduje těžko dostupné nářadí nebo jiné vybavení;

je zpravidla objektivně proveditelná v rámci RSP nebo DSP;

* + - 1. „**DSP**“ je dodatečná servisní prohlídka;
      2. „**KLC**“ je komponenta logického celku; KLC odpovídají tomu, jak jsou vymezeny ve Smlouvě o dílo;
      3. „**RSP**“ je roční servisní prohlídka;
      4. „**Revize**“ je revize podle aplikovatelné technické normy (např. ČSN 33 1500 nebo ČSN 33 1600 ed. 2) relevantní ve vztahu k dotčené KLC;
      5. „**Soupis úkonů**“ je takto označená příloha této přílohy.
  1. Základní principy servisu
     1. Dodavatel je odpovědný za vyprojektování, provedení a dokončení Díla včetně dosažení projektových cílů stanovených ve Smlouvě o dílo.
     2. Právě Dodavatel tak musí nejlépe vědět, v jakém rozsahu je třeba provádět servisní nebo jiné obdobné úkony na všech KLC tak, aby byly dosaženy cíle stanovené v čl. 3.3 [Cíle objednatele] Smlouvy, a to v záručním i pozáručním období.
     3. Objednatel přitom předpokládá, že Dodavatel zvolil pro provádění Díla natolik kvalitní řešení, aby byla potřeba takových servisních nebo jiných obdobných úkonů minimalizována.
  2. Základní a doplňkové povinnosti
     1. Dodavatel musí plnit základní povinnosti podle této přílohy a v souladu se Zadáním bez jakéhokoli pokynu Objednatele.
     2. Dodavatel musí vykonávat doplňkové povinnosti podle této přílohy a v souladu se Zadáním pouze na pokyn Objednatele a v dohodnutém časovém rozsahu a Objednatelem stanovené přiměřené lhůtě.
     3. Cena služeb v rozsahu:
        1. základních povinností je zahrnuta v příslušné měsíční paušální sazbě;
        2. doplňkových povinností se stanoví na základě příslušné hodinové sazby a počtu skutečně odpracovaných hodin (bez času stráveného související dopravou).

1. Základní povinnosti dodavatele
   1. Obecná povinnost dodavatele
      1. Dodavatel musí po dobu vyplývající ze Zadání provádět jakékoli servisní nebo jiné obdobné úkony na všech KLC dotčeného VD potřebné k tomu, aby byly naplněny cíle podle odst. 3.3 [Cíle objednatele] Smlouvy, a to bez jakéhokoli pokynu Objednatele.
   2. Přehled úkonů základních povinností
      1. Úkonem základních povinností je zejména:
         1. RSP;
         2. DSP;
         3. Revize;
         4. provoz service desku;
         5. telefonická podpora;
         6. evidence úkonů.
      2. Za úkon základních povinností se nepovažuje záruční oprava, kterou musí Dodavatel provádět v souladu s příslušnými ustanoveními Smlouvy, nebo Smlouvy o dílo.
   3. Rozsah a četnost úkonů
      1. Dodavatel musí každý úkon základních povinností provést v takovém rozsahu a četnosti, které vyplývají ze:
         1. Soupisu úkonů;
         2. cílů podle odst. 3.3 [Cíle objednatele] Smlouvy;
         3. předpisů, norem, dokumentů a postupů podle odst. 6.3 [Soulad s předpisy, normami, jinými dokumenty a postupy] Smlouvy;
         4. aktuálního stavu dotčené KLC.
   4. Roční servisní prohlídka
      1. Dodavatel musí provádět RSP každé KLC na dotčeném VD v souladu s dále stanovenými požadavky a Soupisem úkonů.
      2. Cílem RSP je zajištění provozuschopnosti dotčeného VD a zejména pomocí úkonů preventivní údržby v maximální míře předcházet rozvoji skrytých nebo jiných vad a jejich přerůstání v závažnější poruchy nebo havárie.
      3. RSP zahrnuje zejména inspekční a kontrolní činnost, doplněnou v případě potřeby drobnou údržbou nebo drobnou opravou. V případě identifikace závažnější poruchy je výstupem RSP návrh samostatného servisního zásahu nebo opravy.
      4. Rozsah RSP musí být v souladu s odst. 6.3 [Soulad s předpisy, normami, jinými dokumenty a postupy] Smlouvy.
      5. Dodavatel musí provést RSP na dotčeném VD 1× ročně v rozmezí 11.–13. měsíce ode dne konání předchozí RSP (v případě první RSP ode dne předání související Sekce). Dodavatel musí oznámit termín RSP v souladu s předchozí větou Objednateli alespoň 14 dnů předem, pokud se Strany nedohodnou jinak.
      6. Dodavatel musí v rámci RSP:
         1. provést vizuální kontrolu každé KLC podle Soupisu úkonů, při které musí brát zvláštní zřetel zejména na identifikaci případných úniků provozních kapalin nebo průsaků vody a kontrolu stavu protikorozní ochrany;
         2. pořídit fotodokumentaci nebo videodokumentaci každé KLC, a to v kvalitě, rozlišení a úhlech, aby z ní byl zřejmý stav:

KLC jako celku;

všech specifických nebo nestandardních částí nebo prvků KLC;

* + - 1. provést každý dílčí úkon podle Soupisu úkonů, který je relevantní pro dotčené VD;
      2. provést každou potřebnou Drobnou opravu;
      3. odborně reagovat na případné relevantní dotazy personálu Objednatele;
      4. vyhotovit stručný záznam o provedené RSP do provozního deníku VD.
    1. Dodavatel musí do 14 dnů od provedení RSP vyhotovit inspekční zprávu a podrobné protokoly o provedené RSP:
    2. Inspekční zpráva musí obsahovat alespoň následující:
       1. datum provedení RSP;
       2. seznam personálu Dodavatele podílející se na RSP;
       3. seznam přiložených podrobných protokolů;
       4. manažerské shrnutí výsledku RSP a navazujících doporučení.
    3. Každý podrobný protokol musí obsahovat alespoň následující:
       1. identifikace každého kontrolovaného zařízení nebo prvku KLC;
       2. zhodnocení stavu každého kontrolovaného zařízení nebo prvku KLC z hlediska funkčnosti a vyhovění požadavkům vyplývajícím z odst. 6.3 [Soulad s předpisy, normami, jinými dokumenty a postupy] Smlouvy;
       3. soupis servisních nebo jiných úkonů provedených v rámci RSP;
       4. soupis případně zjištěných závad nebo poruch a návrh na související servisní zásahy nebo opravy;
       5. shrnutí zjištěných skutečností, návrhů nebo doporučení.
  1. Dodatečná servisní prohlídka
     1. Dodavatel musí provádět DSP vybraných KLC na dotčeném VD v souladu s dále stanovenými požadavky a Soupisem úkonů.
     2. Rozsah DSP musí být v souladu s odst. 6.3 [Soulad s předpisy, normami, jinými dokumenty a postupy] Smlouvy.
     3. Dodavatel musí v rámci DSP a po jejím provedení postupovat přiměřeně podle odst. 2.4 [Roční servisní prohlídka].
  2. Revize
     1. Dodavatel musí provádět Revizi vybraných KLC na dotčeném VD v souladu s dále stanovenými požadavky a Soupisem úkonů.
     2. Periodicita, rozsah a dokladování Revize musí být v souladu s odst. 6.3 [Soulad s předpisy, normami, jinými dokumenty a postupy] Smlouvy.
  3. Service desk
     1. Dodavatel musí provozovat nebo jinak zajistit provoz service desku (tiketovacího systému) pro kompletní správu požadavků Objednatele (tiketů) prostřednictvím vhodné aplikace, která musí být:
        1. on-line přístupná prostřednictvím WebGUI;
        2. dostupná v režimu 24x7;
        3. vhodně zabezpečená proti neoprávněnému přístupu nebo zásahu;
        4. s kompletní historií požadavků a jejich řešení.
     2. Požadavek (tiket) může založit personál Objednatele nebo personál Dodavatele.
     3. Záznam každého požadavku (tiketu) musí obsahovat alespoň následující:
        1. datum a čas vznešení požadavku;
        2. obsah požadavku;
        3. klasifikaci požadavku podle 4.2 [Kategorie požadavků];
        4. jméno a příjmení osoby, která požadavek vznesla;
        5. datum a čas reakce (včetně navazujících reakcí);
        6. způsob řešení nebo vyřešení požadavku;
        7. hlavní body související komunikace mezi Dodavatelem a Objednatelem;
        8. jméno a příjmení osoby, která požadavek vyřešila.
     4. Dodavatel odpovídá za úplnost a aktuálnost každého záznamu.
  4. Telefonická podpora
     1. Dodavatel musí poskytnout Objednateli telefonickou konzultaci prostřednictvím osoby z personálu Dodavatele s odpovídající odborností, zejména v souvislosti s řešením požadavku podle odst. 4.2 [Kategorie požadavků].
     2. Taková konzultace může zahrnovat i řešení požadavku prostřednictvím vzdáleného přístupu zřízeného v souladu se Smlouvu nebo Smlouvou o dílo, pokud je to možné a vhodné.
  5. Evidence úkonů
     1. Dodavatel musí o provedení každého úkonu podle této přílohy bezodkladně vyhotovit záznam do Objednatelem určeného CAFM (Computer-aided facility management) systému obsahující alespoň následující:
        1. datum a čas provedení úkonu;
        2. stručná specifikace úkonu;
        3. popis zjištěných nedostatků nebo jiných relevantních skutečností;
        4. předpokládané datum provedení dalšího úkonu obdobné povahy, pokud je to relevantní;
        5. obchodní firmu Dodavatele, nebo jeho poddodavatele, jako zaměstnavatele fyzické osoby, která úkon fakticky provedla, nebo údaj o tom, že se jedná o osobu samostatně výdělečně činnou;
        6. jméno, příjmení a podpis nebo jiný identifikační prostředek fyzické osoby, která úkon fakticky provedla.
     2. Pokud není Objednatelem určený CAFM systém dostupný, Dodavatel musí obdobně zaznamenávat související údaje do Objednatelem určeného provozního deníku dotčeného VD.
     3. Dodavatel zároveň musí o provedení každého úkonu podle této přílohy ve stanovené lhůtě, nebo, pokud není stanovena, tak bezodkladně, vyhotovit zprávu, protokol, jiný obdobný dokument nebo doklad, jejichž vyhotovení je případně vyžadováno ve specifikaci úkonu nebo vyplývá z odst. 6.3 [Soulad s předpisy, normami, jinými dokumenty a postupy], a předat je Objednateli.

1. Doplňkové povinnosti dodavatele
   1. Přehled úkonů doplňkových povinností
      1. Úkonem doplňkových povinností je:
         1. servisní zásah;
         2. mimozáruční nebo pozáruční oprava;
         3. školení;
         4. další konzultace.
   2. Servisní zásah
      1. Dodavatel musí na pokyn Objednatele provést servisní zásah mimo výše stanovené úkony základních povinností, a to na místě dotčené KLC nebo prostřednictvím vzdáleného přístupu zřízeného v souladu se Smlouvu nebo Smlouvou o dílo, pokud je to možné a vhodné.
      2. Pokud je výsledkem servisního zásahu:
         1. záruční oprava, Dodavatel nemá v souvislosti s takovým zásahem nárok na úhradu jakékoli platby a Strany dále postupují podle Smlouvy o dílo;
         2. žádná nebo Drobná oprava, Dodavatel má v souvislosti s takovým zásahem nárok na úhradu odměny stanovené na základě příslušné hodinové sazby a počtu skutečně odpracovaných hodin (bez času stráveného dopravou na místo opravy);
         3. návrh na mimozáruční nebo pozáruční opravu, která není Drobnou opravou, Dodavatel má v souvislosti s takovým zásahem nárok na úhradu platby odměny stanovené na základě příslušné hodinové sazby a počtu skutečně odpracovaných hodin (bez času stráveného dopravou na místo opravy) a Strany dále postupují podle následujícího odstavce.
   3. Mimozáruční nebo pozáruční oprava
      1. Dodavatel musí na pokyn Objednatele provést mimozáruční nebo pozáruční opravu navrženou na základě servisního zásahu s výsledkem podle písm. (c) předchozího odstavce.
      2. Pokud nelze takovou opravu vzhledem k její povaze, rozsahu nebo s ohledem na nutnost pořízení náhradních dílů provést v rámci výkonu doplňkových povinností, může Objednatel rozhodnout o jejím provedení na základě Variace, samostatného Zadání podle článku 4 [Vložení zadání do smlouvy] Smlouvy nebo prostřednictvím smlouvy odlišné od Smlouvy.
   4. Školení
      1. Dodavatel musí na pokyn Objednatele proškolit personál Objednatele z hlediska obsluhy nebo údržby KLC nebo jakýchkoli příbuzných témat.
      2. Školení se musí podle povahy řešených témat konat osobně:
         1. na dotčeném VD;
         2. v datovém centru, které je výsledkem Sekce GEN; nebo
         3. v sídle Objednatele,
      3. pokud se Strany nedohodnou na jiném místě konání nebo jiné formě konání (např. prostřednictvím videokonference).
      4. Jakékoli školení podle Smlouvy o dílo tím není dotčeno.
   5. Další konzultace

Dodavatel musí na pokyn Objednatele poskytovat jakékoli ad hoc konzultace prostřednictvím osoby z personálu Dodavatele s odpovídající odborností.

Takové konzultace se musí týkat oblasti servisní nebo jiné obdobné činnosti týkající se VD nebo jiné oblasti spadající do odbornosti Dodavatele.

Takové konzultace mohou zahrnovat též osobní přítomnost osoby z personálu Dodavatele s odpovídající odborností při prohlídce VD v rámci technickobezpečnostního dohledu prováděného personálem Objednatele nebo třetí osobou.

1. Kategorie požadavků a reakční doba
   1. Účel článku
      1. V tomto článku jsou stanoveny kategorie požadavků a reakční doby pro účely výkonu:
         1. základních povinností podle odst.:

2.7 [Service desk];

2.8 [Telefonická podpora];

* + - 1. doplňkových povinností.
  1. Kategorie požadavků
     1. Kategorie požadavků Objednatele jsou následující:
        1. **Běžný požadavek**
           1. Požadavek týkající se provozu nebo údržby KLC nebo uživatelské podpory, které nejsou ohlášením Incidentu, včetně požadavku na školení.
        2. **Incident kategorie 1 (drobná závada)**
           1. Vada, která vůbec neohrožuje ani neomezuje provozuschopnost nebo funkčnost KLC nebo naplnění projektových cílů podle Smlouvy a které zpravidla vede k drobné opravě.
        3. **Incident kategorie 2 (nekritická závada nikoli drobná**)
           1. Vada, která částečně omezuje funkčnost KLC, ale přímo neohrožuje nebo ve významné míře neomezuje její provozuschopnost nebo funkčnost nebo naplnění projektových cílů podle Smlouvy.
        4. **Incident kategorie 3 (kritická závada)**
           1. Vada, která přímo způsobuje nefunkčnost KLC nebo ohrožuje nebo ve významné míře omezuje jeho provozuschopnost nebo funkčnost nebo naplnění projektových cílů podle Smlouvy.
  2. Reakční doba
     1. Dodavatel musí reagovat na požadavky Objednatele do:
        1. 24 hodin v případě Incidentu kategorie 3 (kritická závada);
        2. 48 hodin v případě ostatních požadavků, přičemž do této doby se nezapočítávají dny pracovního klidu.
     2. Pokud řešení požadavku vyžaduje servisní zásah, musí jej Dodavatel provést do 24 hodin od uplynutí lhůty podle předchozího odstavce. Tato lhůta může být s ohledem na povahu požadavku nebo jiné okolnosti se souhlasem Objednatele prodloužena.
     3. V případě požadavku na:
        1. mimozáruční nebo pozáruční opravu;
        2. školení;
     4. musí Dodavatel zajistit provedení do 14 dnů. Tato lhůta může být s ohledem na povahu konkrétního požadavku nebo jiné okolnosti se souhlasem Objednatele prodloužena.

1. Požadavky na personál dodavatele
   1. Obecná ustanovení
      1. V tomto článku jsou v návaznosti na odst. 7.11 [Zástupce dodavatele] Smlouvy a 7.12 [Další personál dodavatele] Smlouvy stanoveny další požadavky na personál Dodavatele.
      2. Dodavatel určuje složení svého personálu včetně počtu jeho členů, jejich označení, rozsahu jimi vykonávaných práv a povinností a vzájemného vztahu nadřízenosti a podřízenosti, pokud není ve Smlouvě stanoveno jinak.
      3. Bez ohledu na skutečné složení týmu musí Dodavatel zajistit, že osoby tvořící personál Dodavatele budou v souhrnu vykonávat všechna práva a povinnosti Dodavatele stanovené ve Smlouvě nebo vyplývající ze Smlouvy.
      4. Shodná osoba může zastávat více pozic v personálu Dodavatele, pokud není ve Smlouvě stanoveno jinak.
      5. Dodavatel musí vytvořit a po celou dobu plnění Smlouvy udržovat potřebné podmínky pro takové plnění, zejména zajistit potřebné personální a materiální zabezpečení personálu Dodavatele.
   2. Kvalifikace
      1. Dodavatel musí poskytovat Služby a realizovat Projekty prostřednictvím personálu, který v potřebném rozsahu disponuje:
         1. nezbytným platným oprávněním vydaným podle právních předpisů (pokud existuje) nebo jiným oprávněním či dokumentem potřebným pro soulad jeho činnosti s odst. 6.3 [Soulad s předpisy, normami, jinými dokumenty a postupy] Smlouvy;
         2. odpovídajícími odbornými znalostmi a zkušenostmi;
         3. odpovídající znalostí Smlouvy.
      2. Dodavatel musí Objednateli na jeho žádost bezodkladně hodnověrně prokázat skutečnosti podle předchozího odstavce.
   3. Jazyk komunikace
      1. Dodavatel musí poskytovat Služby a realizovat Projekty prostřednictvím personálu, který má znalost českého nebo slovenského jazyka min. na úrovni B2 podle Společného evropského referenčního rámce. Dodavatel může splnění této povinnosti nahradit zapojením tlumočníka nebo překladatele, pokud tím nebude narušen řádný výkon povinností Dodavatele.
   4. Organigram a kontakty

Dodavatel musí bezodkladně po zahájení poskytování Služeb předat Objednateli a průběžně aktualizovat organigram personálu Dodavatele včetně kontaktních údajů (e‑mail, telefon).

1. Personál objednatele a jeho úkony
   1. Personál objednatele
      1. Objednatel vznáší požadavky a komunikuje s Dodavatelem při úkonech a činnostech podle této přílohy a v rámci Zadání zpravidla prostřednictvím osob, které zajišťují správu dotčeného VD.
   2. Kontakty
      1. Objednatel musí předat Dodavateli kontaktní údaje personálu Objednatele v rozsahu potřebném pro poskytování Služeb.
   3. Úkony personálu objednatele

[Tento odstavec bude doplněn na základě jednání o předběžných nabídkách.]

1. Ustanovení tohoto dokumentu o povinnostech Dodavatele ve vztahu k VD se přiměřeně použijí i ve vztahu k Sekci GEN nebo jakékoli její části s případným upřesněním podle Zadání. [↑](#footnote-ref-2)