

Príloha č. 7 k výzve na predloženie ponuky

Špecifikácia servisných a prevádzkových služieb

Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť Objednávateľovi nasledovné služby:

- a) podpora pri realizácii prevádzkových zásahov (podpora prevádzky systému),
- b) realizácia pravidelných preventívnych zásahov (profylaktika a monitoring),
- c) realizácia servisných zásahov (riešenie incidentov) v prípade nefunkčnosti Informačného systému alebo jeho komponentov,
- d) callcentrum s denným fungovaním od minimálne 8h do 16h pre potreby otázok používateľov, pre riešenie všetkých vzniknutých situácií a na nahlásenie servisu
- e) oprava pokazených hardvérových častí elektrokolobežíek a wallboxov. V rámci paušálu sa menia opotrebované časti bežným používaním
- f) oprava pokazených softvérových častí. V rámci paušálu sa opravujú časti, ktoré nevznikli neodborným vstupom tretej strany do systému, bez povolenia Dodávateľa.
- g) ďalšie dodávky, činnosti a práce nevyhnutné pre zachovanie funkčnosti a prevádzkyschopnosti Informačného systému, ktoré nie sú výslovne stanovené ako povinnosť Objednávateľa,
- h) poskytovanie telefonických konzultácií pre pracovníkov Objednávateľa,
- i) odstraňovanie väd komponentov a modulov v požadovanej kvalite,
- j) štvrťročné správy o hodnotení poskytovania služieb,

Poskytovateľ sa zaväzuje plniť Paušálne služby v primeranej kvalite a v čase. Objednávateľ môže odmietnuť prevziať službu z Paušálneho plnenia, ak vykazuje vady, alebo nedostatočnú kvalitu.