

Příloha č. 1 – SPECIFIKACE SLUŽEB - SLA

1. Service Desk

Service Desk slouží jako jediný přístupový bod pro evidenci všech požadavků a sledování jejich průběhu. Zhotovitel zajistí systém, dostupný všem zainteresovaným stranám, ve kterém budou požadavky evidovány. Pracovníci Service Desku zajistí následující činnosti:

- Příjem a evidence chybových hlášení a požadavků
- Potvrzení přijetí hlášení
- Analýza požadavků
- Předávání požadavků řešitelům
- Sledování stavu řešení požadavků

Service Desk bude přístupný e-mailem a telefonicky.

2. Parametry poskytovaných služeb

Doby odezvy (Response time) a vyřešení požadavků (Fix time):

Kategorie požadavku	Popis	Dostupnost služby hod. x dny	Response time	Fix time
HAVÁRIE	Systém/služba není použitelná ve svých základních funkcích nebo se vyskytuje funkční závada znemožňující činnost systému.	9x5 (BD)	do 4hodin	NBD
CHYBA	Některé funkce systému pracují omezeně, toto omezení však nelze považovat za omezení základní funkčnosti.	9x5 (BD)	do 8 hodin	3BD
NEDOSTATEK	Chyby systému/služby do určité míry komplikující využití systému/služby nebo neumožňující jeho plnohodnotné využití.	9x5 (BD)	NBD	5 BD
ŽÁDANKA	požadavek na rozšíření / změnu funkcionality	9x5 (BD)	2 BD	--

BD – pracovní den ; NBD – následující pracovní den

3. Podporované procesy

PROCES	PODPORA
Správa serverů	WVS v rámci kompetencí
Správa sítě	WVS v rámci kompetencí
Správa zálohování	WVS kompletně