**Příloha č. 2 - Podmínky poskytování Podpory v rámci paušálu (SLA)**

ke Smlouvě **1800479/4100052063**

# **Obecné ujednání**

### Tato Příloha č. 2 stanoví podmínky poskytování Podpory v rámci paušálu

### Zhotovitel se zavazuje poskytovat Podporu v rámci paušálu v dále uvedené úrovni.

# **Časové vymezení poskytování Podpory v rámci paušálu:**

Poskytování Podpory v rámci paušálu je **5 pracovních dní v týdnu v době od 8,00 do 16,00** dle priorit jednotlivých servisních požadavků uvedených v tabulce Kategorizace priorit. Pracovním dnem se rozumí dny roku mimo dny pracovního volna a pracovního klidu.

# **Tabulka 1 - Kategorizace priorit**

|  |  |
| --- | --- |
| Kategorizace priorit | |
| **Kód priority** | **Popis** |
| Priorita 1  (Prio 1) | Všechny nebo některé části systému jsou nefunkční a brání uživatelům provádět kritické obchodní funkce  Neexistuje náhradní aplikační řešení. |
| Priorita 2  (Prio 2) | Všechny nebo některé části systému fungují v omezeném provozu s dopadem na uživatele, nejsou ohroženy hlavní funkce služby, incidentem dotčený obchodní proces může pokračovat omezeným způsobem nebo existuje dočasné náhradní řešení. Nespadá svým charakterem do priority 1. |
| Priorita 3  (Prio 3) | Většina částí systému je funkční. Nejsou dostupné pouze některé nevýznamné funkcionality s plošným anebo skupinovým dopadem. Má nízký vliv na externího klienta. Nespadá svým charakterem do priority 1 či 2. |
| Priorita 4  (Prio 4) | Nemá zásadní vliv na činnost systém, nedegraduje funkcionalitu z pohledu obchodních procesů, zásadně neomezuje uživatele v jejich každodenní práci, produktivita je na nezměněné úrovni, či se jedná o dopad na jednotlivce. Je ovlivněn pouze komfort práce uživatelů. Nespadá svým charakterem do priority 1 či 2 či 3. |

# **Tabulka 2 - Definice parametrů Podpory v rámci paušálu**

| Parametr Podpory v rámci paušálu | Definice | Měření | Výpočet |
| --- | --- | --- | --- |
|  | | | |
| **Reakční doba na servisní požadavek** | Maximální doba, která uplyne od okamžiku nahlášení servisního požadavku Objednatelem na kontaktní místo Zhotovitele a okamžikem potvrzení přijetí servisního požadavku Zhotovitelem. Sjednaná hodnota parametru se definuje v popisu služby Podpory v rámci paušálunebo komponenty služby Podpory v rámci paušálu. | Sledována a určována Service Deskem Objednatele | Reakční doba na servisní požadavek = Čas potvrzení přijetí servisního požadavku Zhotovitelem - – Čas zadání servisního požadavku Objednatelem  (v rámci časového pokrytí služby). |
| **Doba vyřešení servisního požadavku** | Maximální doba, která uplyne od okamžiku potvrzení přijetí servisního požadavku Zhotovitelem do okamžiku potvrzení vyřešení Objednatelem. | Sledována a určována Service Deskem Objednatele | Doba vyřešení servisního požadavku = (Čas potvrzení uzavření servisního požadavku Objednatelem – čas potvrzení přijetí servisního požadavku Zhotovitelem) – souhrnný čas oprávněných výjimek z plynutí lhůty pro vyřešení  (v rámci časového pokrytí služby Podpory v rámci paušálu). |

# **Tabulka 3 - Cílová úroveň služeb Podpory v rámci paušálu**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Proces | Parametr | Hodnota |
| řešení incidentů,  Předplacené služby podpory | Doby odezvy | Prio 1 < 4 hod. Prio 2 < 1 pracovní den  Prio 3 < 1 pracovní den  Prio 4 < 1 pracovní den |
| řešení incidentů  (u Předplacených služeb podpory se doba pro vyřešení nesleduje, pokud se obě Smluvní strany ad hoc nedohodnou jinak) | Doba pro  vyřešení | Prio 1 < 1 pracovní den  Prio 2 < 5 pracovních dní Prio 3 < 20 pracovních dní  Prio 4 - dle domluvy Smluvních stran |

# **Cílová úroveň služeb Podpory v rámci paušálu**

Za dočasné řešení incidentu kategorie „Prio 1“ se považuje i dodané dočasné náhradní řešení nebo způsob obnovení základní funkčnosti systému tak, aby řešení nebránilo VZP ČR v jejích činnostech a plnění závazků vůči třetím osobám. Tím se sníží závažnost incidentu na kategorii „Prio 2“ nebo „Prio 3“ nebo Prio 4 dle dohody obou Smluvních stran.

V případě současného výskytu více incidentů, pro které bude identifikována společná příčina, jejímž napravením dojde k vyřešení všech těchto incidentů, jsou tyto incidenty považovány za jednu entitu, na kterou jsou vázány uvedené SLA metriky včetně případných sankcí.

**Výjimky z plynutí lhůty pro vyřešení:**

Do doby řešení se nezapočítává:

* doba, kdy Zhotovitel pro potřeby řešení servisního požadavku oprávněně požádal Objednatele o doplnění nezbytných informací pro vyřešení servisního požadavku až do jejich obdržení.
* doba, kdy Zhotovitel pro potřeby řešení servisního požadavku oprávněně požádal Objednatele o zajištění součinnosti Zhotovitele Systému třetí strany, až do jejího poskytnutí/ dodání.
* doba na otestování řešení Zhotovitele Objednatelem.

**Uzavřením incidentu** se rozumí potvrzení správné funkčnosti v produkčním prostředí Objednatele (potvrzením se rozumí následná zaslání potvrzení správnosti řešení ze strany VZP ČR e-mailem) a protokolární předání dokumentace aktualizované v závislosti na způsobu řešení požadavku včetně zdrojových kódů (pokud mají být podle Smlouvy předány) do dohodnutého termínu.

Nelze-li v testovacím prostředí otestovat správnou funkcionalitu, je vyřešením incidentu chápána připravenost Zhotovitele tuto funkcionalitu předvést v produkčním prostředí Objednatele a za den vyřešení incidentu se pak považuje rovněž datum zaslání příslušné informace do VZP, pokud je takový postup následně ze strany VZP ČR akceptován (vše e-mailem).