

Příloha č. 5
Podmínky servisu a provozu Díla

Definice časů

Definice	Dostupnost v časech
Pracovní hodiny	5 x 8 hodin, t.j. Pon-Pa, 9.00– 18.00 (mimo státní svátky)
Servisní hodiny	7 x 24 hodin, t.j. nepřetržitě (včetně víkendů a státních svátků)

Priorita Poruch a Služeb

Každé Poruše (za Poruchu se považuje i jakákoliv vada dle Smlouvy) nebo každému požadavku na Službu bude po přijetí požadavku na e-mail service@brainz.cz či telefon [224 500 500](tel:224500500) nebo [224 500 500](tel:224500500)

Zhotovitelem přiřazena jedna z následujících priorit. Priorita požadavku bude sdělena bez zbytečného odkladu Objednateli e-mailem na adresu oprávněného zástupce Objednatele, případně telefonem na telefonní číslo, ze kterého byl požadavek vznesen.

Objednatel je povinen v době Maximálního času odezvy přiřazenou prioritu potvrdit nebo definovat vlastní. Pokud tak v uvedené době neučiní, je jako priorita požadavku akceptována priorita definovaná Zhotovitelem.

V případě změny priority ze strany Objednatele musí být uvedeny jasné důvody pro překvalifikování priority vzhledem k níže uvedené definici priorit v části Popis.

Priorita	Název	Popis
1	Funkční	(a) úplné selhání Díla nebo jeho podstatné části; (b) omezení funkčnosti kterékoli části Díla, které je podstatné z pohledu vykonávání předmětu činnosti Objednatele;
2	Kritická	(a) úplné selhání části Díla, které není podstatné z pohledu celkové funkčnosti Díla; (b) omezení funkčnosti kterékoli části Díla, které není podstatné z pohledu vykonávání předmětu činnosti Objednatele a/nebo má z pohledu Objednatele negativní vliv na jeho předmět činnosti;

Priorita	Název	Popis
3	Méně významná	(a) chyba vzhledu Díla nijak neomezující jeho funkčnost;

Zpracování Poruch a Služeb

Zhotovitel zajistí reakční dobu Poruch v rámci níže uvedených časových specifikací.

Za čas oznámení hlášení Poruchy nebo požadavku na Službu se považuje čas doručení e-mailu na mailserver Zhotovitele nebo čas telefonického oznámení.

Zhotovitel je povinen zaslat Plán řešení na e-mail oprávněného zástupce Objednatele, který Poruchu nebo požadavek na Službu nahlásil, a to během Maximálního času odezvy. Za čas doručení Planu řešení se považuje čas odeslání z mailserveru Zhotovitele.

Priorita	Maximální čas odezvy	Maximální čas vyřešení
1	1 pracovní den	Podle Plánu řešení nebo do 2 Servisních hodin pokud nebyl plán stanoven
2	2 pracovní dny	Podle Plánu řešení nebo do 4 pracovních dnů pokud nebyl plán stanoven
3	5 pracovních dnů	Podle Plánu řešení nebo do 10 pracovních dnů pokud nebyl plán stanoven

Výše uvedené časy řešení se vztahují pouze na činnosti poskytované Zhotovitelem a pouze po dobu trvání záruky za Dílo, protože Zhotovitel výše uvedené poskytuje v rámci ceny Díla. Netýkají se součinnosti třetích stran, kterou Zhotovitel nemůže ovlivnit.

Hosting webu

One Bit Solution Server

Managed dedikovaný server

Dostupnost 99.9%

Vyhrazený proctor 1 GB pro DB, 10 GB pro data webu

Heroku Cloud pro frontend

512 MB RAM

Možnost horizontálního scanování

Cena SLA servisu

Po dobu záruční doby:

Item Type	Description	Quantity	Unit Price	Amount
Other	Hosting	1,00	██████████	██████████
Developer	Helpdesk: - reaction time max 2 days (mostly a few hours) - workdays only	1,00	██████████	██████████
Account manager	Client support	2,00	██████████	██████████

Subtotal ██████████
Tax (0%) ██████████

Estimate Total ██████████