# Specifikace Technické podpory

# Rozsah a způsob řešení servisních hlášení

## Specifikace technické podpory

### Definice pojmů

| **Pojem** | **Popis** |
| --- | --- |
| Zaručená provozní doba | Zaručenou provozní dobou je míněna provozní doba Objednatele, v jejímž průběhu je Objednatelem požadováno a současně Dodavatelem garantováno provádění Předmětu smlouvy 2. Provozní doba zaručená je měřena/vyhodnocována v jednotkách času (v hodinách). |
| Maximální doba servisní odezvy | Maximální dobou servisní odezvy je míněno maximální časové období, ve kterém je Dodavatel povinen začít pracovat na novém záznamu v systému správy servisních hlášení, který byl založen v rámci Zaručené provozní doby. Doba servisní odezvy je stanovena pro incidenty dle jejich kategorií, je hodnocena pouze v rámci Zaručené provozní doby a je vyhodnocována v hodinách, popř. minutách. |
| Maximální doba odstranění incidentu (popř. vyřešení ostatních servisních hlášení) | Maximální dobou odstraněni incidentu (popř. vyřešení ostatních servisních hlášení) je míněno maximální časové období od založení nového záznamu v systému správy servisních hlášení, který byl založen v rámci Zaručené provozní doby, ve kterém je Dodavatel povinen odstranit incident. Doba odstranění incidentu je stanovena pro incidenty dle jejich kategorií, je hodnocena pouze v rámci Zaručené provozní doby a je vyhodnocována v hodinách. |
| Maintenance Window | Časové období, ve kterém je možné provést plánovaný výpadek provádění Předmětu smlouvy 2, který se nekvalifikuje jako incident. Výpadek je v tomto definovaném období možné provést vždy pouze se souhlasem Objednatele. |
| NBD | Následující pracovní den |

### Klasifikace servisních hlášení

| **Klasifikace** | **Popis** |
| --- | --- |
| Level 0 | Systém není použitelný ve svých základních a klíčových funkcích a přitom tato funkční závada znemožňuje jeho užívání většině nebo všem jejím uživatelům. Tento stav kritickým způsobem ohrožuje běžný provoz Objednatele v jeho klíčových procesech a aktivitách, případné způsobuje větší finanční nebo jiné kritické škody, a při tom neexistuje náhradní způsob zajištění poskytování technické podpory tohoto systému. |
| Level 1 | Systém je ve svých funkcích degradován tak, že tento stav zásadně omezuje běžný provoz Objednatele. |
| Level 2 | Ostatní incidenty, které nespadají do kategorií Level 0 nebo 1. |
| Po | Požadavek (plnění Předmětu smlouvy 2 ad-hoc dle požadavku Objednatele) |
| D | Dotaz |
| I | Informace |

### Zaručená provozní doba

Zaručená provozní doba je pro jednotlivé typy servisních hlášení stanovena následovně:

|  |  |
| --- | --- |
| **Klasifikace** | **Zaručená provozní doba** |
| Level 0 | pracovní dny, 08:00-16:30 |
| Level 1 | pracovní dny, 08:00-16:30 |
| Level 2 | pracovní dny, 08:00-16:30 |
| Po, D, I | pracovní dny, 08:00-16:30 |

### Doba odezvy na servisní hlášení a odstranění incidentu

Dodavatel je povinen provádět plnění Předmětu smlouvy 2 dle Smlouvy v níže uvedených reakčních časech (garantovaná úroveň technické podpory).

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Klasifikace** | **Maximální doba pro zahájení prací na řešení odstranění incidentu** | **Maximální doba pro odstranění incidentu** |
| Level 0 | Do 4 hodin | 12 |
| Level 1 | NBD | 48 |
| Level 2 | NBD | 80 nebo dohodou obou smluvních stran |
| Po, D, I | Není stanovena | Není stanovena |

### Přehodnocení klasifikace servisních hlášení

Změnu klasifikace servisních hlášení může provést pověřený pracovník Dodavatele, současně je povinen o této změně informovat autora hlášení. Součástí informace musí být zdůvodnění změny klasifikace. O změně též informuje kontaktní osobu Objednatele. Případný rozpor řeší určené kontaktní osoby smluvních stran.

### Součinnost

Od vyžádání součinnosti Dodavatele se do doby přijetí odpovědi prodlužuje o stejnou doba pro odstranění incidentu.

### Smluvní pokuty

V případě, žeDodavatel nedosáhne v kterémkoliv kalendářním měsíci provádění Předmětu smlouvy 2 úrovně vymezené v odst. 1.4 Doba odezvy na servisní hlášení a odstranění incidentu, vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu, jejíž výše je uvedena podle typu klasifikace níže.

|  |  |
| --- | --- |
| **Klasifikace** | **Smluvní pokuta za každý započatý den po uplynutí lhůty pro odstranění incidentu** |
| Level 0 | 0,1% paušální měsíční částky dle bodu 2.2. Smlouvy |
| Level 1 | 0,05% paušální měsíční částky dle bodu 2.2. Smlouvy |
| Level 2 | 0,02% paušální měsíční částky dle bodu 2.2. Smlouvy |

## Protokol o dodržení časových parametrů

V měsíčním intervalu bude vyhotovován Protokol o dodržení časových parametrů při plnění garantovaných úrovní technické podpory v následující struktuře:

Seznam incidentů L0, L1 a L2, u kterých došlo k nedodržení časových parametrů poskytované technické podpory zaviněných Dodavatelem:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Klasifikace incidentu** | **Číslo incidentu** | **Předmět** | **Datum a čas nahlášení** | **Datum a čas vyřešení incidentu** | **Počet dnů prodlení** | **Výše smluvní pokuty** |
|  |  |  |  |  |  | xxx,- Kč |
| **Celková výše smluvní pokuty** | | | | | | **xxx,- Kč** |

Protokol o dodržení časových parametrů je podkladem a přílohou akceptačního protokolu dle Smlouvy.