

**Parametr dostupnosti technické podpory**

Název služby	Odkaz na předmět smlouvy	Požadovaná provozní doba	Parametr	Požadovaná SLA
Aktivní monitoring	1.1 a)	7/24	Režim podpory	-
Řešení incidentů	1.1 a)	7/24	Doba odezvy	30 minut
			Reakční doba off-site v pracovní době	2 hodiny
			Reakční doba on-site v pracovní době	4 hodiny
			Reakční doba off-site mimo pracovní dobu	2 hodiny
			Reakční doba on-site mimo pracovní dobu	4 hodiny
			Výměna vadného HW, který je držen skladem u objednavatele	4 hodiny
Provádění plánované údržby a profylaxí na prvcích TS	1.1 b)	5x8	Doba odezvy	30 minut
			Reakční doba provedení profylaxe	10 dnů
			Doba předání výstupu (písemná zpráva) po dokončení profylaxe	5 dnů
Konzultace	1.1 c)	5x8	Režim podpory	
			Doba odezvy	30 minut
			Reakční doba poskytnutí konzultace	24 hodin

**Požadovaná provozní doba 7/24** znamená 7 dní v týdnu 24 hodin denně 365 dní v roce.

**Požadovaná provozní doba 5x8** znamená 5 dní v týdnu (pondělí až pátek) 8 hodin denně (od 8:00 do 16:00 hodin).

**Doba odezvy** je doba mezi začátkem poruchy a informováním Objednatele o krocích vedoucích k jejímu odstranění a o předpokládané době jejího ukončení.

**Reakční doba** je doba, která uplyne od okamžiku začátku poruchy do okamžiku zahájení servisního zásahu.

**Reakční doba off-site** pak znamená zahájení servisního zásahu pomocí vzdáleného přístupu k zařízení a **reakční doba on-site** pak znamená zahájení servisního zásahu Zhotovitelem v sídle Objednatele nebo v lokalitě, kde je umístěno podporované zařízení.

Při režimu, který rozlišuje pracovní dobu a mimopracovní dobu je rozsah pracovní doby definován jako samostatný pojem.

**Režim podpory** je časový rozsah poskytování technické provozní podpory.

**Pracovní doba** je doba definována jako časový úsek od 8.00 do 16.00 hodin ve všechny pracovní dny v roce.