

## Příloha č. 8 Smlouvy – SLA parametry backoffice v módu „software as a service“

Akce Poskytovatele	Vada kategorie A	Vada kategorie B	Vada kategorie C
Zahájení odstraňování vady SW a poskytnutí informace uživateli, jak se situace bude řešit.	Do 4 hodin od okamžiku nahlášení vady.	Do 16 hodin od okamžiku nahlášení vady.	Do 24 hodin od okamžiku nahlášení vady.
Zprovoznění SW alespoň náhradním způsobem.	Do 24 hodin od okamžiku nahlášení vady.	-	-
Úplné odstranění vady SW	Do 5 dnů od informace uživateli, jakým způsobem bude vada řešena.	Do 10 dnů od informace uživateli, jakým způsobem bude vada řešena.	Do 20 dnů od informace uživateli, jakým způsobem bude vada řešena.

### Kategorizace vad:

#### 1) Vada A (kritická)

- jedná se o vady, u kterých jsou uživatelé SW nedostupné funkce online procesů, např.:
  - o exporty a importy dat do vlastních aplikací
  - o vazby s ostatními aplikacemi třetích stran (Vady způsobené samotnou nefunkčností ostatních aplikací třetích stran nebo některých jejích částí jsou vyloučeny z SLA Poskytovatele)

#### 2) Vada B (střední)

- jedná se o vady, které nemají okamžitý dopad do online procesů, např. uzávěrkové operace

#### 3) Vada C (nízká)

- jedná se o každou jinou vadu, která neodpovídá podmínkám předchozích definic.

Servis je poskytován v pracovní dny od 8:00 – 17:00. Ve dnech pracovního volna, pracovního klidu a státní svátky je možné pouze ohlášení incidentu prostřednictvím helpdesk, který je dostupný v režimu 24/7.

## Podmínky poskytování služby back office

1. Požadavky na úroveň poskytování služby back office a podmínky pro odstranění jakýchkoliv nefunkčností jsou blíže specifikovány v této příloze a v dalších přílohách Smlouvy.
2. Poskytovatel se zavazuje dodržovat úroveň dostupnosti poskytované služby (tj. SLA parametry) dle této přílohy Smlouvy.
3. Pokud se jedná o službu, na kterou se nevztahuje úroveň dostupnosti poskytované služby (tj. SLA parametry) dle této přílohy Smlouvy, zavazuje se Poskytovatel poskytnout takový servis v intervalech a lhůtách tak, aby byla zajištěna řádná a stabilní provozuschopnost back office.
4. Objednatel je povinen poskytovat Poskytovateli řádnou součinnost tak, aby mohl Poskytovatel plnit své závazky v oblasti poskytovaných služeb řádně a včas.
5. Objednatel je oprávněn provádět kontrolu a vyhodnocování úrovně poskytovaných služeb. Pokud Objednatel zjistí jakýkoli nedostatek, je oprávněn vyzvat Poskytovatele k jeho odstranění v souladu s podmínkami odstraňování vad dle Smlouvy.
6. Poskytovatel vede záznamy o poskytnutém servisu pro účely kontroly Objednatele a dokladování řádného provedení servisu. Na požádání Objednatele je Poskytovatel povinen dokumentaci za vybrané období předložit objednateli do pěti (5) kalendářních dnů ode dne doručení žádosti Objednatele.
7. Poskytovatel nemůže garantovat poskytování řádného provádění servisních činností v případech:
  - neposkytnutí součinnosti Objednatele,
  - v případě zásahu do systému, který nebyl schválen Poskytovatelem.