

## **Příloha č. 1**

Aplikací se myslí veškeré technické prostředky, které jsou pro její chod nutné.

Olomoucký kraj má garantovaný přístup do HelpDesku dodavatele a rovněž garantovanou reakční dobu (dále jen „RD“) i dobu odstranění případné závady (dále jen „DOZ“), o které bude v HelpDesku proveden záznam (tzv. „Incident“).

**Chyba** je typ Incidentu označující závadu nebo poruchu „Aplikace KISSoS“. **Odstranění Chyby** je její kompletní odstranění nebo vytvoření alternativního řešení, kterým bude Chyba překlenuta a nedojde k funkčnímu omezení systému.

**Priorita Incidentu** je klasifikací Incidentu, od které je odvislá RD a DOZ (vysoká priorita – Blocker, Critical; nízká priorita – Major, Minor, Trivial). Poskytovatel po doručení oznámení Objednatele o závadě zahájí práci na odstranění závady a odstraní závadu v dané lhůtě.

- chyby s vysokou prioritou – RD: 16 h, DOZ: 24 h
- chyby s nízkou prioritou RD: 16 h, DOZ: 40 h
- výše uvedené v režimu 5 x 8 – pondělí až pátek mezi 8:00 –16:00 hod.

Na ostatní typy incidentů (kromě výše uvedeného typu „Chyby“) se vztahuje také RD, ale DOZ záleží na dohodě u každého konkrétního incidentu. Příklad - nahlášený požadavek - reakční doba je stejná tzn. 16 h, termín realizace bude komunikován a dohodnut objednatel a dodavatelem.

Uvedené RD a DOZ se nevztahují na Incidenty vázané k testovacímu prostředí.

V případě Chyby s vysokou prioritou (Blocker, Critical) je možnost dohody s oprávněnou osobou Objednatele na dočasném řešení závady tak, aby Objednatel mohl využívat základní funkce systému. V tomto případě se Poskytovatel nezříká závazku uvést systém do původního stavu (stavu před výskytem závady) a zavazuje se uvést systém do původního stavu ve lhůtě stanovené na základě dohody s Objednatel. V případě, že nedojde k dohodě, platí lhůty pro odstranění závad. Po obdržení hlášení o závadě povinnost v pracovní době do 24 hodin prokazatelným způsobem informovat Objednatele o předpokládaném termínu a způsobu jejího odstranění.

Záznam v HelpDesku primárně pořizuje odpovědný pracovník Objednatele, ve výjimečných případech také pracovníci Poskytovatele.

Součástí servisní podpory je i pravidelná aktualizace systému minimálně 1x ročně na novou verzi. O implementaci nové verze bude objednavatel informován minimálně 5 pracovních dnů předem a termín implementace bude potvrzen oběma stranami.

Součástí servisní podpory je také zálohování systému na prostředky Olomouckého kraje. Probíhají denní zálohy s týdenní rotací. Frekvence rotace může být změněna v závislosti na požadavku Olomouckého kraje a dostupných prostředcích.

### **Oprávněné osoby za objednatele:**

Mgr. et Mgr. Jan Zelinka, KÚOK, tel: 585 508 244, email: [j.zelinka@olkraj.cz](mailto:j.zelinka@olkraj.cz)

Mgr. Valerie Navrátilová, KÚOK, tel: 585 508 237, email: [v.navratilova@olkraj.cz](mailto:v.navratilova@olkraj.cz)