

Příloha č. 2 Smlouvy o poskytování služeb č. 17/7700/0054
Specifikace servisní podpory a hot-line

Garantovaná úroveň servisních služeb

Smluvní strany se dohodly na následující garantované úrovni servisních služeb:

Úroveň hlášení		Garantovaná reakční doba	Doba vyřešení požadavku od nahlášení v hodinách (pracovní dny)
V – vysoká	„Kritická chyba“	4 hodiny	16
S – střední	„Závažná chyba“	8 hodin	48
N – nízká	„Chyba“	16 hodin	64

Klasifikace vad

Kritická chyba – vada, která znemožňuje práci v systému

Závažná chyba – systém je funkční, ale vada znesnadňuje jeho využití

Chyba – vada nemá zásadní vliv chod aplikace

Podmínky poskytování servisních služeb

Pracovní dobou se rozumí doba od 8:00 do 16:00 v pracovních dnech.

Požaduje-li Nabyvatel zajištění garancí poskytnutí služby dle této přílohy v mimopracovní dobu z důvodů plánované akce, (mimořádná práce, údržba atd.), prokazatelně požádá o zajištění příslušné pohotovosti poskytovatele. Současně si strany dohodnou rozsah požadované pohotovosti a konkrétní způsob komunikace platný pro tuto akci.

Lhůty běží jen v pracovní době.

Vyřešením požadavku se rozumí odstranění závady nebo stanovení způsobu náhradního řešení umožňujícího užívání aplikace bez významných omezení a současná dohoda o termínu finálního odstranění závady.

Příjem požadavků je prováděn prostřednictvím servisního systému, emailem resp. telefonicky.

helpdesk:

e-mail:

telefon:

Vada se považuje za nahlášenou v případě, že jsou splněny následující podmínky:

vada je věcně popsána,

je navržena její klasifikace a

je zadána do servisního systému přes jeho uživatelské rozhraní nebo emailem,

jedná-li se o Kritickou vadu, byla zároveň nahlášena telefonicky.

Za čas nahlášení vady se považuje čas zanesení požadavku do servisního systému.