**Příloha č. 4 Smlouvy – SLA parametry pro Helpdesk**

**Helpdesk služba dodavatele**

On-line Helpdesk služba dodavatele je nedílnou součástí služeb podpory a údržby Odbavovacího systému po celou dobu plnění VZ. **Helpdesk služba dodavatele** je zpřístupněná Zadavateli za účelem hlášení závad a reportingu průběhu a výsledku řešení **nahlášených závad OZ a Systému Backoffice.**

* Dodavatele je povinen zabezpečit přístup ke službě Helpdesk v režimu 24 hod./365 dní v roce
* Dodavatel je povinen informovat Zadavatele o nedostupnosti nebo obnovení dostupnosti online kanálu služby Helpdesk nejpozději **do 15 minut od nastání události** prostřednictvím e-mailu odeslaného Dodavatelem na adresu helpdeskOZ@csadlb.cz
1. **Závazné termíny pro odstranění funkčních vad v SW Systému Backoffice**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Akce Poskytovatele** | **Vada kategorie A** | **Vada kategorie B** | **Vada kategorie C** |
| **Zahájení odstraňování vady SW a poskytnutí informace Zadavateli, 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 funkcionality SW alespoň náhradním způsobem.** | Do 24 hodin od okamžiku nahlášení vady. | - | - |
| **Úplné odstranění vady SW**  | Do **3** dnů od informace uživateli, jakým způsobem bude vada řešena. | Do **7** dnů od informace uživateli, jakým způsobem bude vada řešena. | Do **14** dnů od informace uživateli, jakým způsobem bude vada řešena. |

1. **Závazná kategorizace vad**

***Vada kategorie A***

1. Nefunkčnost komunikace a přenosu dat do/z Odbavovacích zařízení
2. Nefunkčnost komunikace s Dispečinkem KORID (vada na straně SW Systému Backoffice)
3. Nefunkčnost komunikace se Zúčtovacím centrem IDOL (vada na straně SW Systému Backoffice)
4. Správa řidičů
5. Správa vozidel

***Vada kategorie B***

1. Reportingové funkce
2. Správa Odbavovacích zařízení
3. Správa formulářů jízdenek a dalších tiskových výstupů
4. Správa Tarifů, ceníků a slev
5. Správa turnusů
6. Správa zastávek
7. Správa jízdních řádů včetně zpracování dat ve formátu CIS / JDF
8. Zpracování Tarifních dat podporovaných IDS
9. Zpracování dat audiohlášení

***Vada kategorie C***

1. Ostatní vady, které nejsou vadou kategorie A ani vadou kategorie B