

Specifikace Provozní podpory

Rozsah a způsob řešení servisních hlášení

1. Specifikace Provozní podpory

1.1. Definice pojmů

Pojem	Popis
Zaručená provozní doba	Zaručenou provozní dobou je míněna provozní doba Objednatele, v jejímž průběhu je Objednatelem požadováno a současně Dodavatelem garantována Provozní podpora. Provozní doba zaručená je měřena/vyhodnocována v jednotkách času (v hodinách).
Maximální doba servisní odezvy	Maximální dobou servisní odezvy je míněno maximální časové období, ve kterém je Dodavatel povinen začít pracovat na novém záznamu v HelpDesk, který byl založen v rámci Zaručené provozní doby. Doba servisní odezvy je stanovena pro incidenty a ostatní servisní hlášení dle jejich kategorií, je hodnocena pouze v rámci Zaručené provozní doby a je vyhodnocována v hodinách.
Maximální doba pro řešení požadavku (servisního hlášení)	Maximální dobou řešení požadavku (vyřešení incidentu i ostatních servisních hlášení) je míněno maximální časové období od založení nového záznamu v HelpDesk, který byl založen v rámci Zaručené provozní doby, ve kterém je Dodavatel povinen vyřešit požadavek. Doba pro řešení požadavku je stanovena dle jejich klasifikace, je hodnocena pouze v rámci Zaručené provozní doby a je vyhodnocována v hodinách.
HelpDesk	Systém správy servisních hlášení, který bude dostupný a provozuschopný v internetovém prohlížeči pro zadávání a sledování požadavků Po, D a I, k servisním zásahům a řešení incidentů.
Incident	Servisní hlášení Level 0 – Level 2 dle Klasifikace servisních hlášení.
Maintenance Window	Časové období, ve kterém je možné provést plánovaný výpadek Provozní podpory, který se nekvalifikuje jako incident. Výpadek je v tomto definovaném období možné provést vždy pouze se souhlasem Objednatele. Oprávněná osoba Dodavatele dle čl. 11. Smlouvy informuje oprávněnou osobu Objednatele dle čl. 11. Smlouvy o plánovaném výpadku Provozní podpory nejpozději 5 pracovních dní před takovým výpadkem.
NBD	Následující pracovní den
Vyřešení požadavku (servisního hlášení)	Servisní hlášení je vyřešeno jeho úplným vyřešením, nedohodnou-li se oprávněné osoby Smluvních stran dle čl. 11. Smlouvy v konkrétním případě jinak, přičemž Dodavatel tuto skutečnost zaznamená do HelpDesk.

1.2. Klasifikace servisních hlášení

Klasifikace	Popis
Level 0	Systém není použitelný ve svých základních a klíčových funkcích a přitom tato funkční závada znemožňuje jeho užívání většiny nebo všem jejím

Klasifikace	Popis
	uživatelům. Tento stav kritickým způsobem ohrožuje běžný provoz Objednatele v jeho klíčových procesech a aktivitách, případně způsobuje větší finanční nebo jiné kritické škody, a při tom neexistuje náhradní způsob zajištění poskytování Provozní podpory tohoto systému.
Level 1	System je ve svých funkcích degradován tak, že tento stav zásadně omezuje běžný provoz Objednatele.
Level 2	Ostatní incidenty, které nespádají do kategorií Level 0 nebo 1.
Po	Požadavek (Provozní podpora ad-hoc dle požadavku Objednatele)
D, I	Dotaz, informace

1.3. Zaručená provozní doba

Zaručená provozní doba je pro všechny typy servisních hlášení uvedených v odst. 1.2 Přílohy č. 1 Smlouvy stanovená v pracovních dnech od 8:00 do 16:30.

1.4. Doba odezvy na servisní hlášení a maximální doba pro řešení požadavku

Dodavatel je povinen poskytovat Provozní podporu dle Smlouvy v níže uvedených reakčních časech (garantovaná úroveň Provozní podpory).

Klasifikace	Reakční doba	Maximální doba pro řešení požadavku - doba řešení
Level 0	Do 4 hodin	12 hodin
Level 1	NBD	48 hodin
Level 2	NBD	80 hodin nebo dohodou obou Smluvních stran
Po, D, I	5 pracovních dní	10 pracovních dní

1.5. Přehodnocení klasifikace servisních hlášení

Dodavatel může autorovi hlášení podat návrh na změnu klasifikace servisních hlášení. Součástí informace musí být zdůvodnění požadované změny klasifikace. O návrhu změny též informuje oprávněnou osobu Objednatele dle čl. 11. odst. 11.2. Smlouvy. Případný rozpor řeší oprávněné osoby dle předchozí věty Smluvních stran.

1.6. Součinnost při řešení požadavku

V případě potřeby součinnosti Objednatele při řešení požadavku se od vyžádání součinnosti Dodavatele do doby přijetí odpovědi prodlužuje o stejnou dobu pro řešení požadavku.

1.7. Smluvní pokuty

V případě, že Dodavatel nedodrží v kterémkoliv kalendářním měsíci při poskytování Provozní podpory maximální dobu pro řešení servisního hlášení vymezenou v odst. 1.4 této Přílohy č. 1, vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu, jejíž výše je uvedena podle typu klasifikace níže.

Klasifikace	Smluvní pokuta za každý započatý den po uplynutí lhůty pro řešení požadavku
Level 0	2,5% z ceny Provozní podpory bez DPH za měsíc dle bodu 2.2. Smlouvy
Level 1	2,0% z ceny Provozní podpory bez DPH za měsíc dle bodu 2.2. Smlouvy
Level 2	1,5% z ceny Provozní podpory bez DPH za měsíc dle bodu 2.2. Smlouvy
Po, D, I	1,0% z ceny Provozní podpory bez DPH za měsíc dle bodu 2.2. Smlouvy

