

## Příloha č. 1

### Specifikace rozsahu poskytovaných Služeb a SLA

#### 1. Specifikace servisních služeb:

- a) Poskytování servisní podpory
  - řešení zadaných incidentů
- b) Údržba systému dle požadavků Objednatele
  - kontrola funkčnosti a nastavení systému (profylaxe)
  - údržba dokumentace při úpravě systému
- c) Konzultační a poradenská činnost dle požadavků Objednatele
- d) Podpora při rozvoji systému dle požadavků Objednatele
  - návrh na update a upgrade systému
  - návrh na úpravy systému
  - realizace rozvoje systému

#### 2. Podmínky pro poskytování služeb Poskytovatelem:

- VPN přístup pro pracovníky Poskytovatele
- Součinnost pracovníků Objednatele

#### 3. Rozsah služby:

- a) Servisní podpora řešení bez omezení rozsahu (pro bod 1. a) b) přílohy 1)
- b) **4 člověkodny** (MD) za kalendářní měsíc s možností převodu nevyčerpaných hodin v rámci kalendářního roku v maximálním kumulovaném rozsahu 24MD (pro body 1. c) d) přílohy 1)

#### 4. Režim podpory a specifikace SLA parametrů:

<b>Závažnost</b>	<b>Doba odezvy</b>	<b>Garantovaná doba neutralizace</b>	<b>Servisní kalendář</b>
Kritická (A)	3 hodiny	2 pracovní dny	5 x 8h <sup>1)</sup>
Vážná (B)	6 hodin	5 pracovní dny	5 x 8h <sup>1)</sup>
Nízká (C)	následující pracovní den	10 pracovních dnů	5 x 8h <sup>1)</sup>

<sup>1)</sup> pracovní dny 8-16 hod.

#### Doba odezvy

Dobou odezvy se rozumí potvrzení přijetí požadavku Objednatele

Garantovaná doba neutralizace

Doba na vyřešení poruchy, nebo provedení náhradního řešení, které sníží závažnost poruchy. Chyby zaviněné software nebo hardware budou odstraněny podle příslušných podmínek pro jejich maintenance a nezapočítávají se do doby SLA poskytování služby. Tímto rozumíme otevření Incidentu u výrobce, HW problém, síťový problém apod.

Dělení poruch:

<b>Závažnost</b>	<b>Definice</b>
Kritická	porucha systému, která znefunkčňuje celý systém nebo má výrazný dopad na jeho funkčnost
Vážná	porucha systému, která výrazně ovlivňuje nebo znefunkčňuje část systému nebo část služeb nebo má dopad na jeho funkčnost
Nízká	porucha, která není kritická nebo vážná, případně se jedná o informační požadavek (všeobecné otázky, potřebné informace apod.)