

## 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 Objednateli 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 Objednatele 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](mailto: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 Objednateli, 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.

#### 2. 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