

# POŽADAVKY NA SERVISNÍ PODPORU OD DODAVATELE

Účelem servisní podpory je operativní řešení problémů souvisejících s provozem a použitím systému.

Odborný tým zadavatele poskytuje uživatelům základní úroveň podpory (1. úroveň).

Servisní podpora od dodavatele je určena pro odborný tým zadavatele prostřednictvím systému sledování incidentů a požadavků (dále jen "HelpDesk"). HelpDesk Dodavatele bude integrován na HelpDesk Zadavatele a to minimálně na úrovni zadávání incidentů a změny stavu. Servisní podporu je také možné poskytnout po telefonu, e-mailu či s využitím jiných technických prostředků komunikace.

**Incident** je jakákoliv událost, která není součástí standardního (pravidelného) používání softwarového produktu, která vedla nebo mohla vést k přerušení nebo nemožnosti používat softwarový produkt. Informace o Incidentu musí obsahovat následující informace: identifikátor uživatele, pod kterým se chyba vyskytne, podrobný popis pořadí akcí uživatele, které vedou k chybě, očekávaný výsledek, snímek obrazovky v době, kdy dojde k chybě, úplný text chybové zprávy, soubory systémových protokolů.

Pro incidenty rozeznáváme 3 úrovně závažnosti:

**Kritický incident** Nedostupnost „core-business“ funkcionalit, hrozba nenávratné ztráty dat, nedostupnost systému pro větší počet uživatelů (>50%).

**Vysoká závažnost** Nedostupnost „noncore-business“ funkcionalit, hrozba ztráty dat, kterou je možné nahradit, dopad na menší počet uživatelů (>10%)

**Nízká závažnost** Nejsou ohrožena data, není nedostupnost funkcionalit, omezení se týká jednotlivých uživatelů.

**Konzultace** – žádost o informace, dokumentaci o práci v systému, o získání informací a vysvětlujících informací a vysvětlení týkajících se právních předpisů upravujících provoz systému.

**Změnový požadavek** – požadavek na úpravu stávajících vlastností systému, například úpravu či vytváření lékařských šablon, reportů, práv apod. Požadavek tohoto typu musí obsahovat následující informace: důvod změny, iniciátor, popis požadovaných změn. Pokud se jedná o požadavek, který vyžaduje změny zdrojového kódu systému, dodavatel provede analýzu požadavku a následně informuje zákazníka o plánované délce provedené úpravy. Dodavatel může rovněž navrhnout změny v požadavku zákazníka na základě možností aktuální. V případě přijetí požadavku na rozvoj zhotovitel připraví samostatnou nabídku a koordinuje se zákazníkem jeho další proces. Následné úpravy budou součástí některé z příštích plánovaných aktualizací systému. Povinností dodavatele je poskytovat služby tak, aby úpravy byly prováděny v souladu s aktuálními právními předpisy.

## PŘEDMĚT SERVISNÍ PODPORY

- 2. a 3. level podpory pro databázi a všechny dodané aplikační nástroje
- 24/7 helpdeskové pracoviště
- Pravidelné (kvartální) profylaktické kontroly aplikací a databází
- Zajištění technologické a legislativní aktualizace systému
- Konzultace / poradenství v rámci předplacených hodin, nad rámec jako placená služba

**REAKČNÍ DOBY SERVISNÍ PODPORY PRO ODSTRANĚNÍ RŮZNÝCH DRUHŮ INCIDENTŮ:**

<b>Incident</b>	<b>Doba odezvy</b> (v hodinách/dnech)	<b>Doba odstranění incidentu</b>
<b>Kritický incident</b>	1 hod	24 hodin
<b>Vysoká závažnost</b>	3 hod	3 dny
<b>Nízká závažnost</b>	1 pracovní den	Do 30 dnů

„Doba odezvy“ časový interval v rámci provozní doby, v němž Dodavatel kategorizuje přijatý Incident dle jeho významnosti a naléhavosti, a pak buď Incident, resp. problém, vyřeší, nebo k němu přiřadí specialistu;

*„Doba odstranění incidentu/realizace požadavku“ - je doba od nahlášení incidentu, do které je incident odstraněn (odstraněna primární příčina nebo aplikován „workaround“) nebo do které je požadavek realizován a zároveň je o tom Objednatel informován. Doba odstranění incidentu se počítá pouze v rámci garantované provozní doby“*

Smluvní pokuta pro nedodržení maximální doby odstranění incidentu je stanovena následovně:

- i. Kritický incident – smluvní pokuta je stanovena ve výši 25 000,- Kč (slovy tisíc korun českých) za každou započatou hodinu prodlení;
- ii. Vysoká závažnost – smluvní pokuta je stanovena ve výši 5 000,- Kč (slovy tisíc korun českých) za každých započatých 24 hodin prodlení;
- iii. Nízká závažnost – smluvní pokuta je stanovena ve výši 2 000,- Kč (slovy pětiset korun českých) za každých započatých 24 hodin prodlení;