

Příloha č. 2

ke Smlouvě č. CZ1-1VZ01 o poskytování Podpory aplikačního software HP

Definice služeb aplikační podpory

Obsah

1. Definice odpovědností	3
1.1. Aplikační podpora	3
1.2. Rozsah aplikační podpory	4
2. Úrovně servisních služeb	8
2.1. Definice obecných parametrů	8
2.1.1. Čas údržby	8
2.1.2. Kategorizace priorit	8
2.2. Definice úrovní služeb	9
2.2.1. Definice úrovní služby	9
2.3. Cílová úroveň servisních služeb Správy incidentů.....	9

1. Definice odpovědností

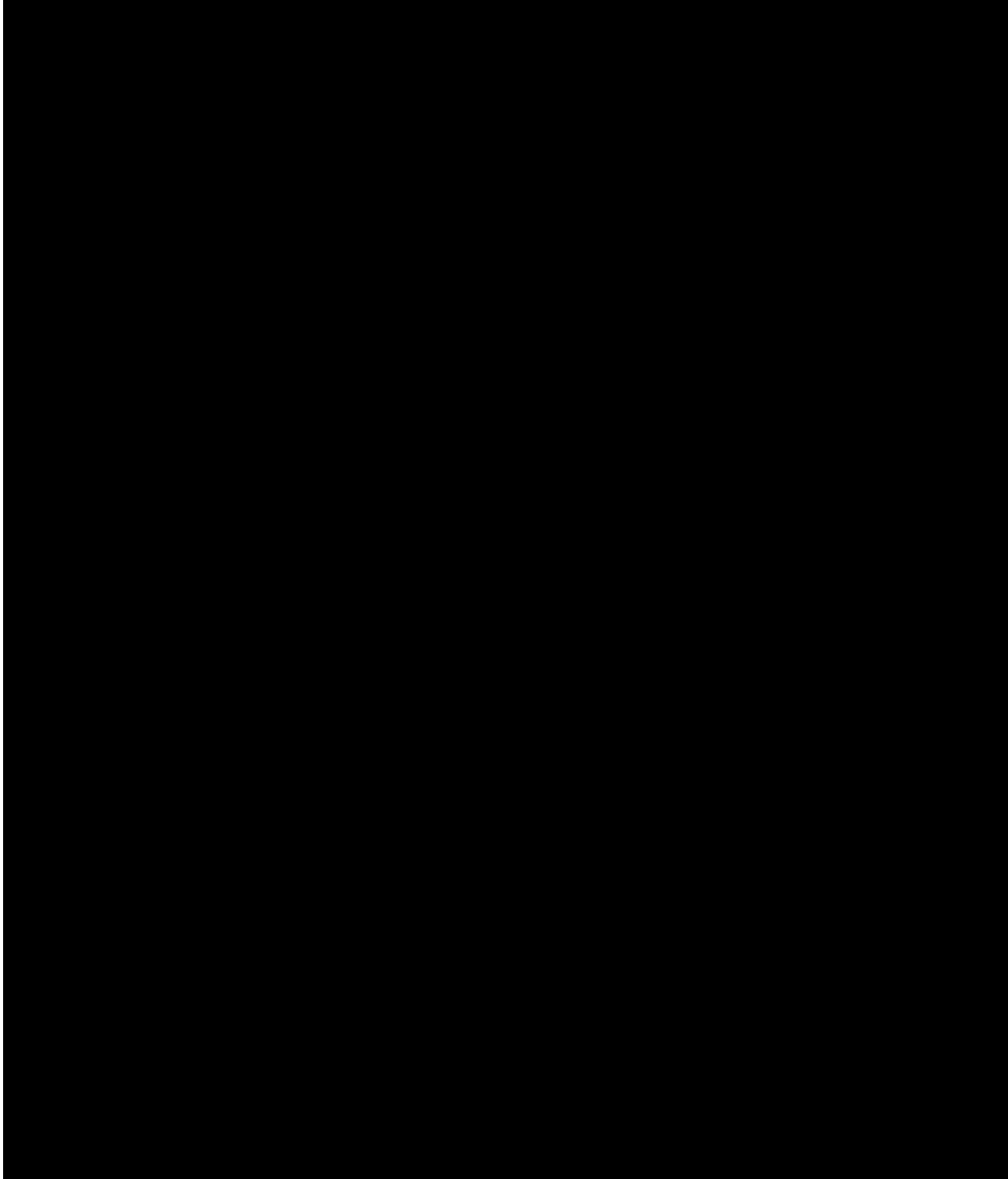
Následující tabulka uvádí seznam a popis odpovědností společností HP a VZP ČR a jednotlivé komponenty servisních služeb v rámci poskytování služeb podpory provozu dále vyjmenovaných Aplikací.

1.1. Aplikační podpora

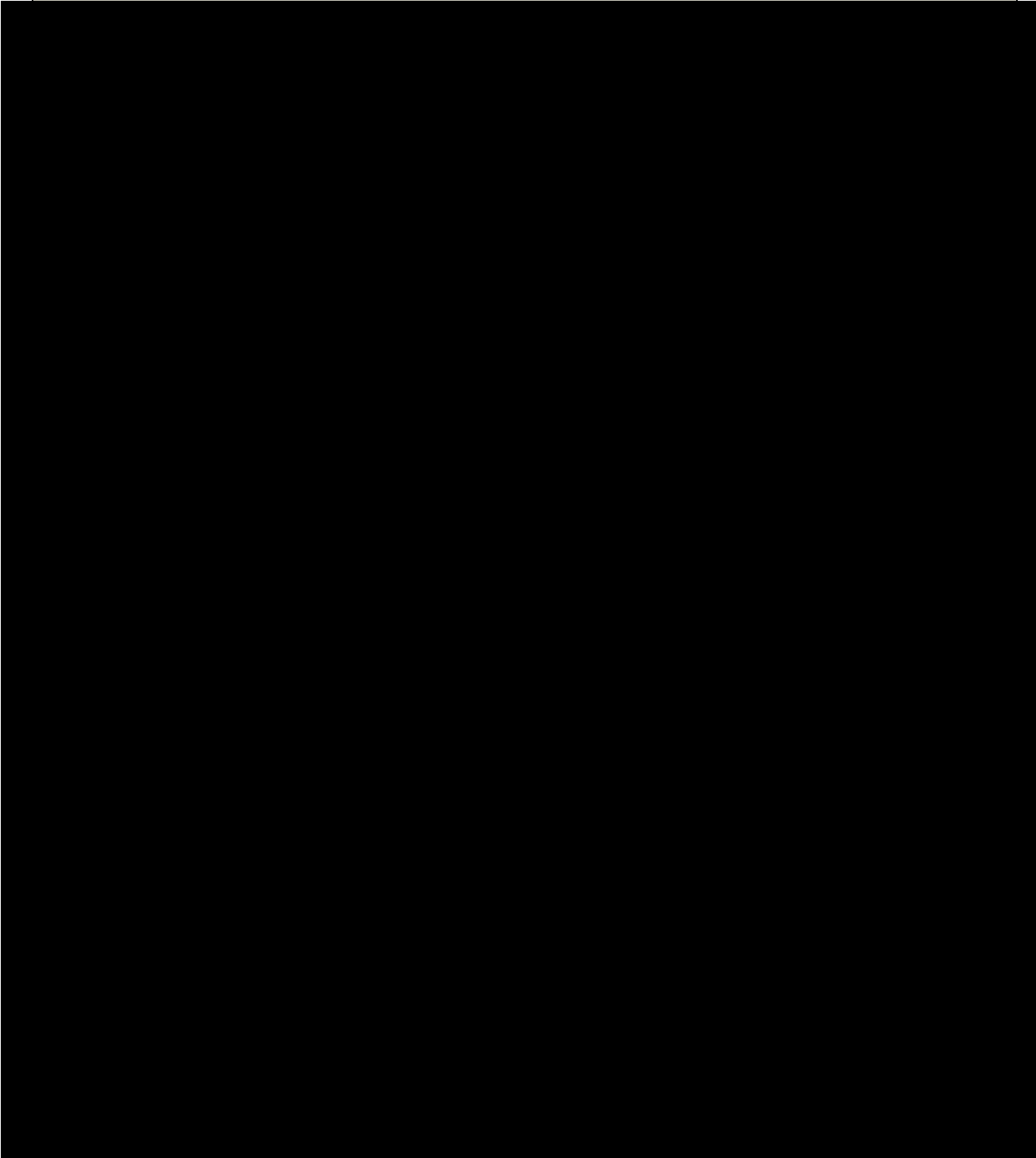
Aplikační podpora	Odpovědnost	
	HP	VZP ČR

1.2. Rozsah aplikační podpory

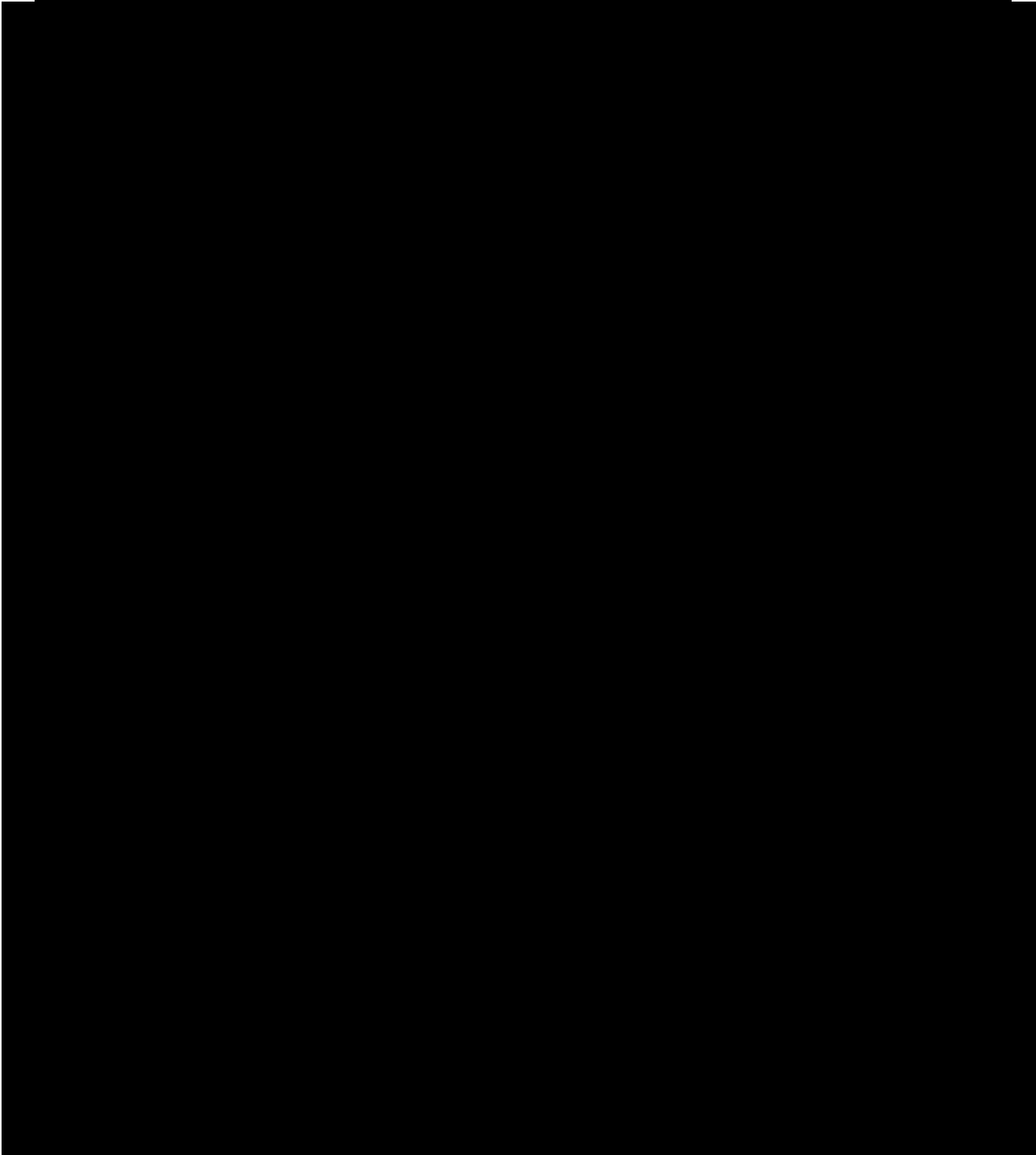
Rozsah aplikační podpory	Odpovědnost	
	HP Úroveň služby	VZP ČR



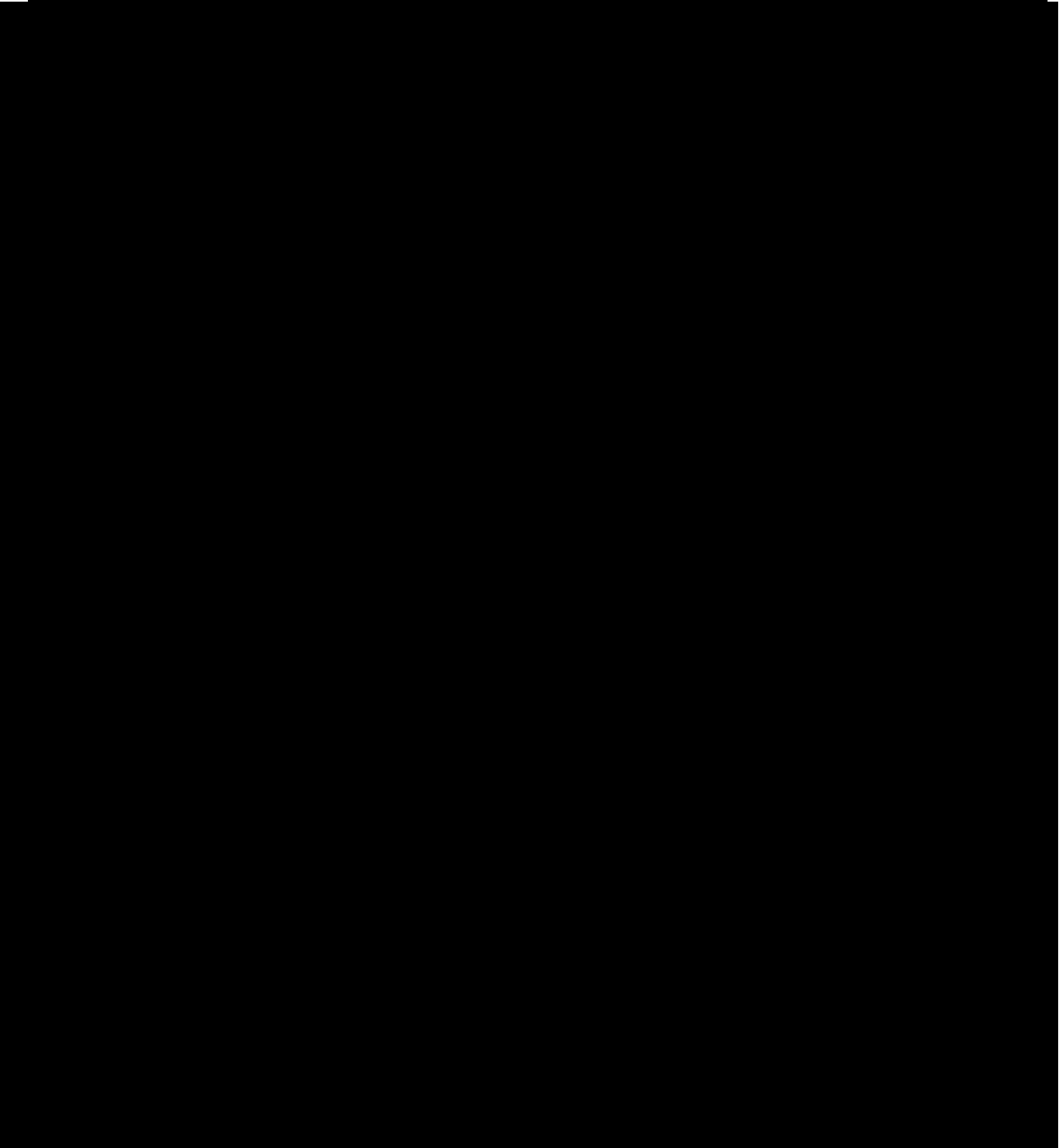
Rozsah aplikační podpory	Odpovědnost	
	HP Úroveň služby	VZP ČR



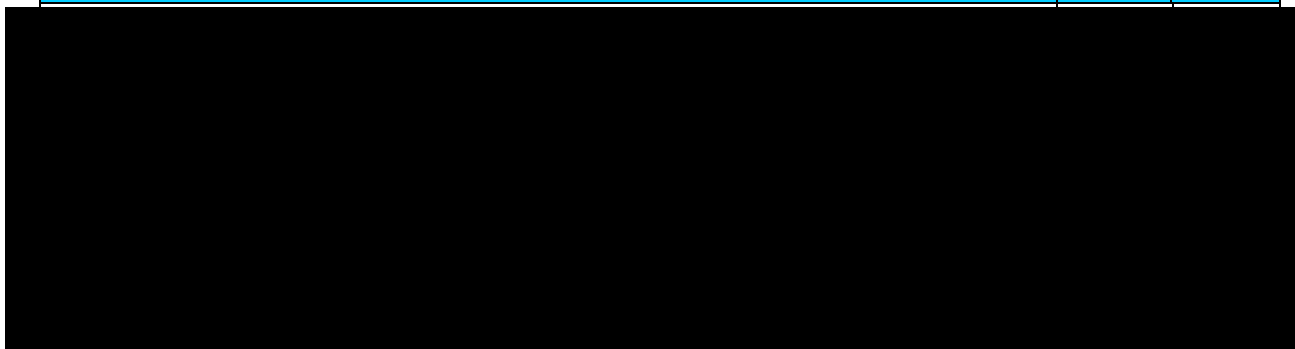
Rozsah aplikační podpory	Odpovědnost	
	HP Úroveň služby	VZP ČR



Rozsah aplikační podpory	Odpovědnost	
	HP Úroveň služby	VZP ČR



Rozsah aplikační podpory	Odpovědnost	
	HP Úroveň služby	VZP ČR



2. Úrovně servisních služeb

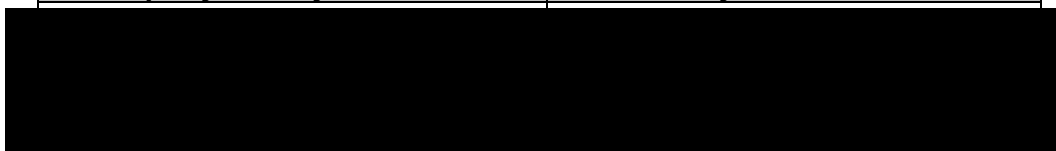
2.1. Definice obecných parametrů

2.1.1. Čas údržby

Schválené časové období, kdy jsou požadované služby k dispozici.

Jsou definovány následující úrovně času údržby:

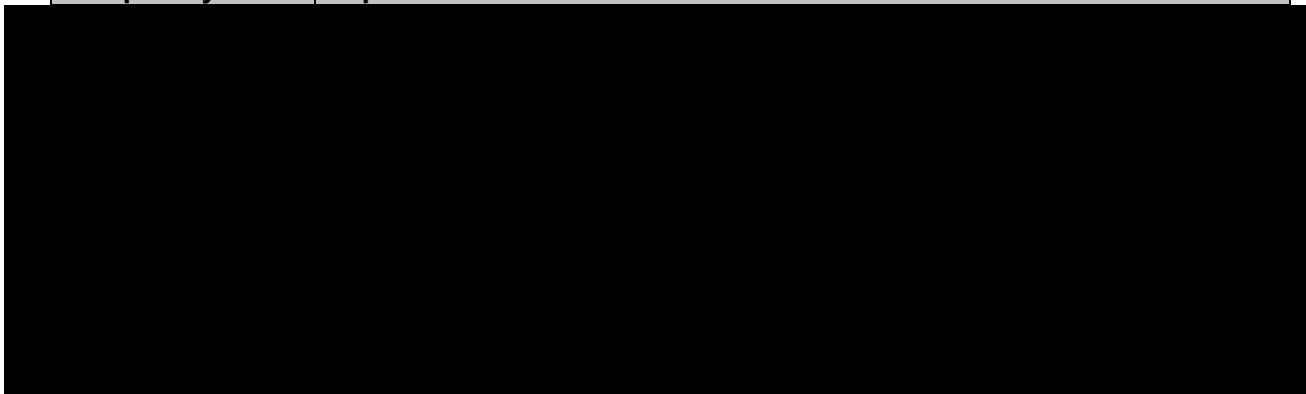
Čas údržby – úrovně	
<i>Časové pokrytí údržby</i>	<i>Úroveň služby</i>



2.1.2. Kategorizace priorit

Jsou definovány následující kategorizace priorit:

Kategorizace priorit	
Kód priority	Popis



2.2. Definice úrovní služeb

2.2.1. Definice úrovní služby

Název SLA	Definice	Měření	Výpočet
-----------	----------	--------	---------

2.3. Cílová úroveň servisních služeb Správy incidentů

Parametr	Poskytování aplikační podpory	Poskytování aplikační podpory	Poskytování aplikační podpory
----------	-------------------------------	-------------------------------	-------------------------------

