

Příloha č. 2 Dodatku č.4

**„Příloha č. 2
ke Smlouvě č. CZ1-1VZ01 o poskytování Podpory aplikačního
software HP“**

Definice služeb aplikační podpory

Obsah

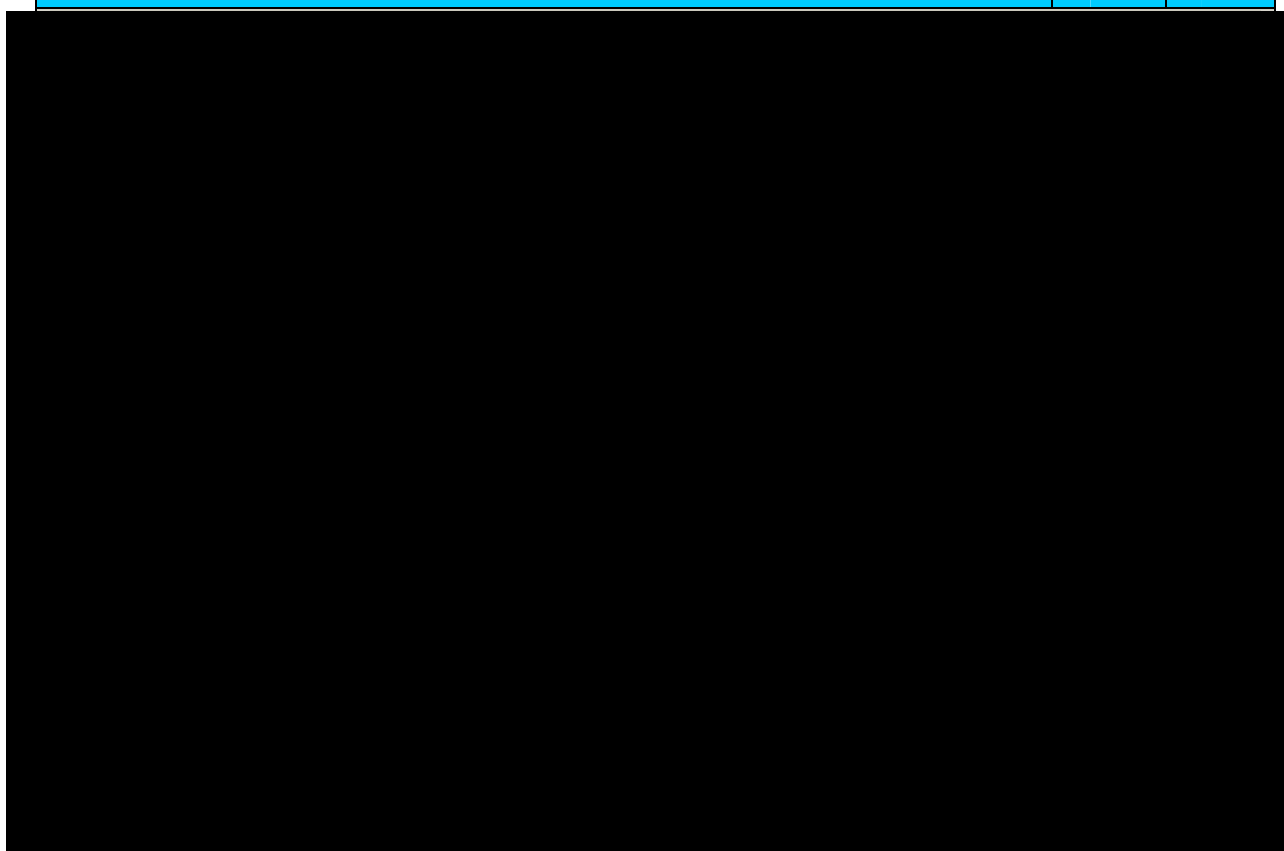
Definice odpovědností	3
1.1 Aplikační podpora.....	3
1.2 Rozsah aplikační podpory v provozním prostředí.....	3
1.3 Rozsah Aplikační podpory v testovacím prostředí.....	8
Parametry poskytované podpory pro lokalizaci incidentu.....	8
1.4 Specifikace Integrovaná podpora IS VZP ČR	9
Úrovně servisních služeb	9
1.5 Definice obecných parametrů	9
<i>Čas údržby</i>	9
<i>Kategorizace priorit</i>	10
1.6 Definice úrovní služeb.....	10
<i>Definice úrovní služby</i>	10
1.7 Cílová úroveň servisních služeb Správy incidentů.....	11

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

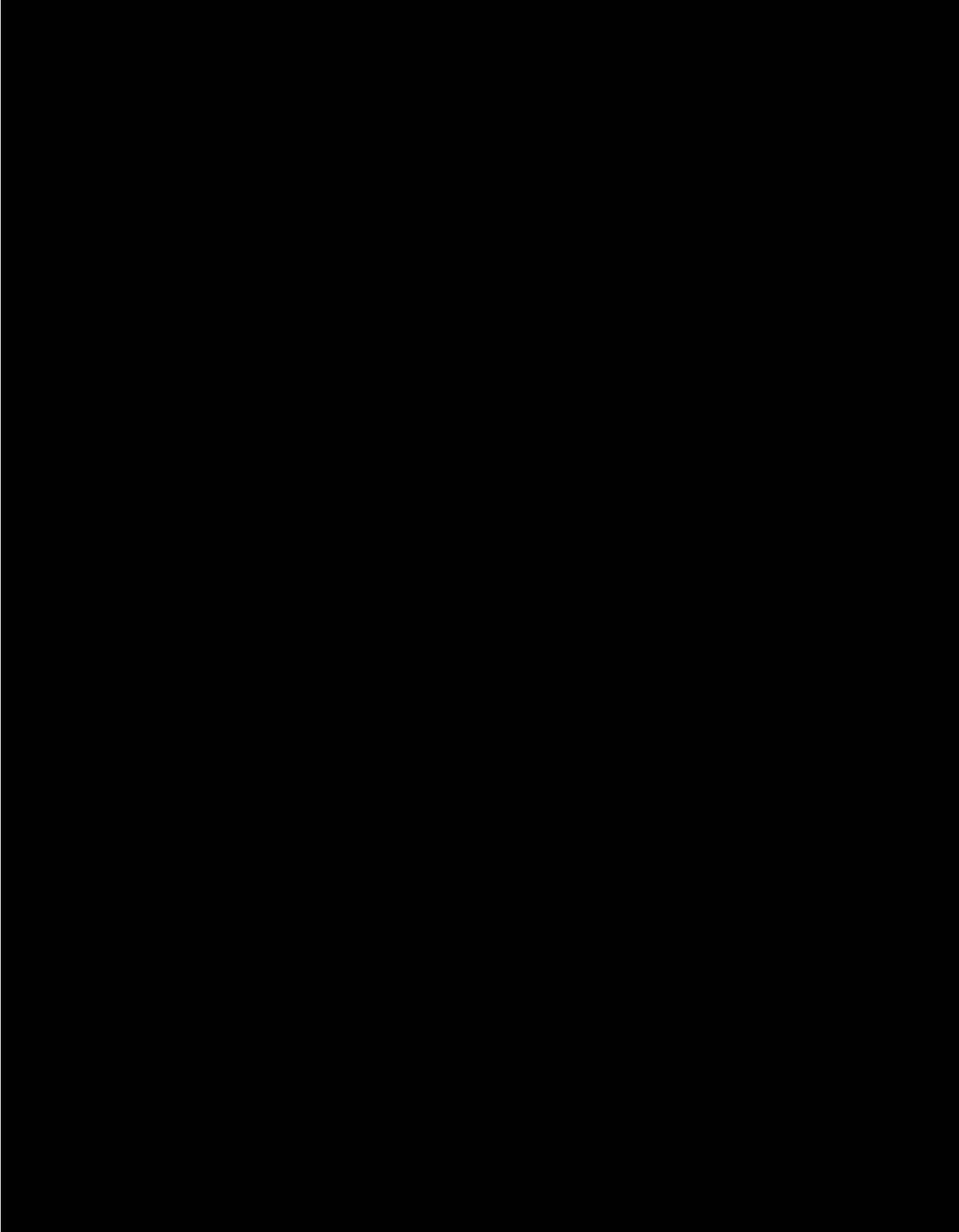


1.2 Rozsah aplikační podpory v provozním prostředí

Rozsah aplikační podpory	Odpovědnost	
	HP Úroveň služby	VZP ČR

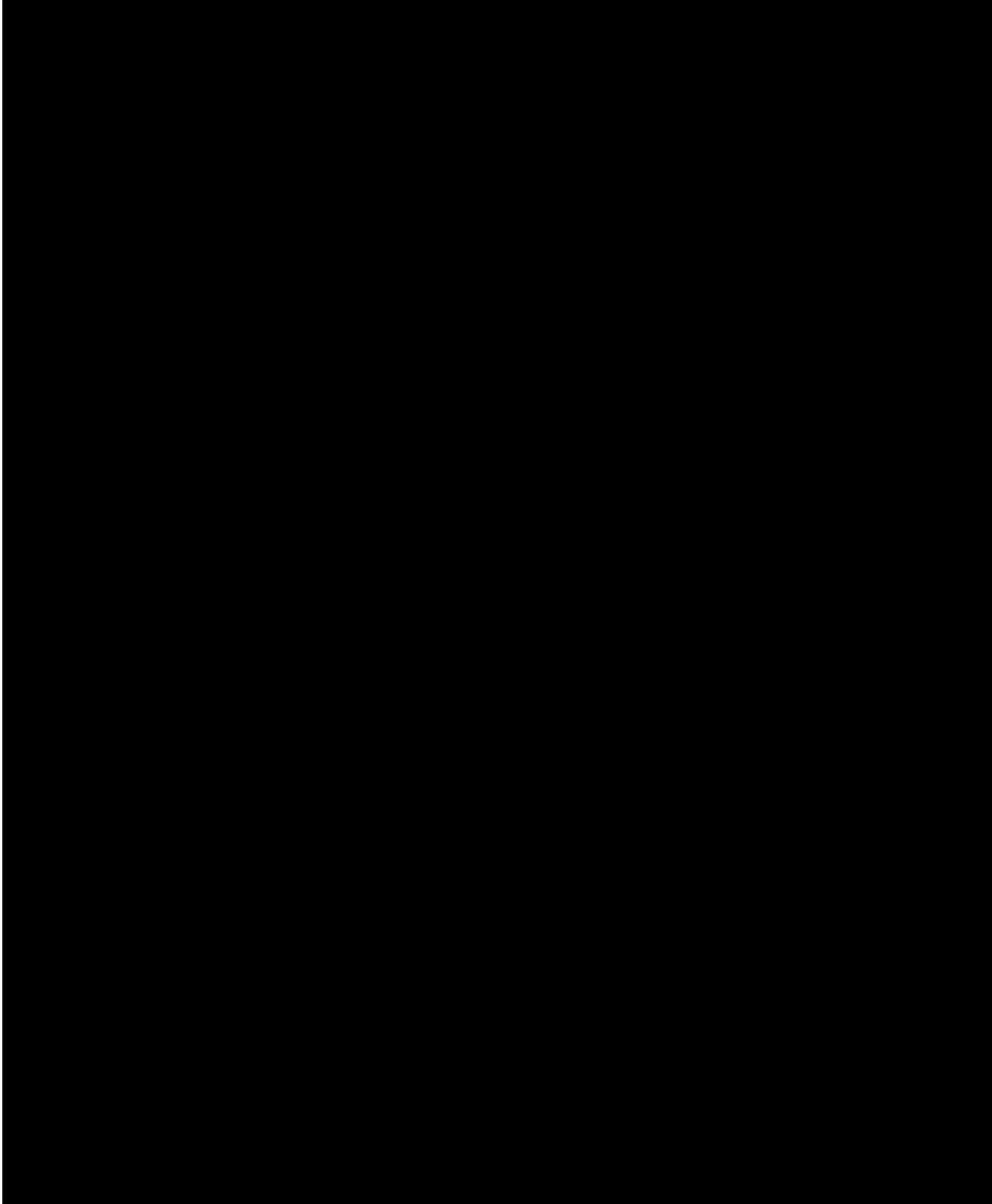


Rozsah aplikační podpory	Odpovědnost	
	HP Úroveň služby	VZP ČR

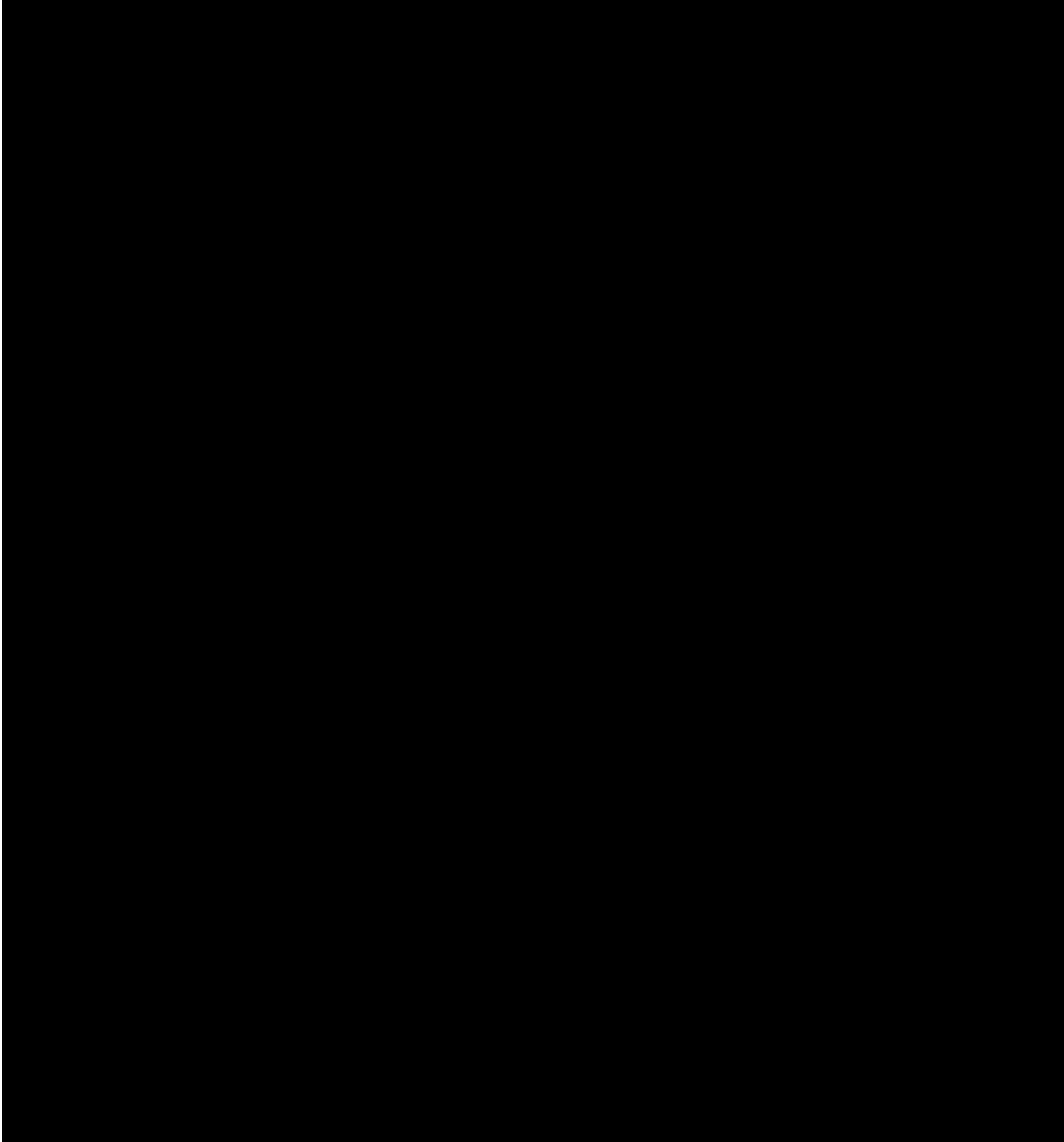


Rozsah aplikační podpory	Odpovědnost	
	HP Úroveň služby	VZP ČR

Rozsah aplikační podpory	Odpovědnost	
	HP Úroveň služby	VZP ČR

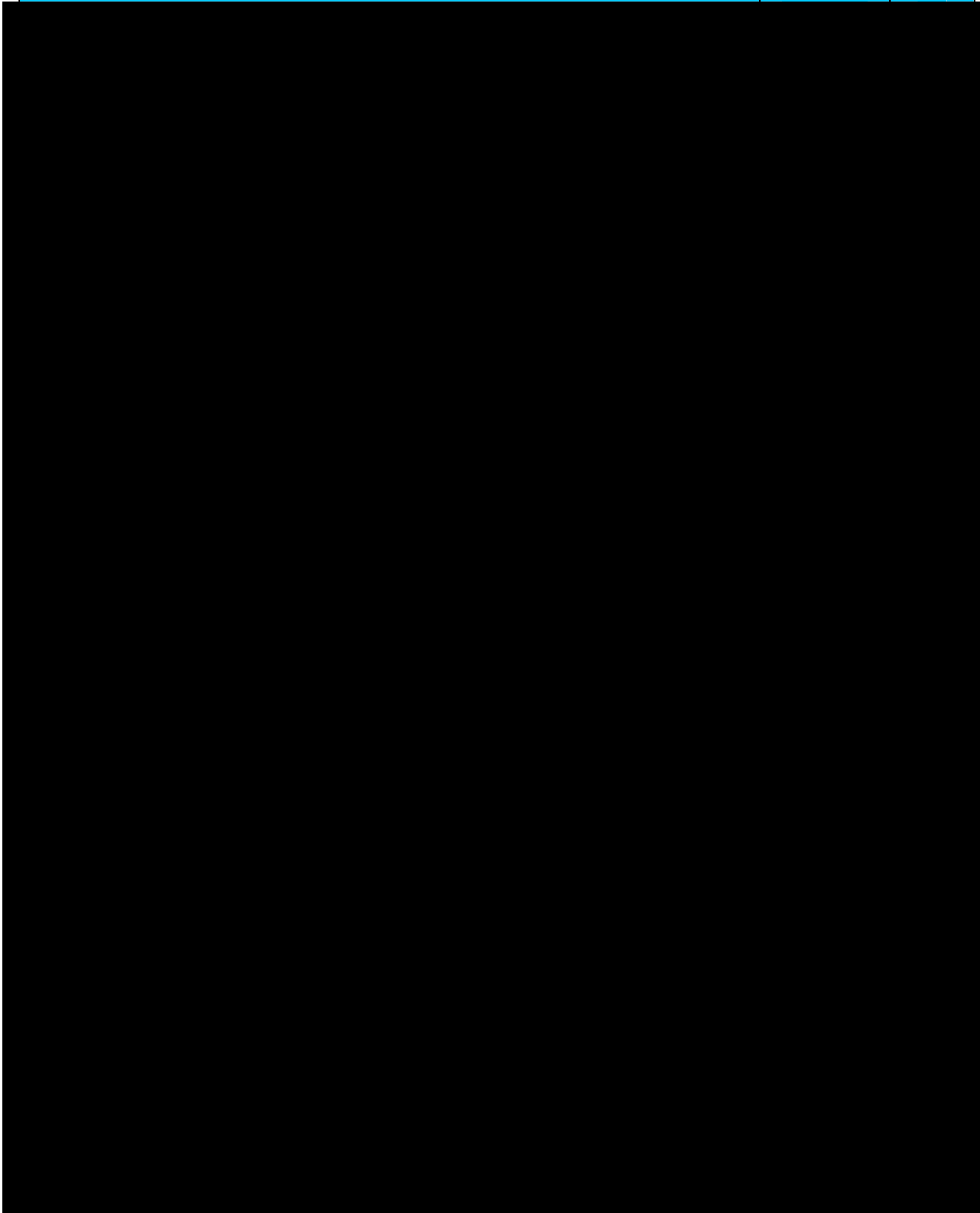


Rozsah aplikační podpory	Odpovědnost	
	HP Úroveň služby	VZP ČR



1.3 Rozsah Aplikační podpory v testovacím prostředí

Rozsah aplikační podpory	Odpovědnost	
	HP Úroveň služby	VZP ČR



Rozsah aplikační podpory	Odpovědnost	
	HP Úroveň služby	VZP ČR

1.4 Specifikace Integrované podpory IS VZP ČR

Specifikace Integrované podpory	Odpovědnost	
	HP Úroveň služby	VZP ČR

Úrovně servisních služeb

1.5 Definice obecných parametrů

Čas údržby

Schválené časové období, kdy jsou požadované služby k dispozici. Jsou definovány následující úrovně času údržby:

Čas údržby – úrovně

Časové pokrytí údržby

Úroveň služby

Kategorizace priorit

Jsou definovány následující kategorizace priorit:

Kategorizace priorit

Kód priority

Popis

1.6 Definice úrovní služeb

Definice úrovní služby

Název SLA

Definice

Měření

Výpočet

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

--	--	--	--

1.7 Cílová úroveň servisních služeb Správy incidentů

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

--	--	--	--