

Příloha č. 2 Dodatku č.5

„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	4
1.3 Rozsah Aplikační podpory v testovacím prostředí	6
Parametry poskytované podpory pro lokalizaci incidentu	6
1.4 Specifikace Integrovaná podpora IS VZP ČR	7
1.5 Specifikace Součinnost HP při řešení incidentů aplikačních produktů třetích stran	8
1.6 Specifikace Součinnost HP při řešení incidentů produktů Oracle	9
Úrovně servisních služeb	10
2.1 Definice obecných parametrů	10
<i>Čas údržby</i>	<i>10</i>
<i>Kategorizace priorit</i>	<i>10</i>
2.2 Definice úrovní služeb	11
<i>Definice úrovní služby</i>	<i>11</i>
2.3 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

[Redacted content]		
--------------------	--	--

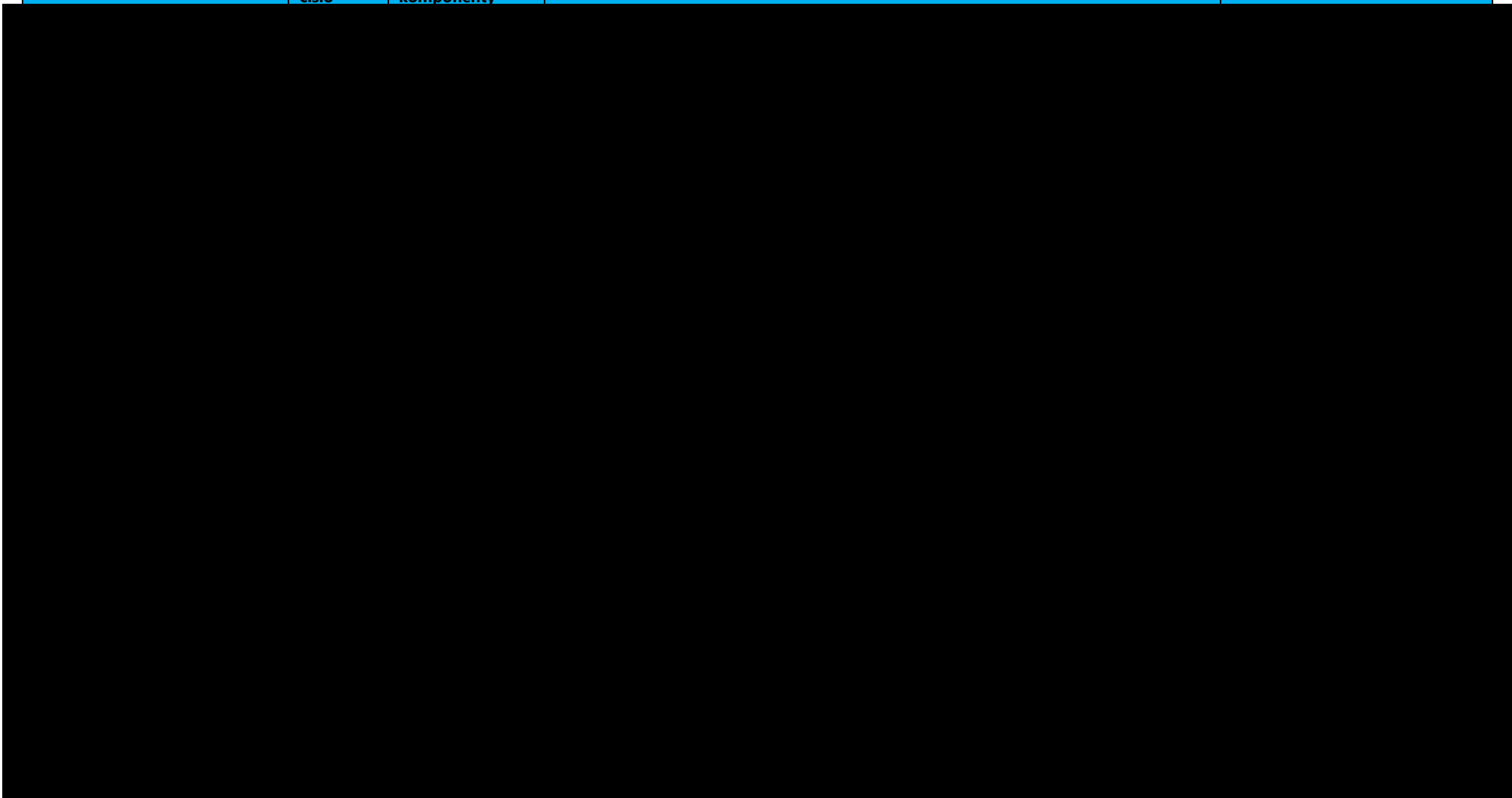


Podporovaný produkt	Úroveň služby
[Redacted content]	

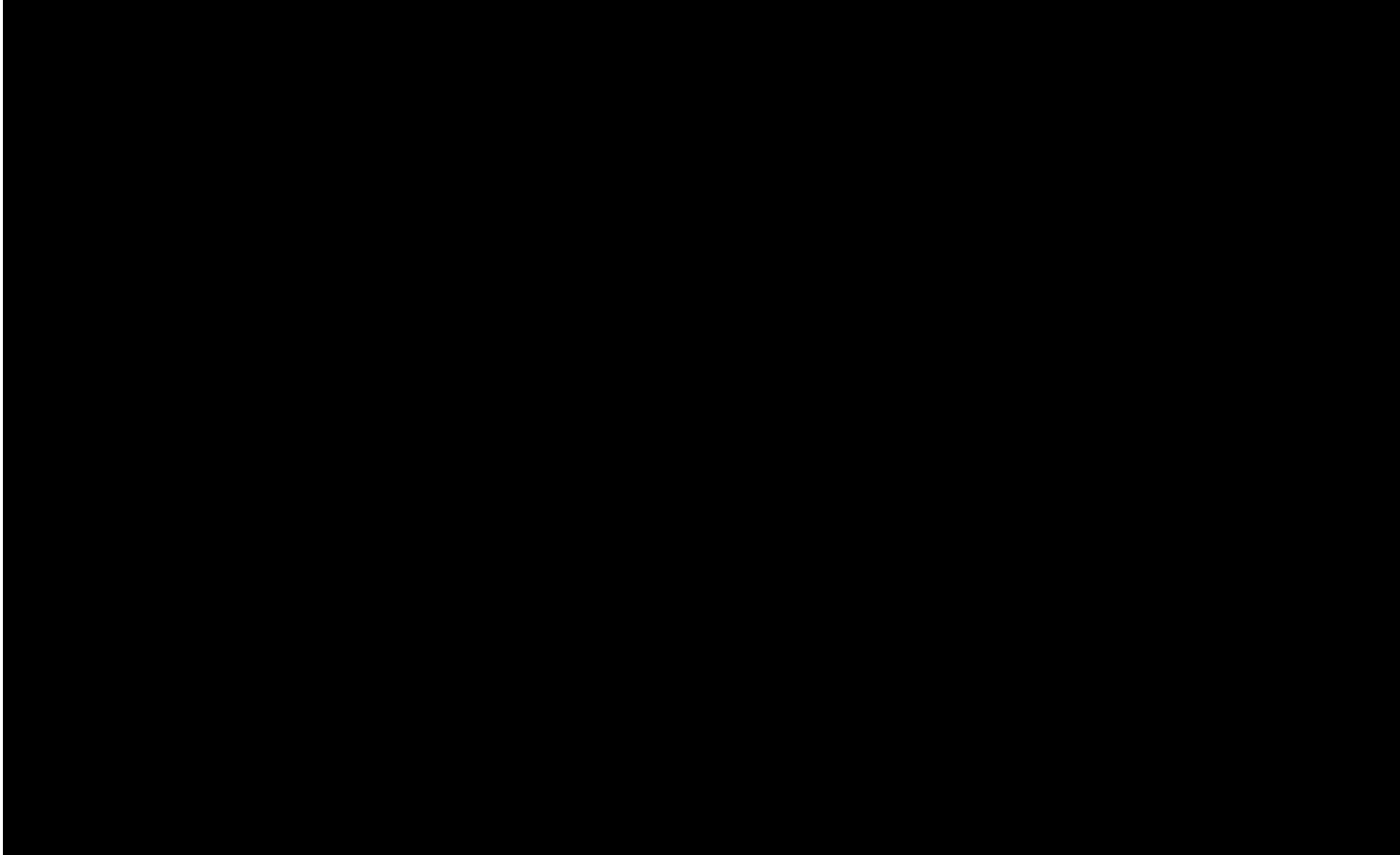
1.2 Rozsah aplikační podpory v provozním prostředí



Podporovaný produkt	Pořadové číslo	Zkratka komponenty	Název komponenty	Dodáno smlouvou ¹
---------------------	----------------	--------------------	------------------	------------------------------

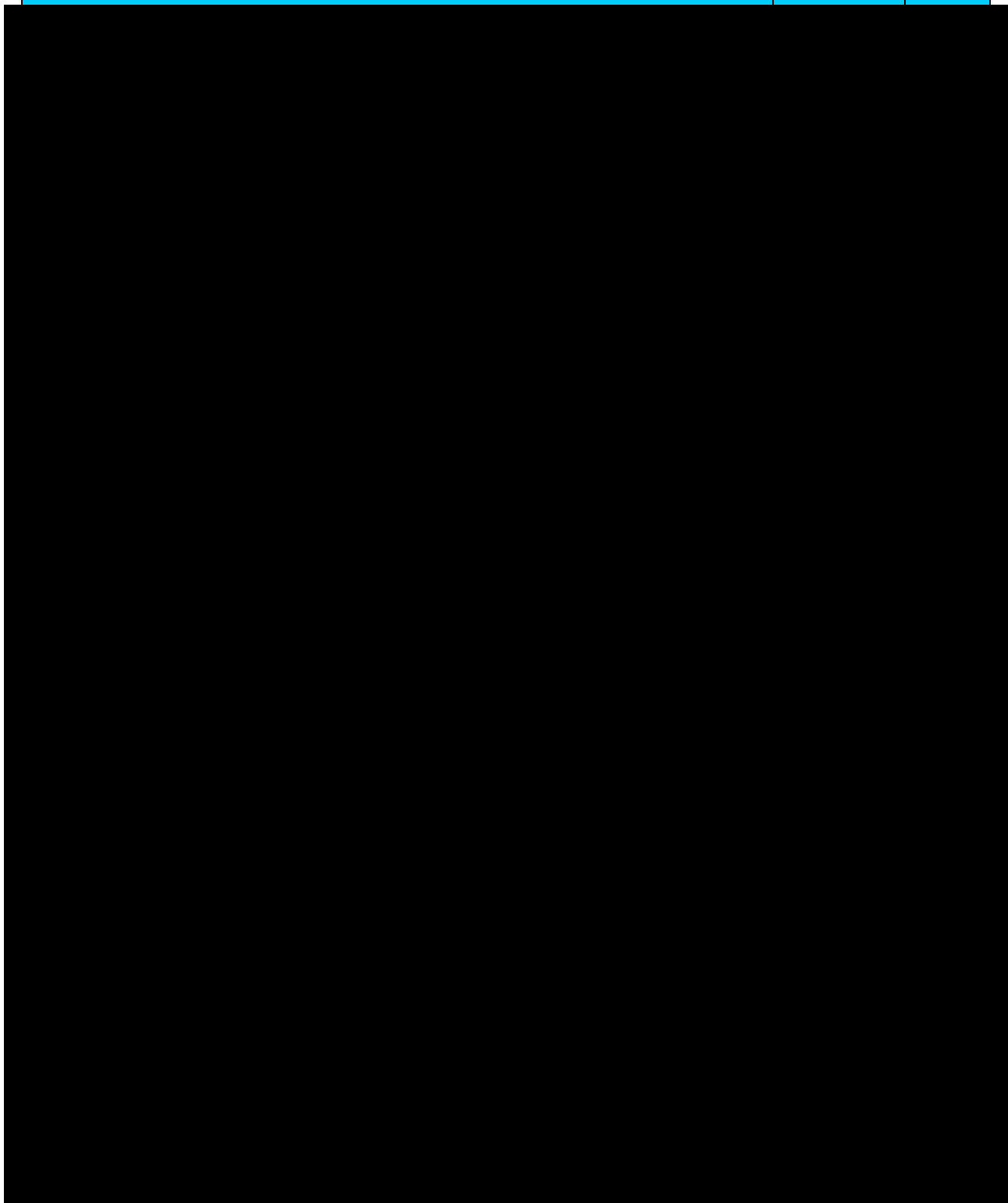


Podporovaný produkt	Pořadové číslo	Zkratka komponenty	Název komponenty	Dodáno smlouvou ¹
---------------------	----------------	--------------------	------------------	------------------------------



1.3 Rozsah Aplikační podpory v testovacím prostředí

Rozsah aplikační podpory	Odpovědnost	
	HP Úroveň služby	VZP ČR



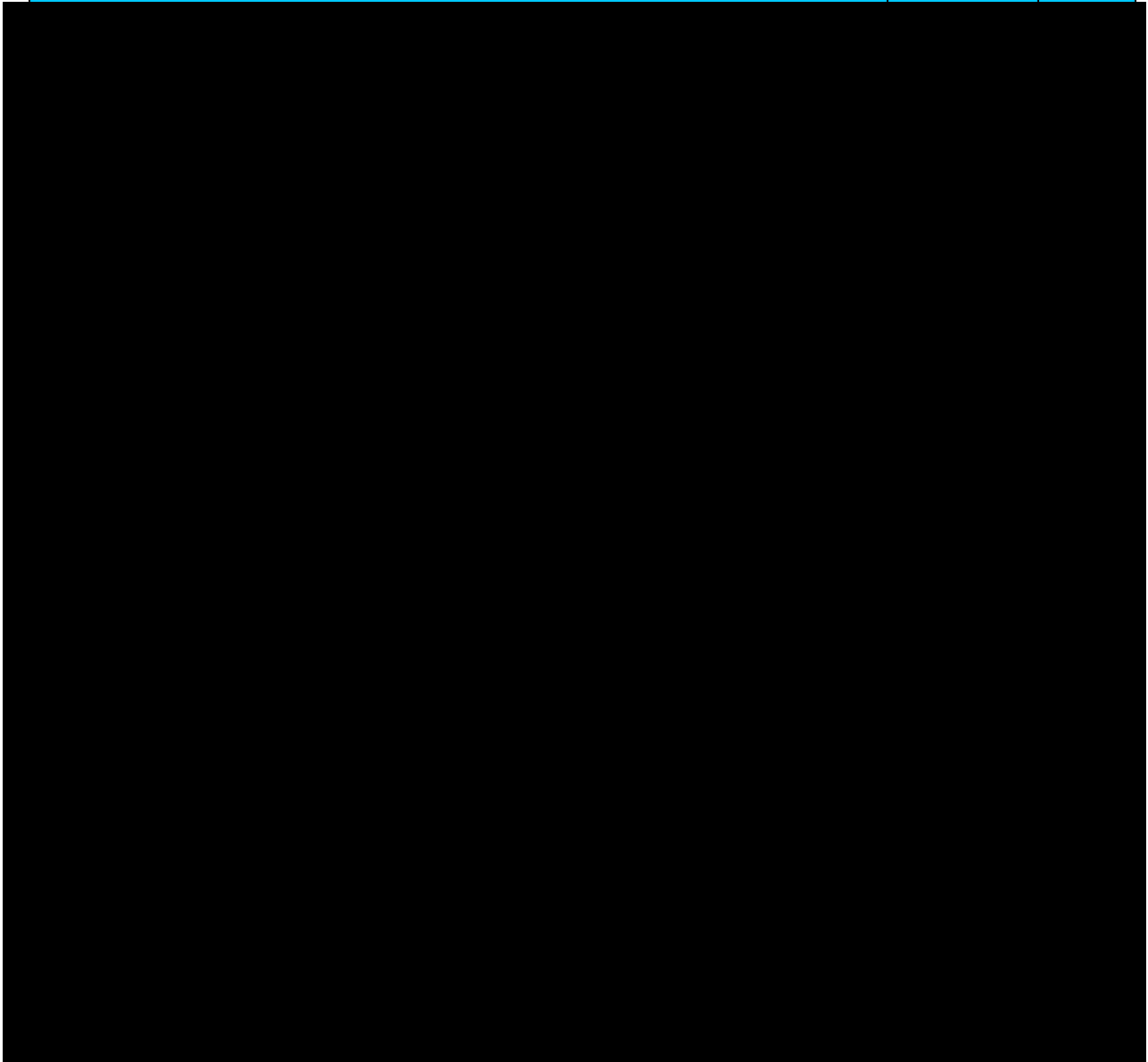
Rozsah aplikační podpory	Odpovědnost	
	HP Úroveň služby	VZP ČR

1.4 Specifikace Integrované podpory IS VZP ČR

Specifikace Integrované podpory	Odpovědnost	
	HP Úroveň služby	VZP ČR

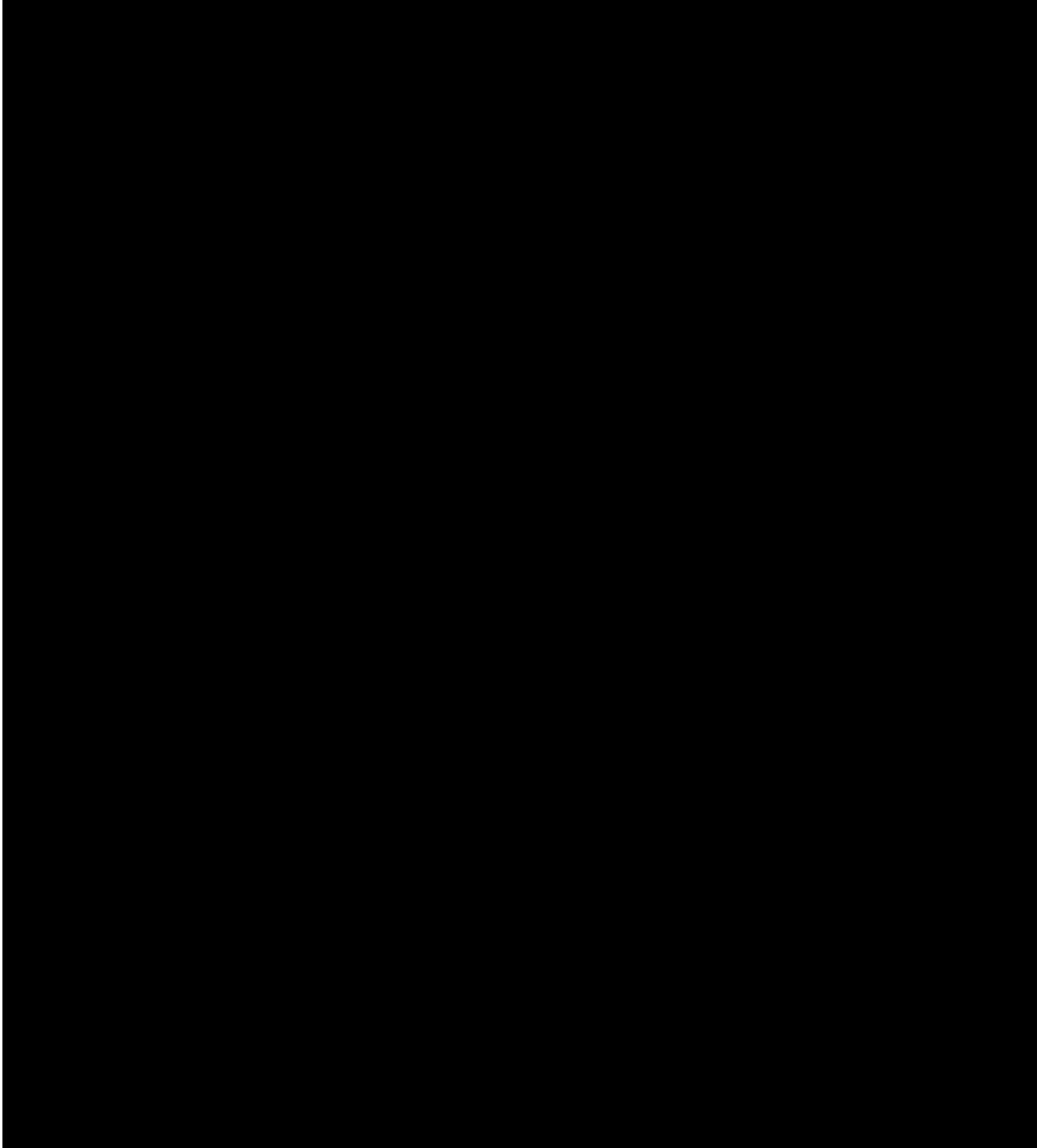
1.5 Specifikace Součinnost HP při řešení incidentů aplikačních produktů třetích stran

Součinnost HP při řešení incidentů aplikačních produktů třetích stran	Odpovědnost	
	HP Úroveň služby	VZP ČR



1.6 Specifikace Součinnost HP při řešení incidentů produktů Oracle

Součinnost HP při řešení incidentů produktů Oracle	Odpovědnost	
	HP Úroveň služby	VZP ČR



Úrovně servisních služeb

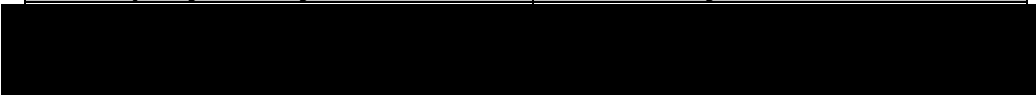
2.1 Definice obecných parametrů

Čas údržby

Schválené časové období, kdy jsou požadované služby k dispozici.

Jsou definovány následující úrovně času údržby:

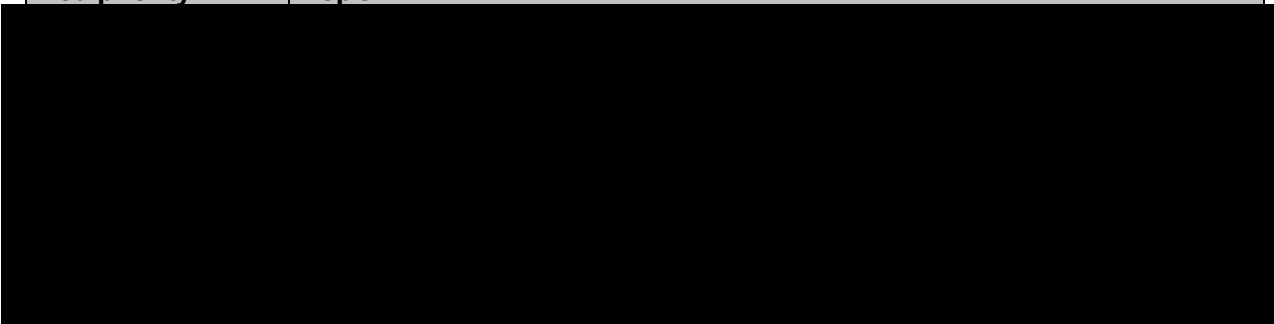
Čas údržby – úrovně	
Časové pokrytí údržby	Úroveň služby



Kategorizace priorit

Jsou definovány následující kategorizace priorit:

Kategorizace priorit	
Kód priority	Popis



2.2 Definice úrovní služeb

Definice úrovní služby

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

[Redacted content]			
--------------------	--	--	--

2.3 Cílová úroveň servisních služeb Správy incidentů

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

[Redacted content]		
--------------------	--	--