**Příloha č. 2 smlouvy o dodávce a instalaci dlouhodobého důvěryhodného úložiště**

**SPECIFIKACE ROZSAHU PODPORY SERVICE-LEVEL AGREEMENT (dále jako „SLA“)**

***KLASIFIKACE VAD A SERVISNÍ INTERVALY***

Klasifikace vad a servisní intervaly jsou parametry upřesňující plnění Poskytovatele v rámci služby **SLA1 - Servisní pohotovost a držení SLA** pro případ nestabilního stavu Systému, která je specifikována v Příloze č I.

**KLASIFIKACE VAD**

1. **Klasifikace vady 1 – Kritická závažnost (Havárie)**

1.1. Systém je z důvodu jeho selhání kompletně mimo provoz a nelze využít

žádnou z jeho služeb ani funkcí.

1. **Klasifikace vady 2 – Vysoká závažnost (Závady umožňující omezený provoz)**

2.1. Hlavní funkce a služby Systému jsou významným způsobem omezeny. Tento stav znemožňuje plné využívání Systému uživateli, nebo je významně omezuje

(není možné pracovat se Systémem, protože se prodloužila doba odezvy nebo pracnost o více než 50 %) a nelze jej odstranit určeným technickým

pracovníkem zákazníka. Lze takto označit problém, kdy se vyskytují chyby v Systému a není je možno nahradit jiným mimořádným postupem nebo jinými funkcemi Systému (obejití). Pro příklad DMS jde o stav, kdy je možné s obtížemi ze Systému data vyhledávat / exportovat / číst, ale není možné nová data vkládat.

1. **Klasifikace vady 3 - Střední závažnost (Ostatní závady)**

3.1. Funkce a služby Systému nejsou významným způsobem omezeny. Tento stav má pouze částečný dopad na využívání Systému uživateli. Je možné pracovat se Systémem, protože se prodloužila doba odezvy nebo pracnost o méně než o 50 %. Může se jednat o problém ve funkčnosti, které lze dočasně náhradním uspokojivým způsobem obejít.

1. **VYŘEŠENÍ, DOBA VYŘEŠENÍ A REAKČNÍ DOBA**

4.1. **Řešení problému:** Za řešení problému se pro účely této Smlouvy považuje taková aktivita Poskytovatele, kterou Poskytovatel řeší problém v Systému

Objednatele a odstraňuje vadu.

4.2. **Reakční dobou** je lhůta (v hodinách plnění SLA bez ohledu na pracovní dobu), která začíná běžet od okamžiku oznámení vady Objednatelem Poskytovateli a během níž je Poskytovatel povinen zahájit činnost (Řešení problému) směřující k Vyřešení problému. Za lhůtu k Vyřešení problému se pro

účely této Smlouvy považuje doba (v hodinách plnění SLA bez ohledu na pracovní dobu) od okamžiku oznámení vady Objednatelem Poskytovateli do okamžiku, kdy Poskytovatel provede Vyřešení problému („**Doba vyřešení**“).

4.3. **Vyřešením problému** se rozumí uvedení Systému do stabilního a plně funkčního stavu, jaký byl před vznikem, výskytem problému nebo identifikací problému.

4.3.1. Nejedná se v žádném případě o jakoukoliv změnu, navýšení nebo omezení funkcionalit, které nebylo předmětem SOD či jiné dodávky Poskytovatele. Takováto situace s ohledem na její charakter bude řešena formou požadavku na změnu.

1. Pozn.: Klasifikace vad, Reakční doby a Doby vyřešení se vztahují na provoz Systému, jak ho vymezen v této Smlouvě. Poskytovatel neodpovídá z titulu této Smlouvy za jiné softwarové, hardwarové případně infrastrukturní a komunikační nástroje, které nejsou jednoznačně zahrnuty v Systému.

**SERVISNÍ INTERVALY PRO JEDNOTLIVÉ TYPY SLUŽEB**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | Servisní intervaly pro jednotlivé klasifikace | | | | |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Klasifikace vady | Odezva/Reakční doba |  | Reakční doba |  |  | Doba v intervalu |  | Doba vyřešení |  |
|  |  | WDIN |  | WDOUT |  |  | WDIN |  | v intervalu WDOUT |  |
|  | 1 | 4/4 hod | \* | |  |  | 8 hod | \* | |  |
|  |  |  |  | |  |  |  |  | |  |
|  | 2 | 4/8 hod | \* | |  |  | 24 hod | \* | |  |
|  |  |  |  | |  |  |  |  | |  |
|  | 3 | 4/NBD | \* | |  |  | Do 3 BD | \* | |  |

**DOSTUPNOST SYSTÉMŮ NEBO JEHO ČÁSTÍ**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Dostupnosti Systému nebo jeho částí | | | |
|  |  |  |  |  |
| Část | Dostupnost | Měřené | Měřený interval | Klasifikace vad, kdy Systém je považovaný za |
|  | systému | období |  | nedostupný |
| Systém | **Není** | Měsíčně | 24/7 | **Klasifikace Vady kategorie A**. |
|  | **stanovena** |  |  | (Plánované odstávky se nepovažují za stav, kdy Systém je |
|  |  |  |  | nedostupný) |
|  |  |  |  |  |
| - | **-** | - | - | - |
|  |  |  |  |  |

* *Požadavek označený zadaný v intervalu označeném \* jsou počítány SLA v době WDIN.*

***KATALOG SLUŽEB***

*Tabulka 1 – KATALOG služeb*

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Popis činnosti** |  | **Typ** |  | **REŽIM SLUŽBY** |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  | Režim podpory 8x5 | | 1 |  | WDIN |  |
|  |  |  |  |
|  |  | |  |  |  |  |
|  | Doba odezvy nejvýše do 4 hod od nahlášenízávady v | | 1 |  | WDIN |  |
|  | rámci doby poskytovánísupportu, | |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  | HotLine (Mimo pracovní dobu) |  | 1 |  | WDIN, WDOUT |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  | Helpdesk – přístup přes webové rozhraní pro moznost | | 1 |  | WDIN, WDOUT |  |
|  | hlášení incidentů (nepřetržitý provoz | |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  | Upgrade/Update |  | 1 |  | WDIN |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  | Průběžná podpora a údržba programových úprav | | 1 |  | WDIN |  |
|  |  |  |  |
|  |  | |  |  |  |  |
|  | Poskytovánítelefonických a emailových konzultaci,́včetně̌ | | 1 |  | WDIN |  |
|  | součinnosti při řešení problémů a požadavků uživatelů, |  |  |  |  |
|  | pověřeným zaměstnancům zadavatele. |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

**Definuje komponenty, aplikace nebo sw řešení obsažené v Systému**

*Tabulka 2 - Seznam aplikací a komponent tvořících Systém*

|  |  |
| --- | --- |
| **Označení komponenty, aplikace nebo sw řešení** | **Popis** |
|  |  |
| **Viz Dílo dodané dle smlouvy o dílo** | Dodávka a implementace řešení ELDAx (DDÚ) |
|  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Popis** | **MD** | **Poznámka** |  |
|  |  |  |  |  |
|  | Alokované kapacity pro TYP 2 | **0** | *PŘEVODITELNOST: Rezervované kapacity pro jednotlivé činnosti jsou* |  |
|  | *NEPŘEVODITELNÉ mezi činnostmi i mezi fakturačními obdobími.* |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

*Tabulka 3 – REŽIM služeb*

**Definuje, v jakých časových úsecích a dle jakého harmonogramu jsou služby Poskytovány**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Označení** | **Období** | **Část dne** | **OD** | **DO** |
|  |  |  |  |  |  |
|  | **WDIN** | Pracovní dny | Pracovní doba | 8:00 | 16:00\* |
|  |  |  |  |  |  |
|  | **WDOUT** | Mimo interval vymezený v | Mimo režim WDIN | Mimo režim WDIN | Mimo režim WDIN |
|  |  | Pracovní dny, a dále Víkendy |  |  |  |
|  |  | svátky |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

*\*Objednatel může před podpisem smlouvy upřesnit interval WDIN dle vlastního režimu provozu Tabulka 4 – Popis typů služeb a režim jejich fakturace.*

**Definuje, jak je služba účtována a jakým způsobem jsou služby poskytovány z pohledu omezení jejich kapacitního rozsahu, nebo jakými pravidly se řídí.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Označení** | **Popis** | **Režim fakturace** | |
|  |  |  |  |
| **TYP 1** | Činnosti, které **jsou** zahrnuty v částce příslušné služby [Tabulka 5](#page7) a jsou | Měsíčně, vždy | k poslednímu |
|  | poskytovány v uvedeném režimu a **nejsou** časově, kapacitně ani jinak | dni v měsíci |  |
|  | omezeny |  |  |
|  |  |  |  |
| **TYP 2** | Činnosti, které **jsou** zahrnuty v částce příslušné služby [Tabulka 5](#page7) a jsou | Měsíčně, vždy | k poslednímu |
|  | poskytovány v uvedeném režimu a **jsou** kapacitně omezeny | dni v měsíci |  |
|  |  |  |  |
| **TYP 3** | Činnosti, které **nejsou** zahrnuty v pravidelných platbách a jsou poskytovány | Měsíčně, vždy k poslednímu | |
|  | v uvedeném režimu na vyžádání Objednatele dle ceníků příslušné služby | dni v měsíci |  |
|  | [Tabulka](#page7) |  |  |
|  |  |  | |
| **TYP 4** | Služby a Činnosti, které **jsou** zahrnuty v částce platbách dle bod jsou | K prvnímu dni daného | |
|  | poskytovány pro Systém v uvedeném režimu, který definuje výrobce software | období. |  |
|  | nebo hardware. Zpravidla se jedná o služby typu Maintenance. |  |  |
|  |  |  |  |

***METODIKA PRÁCE SE SYSTÉMEM helpdesk.TS***

1. Základním účelem aplikace Helpdesk.TS je elektronická registrace servisních požadavků zákazníka, záznamu průběhu řešení a systém účtování provedených prací. Základním nástrojem pro přístup do evidence požadavků (incidentů) ze strany zákazníka (zadavatele) a servisního technika (řešitele) je webovské rozhraní systému.
2. **Zákazník – zadavatel požadavků**

2.1. Zadavateli servisních požadavků je evidence přístupná prostřednictvím webového prohlížeče na internetové adrese [http://helpdesk.ts.seyfor.com.](http://helpdesk.ts.seyfor.com/) Pro přístup do evidence je nutné zadání uživatelského jména a hesla. V ojedinělých případech, kdy není možné využít Helpdesk.TS systém je k dispozici číslo Servisního Centra v režimu 24/7 - +420603299839. Požadavky takto sdělené je zpravidla nutné potvrdit ještě emailem na dohodnutou adresu a zodpovědnou osobou.

1. **Vytvoření nového incidentu**

3.1. Pro zadání nového požadavku je nutné, po přihlášení do výše jmenovaného webového rozhraní, zvolit položku „Založení nového incidentu“. Následně je zobrazen webový formulář pro vyplnění důležitých parametrů požadavku, především pak kontaktní údaje a popis požadavku. Je dobrá vhodná volba stručné a jednoznačné

specifikaci incidentu (položka „Subjekt“), tato potom usnadňuje rychlou orientaci v celkových přehledech.

3.2. K nově zadávanému požadavku může být též připojen externí soubor (např. dokument aplikace Word, Excel atd.). Toto lze provést pomocí tlačítka „Přidat přílohu“.

3.3. Po stisku tlačítka „Ok“ je požadavek zaregistrován v centrální databázi.

1. **Kontrola stavu incidentu**

4.1. Požadavky zavedené do systému mohou nabývat několika stavů v závislosti na fázi

řešení, ve které se právě nachází. Jsou to tyto:

4.2. Nový – požadavek byl zaveden do systému

4.3. Přijato – požadavek byl přijat ke zpracování, byl přidělen řešitel problému

4.4. Vyřešeno – požadavek byl vyřešen

4.5. Zrušeno – požadavek zrušen

4.6. Reklamace / Upraveno

4.7. změně stavu požadavku je zadavatel informován prostřednictvím e-mailu zaslaného na kontaktní e-mailovou adresu zadanou v průběhu zavádění požadavku.

1. Kromě informaci zasílaných elektronickou poštou má zadavatel možnost sledovat průběh řešení a stav jednotlivých požadavků v odkazu „Přehled požadavků“, která se nachází na výchozí stránce zobrazené bezprostředně po přihlášení uživatele do webového rozhraní. Po její volbě je zobrazen seznam všech požadavků, rozdělený do třech kategorií „Aktuální incidenty“, „Vyřízené incidenty“ a „Uzavřené požadavky“. Každý požadavek obsahuje celou historii průběhu svého řešení včetně časových údajů jednotlivých událostí.
2. **Podmínky řešení incidentu**

6.1. K pořadí vyřizování požadavků je přistupováno s ohledem na smluvní podmínky mezi Zákazníkem a společností TECHNISERV IT a dále s ohledem na jejich závažnost a případný možný vliv na rozsah omezení činnost zákazníka.

**KONTAKT NA HELPDESKOVÉ CENTRUM helpdesk.TS**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| označení | webové rozhraní | e-mail | telefon |
|  |  |  |  |
| **Helpdesk.TS** | Https://helpdesk.ts.seyfor.com | support.ts@seyfor.com | xxxxxxx |
|  |  |  |  |

**Objednatel**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Jméno a Příjmení | e-mail | telefon |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

**Poskytovatel**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Jméno a Příjmení | e-mail | telefon |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

**Seznam aplikací a komponent zahrnutých ve službě TYP 4**

**Definuje komponenty, aplikace nebo sw řešení obsažené v Systému a které jsou zahrnuty pod službu TYP 4**

|  |  |
| --- | --- |
| **Označení komponenty, aplikace nebo sw řešení** | **Popis** |
|  |  |
| **ELDAx eIDAS SMART TRUST eLECTRONIC PLATFORM** | Lokalita 1 |
|  |  |

***CENÍK SLUŽEB***

*Tabulka 5 - Ceny služeb*

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | TYP |  | CENÍK SLUŽEB |  | Počet |  |  | JEDN |  | CENA MJ BEZ |  | SLEVA |  |  | CENA CELKEM PO SLEVĚ |  |
|  |  |  | MJ |  |  |  | DPH |  | [%] |  |  | (CZK) BEZ DPH |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **1** | |  | **Cena služby TYP 1** |  |  | 1 |  | Rok | 62 240,0 | | 25 | | | **48 930,5** | |  |
|  | |  |  |  |  |  |  |  |  | |  | | |  | |  |
| **2** | |  | **Cena služby TYP 2** |  |  | 1 |  | Měsíc | 0 | | 0 | | | **0** | |  |
|  | |  |  |  |  |  |  |  |  | |  | | |  | |  |
| **4** | |  | **Cena služby TYP 4** |  |  | 1 |  | Rok | 83 100,0 | | 25 | | | **62 325,0** | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | **Položkový Ceník služeb TYP 3** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | |  |  |  |  |  |  |  |  | |  | | |  | |  |
| 3 | |  | SWD – SW development |  |  | 1 |  | MD | 12 500,0 | | 0 | | | 12 500,0 | |  |
|  | |  |  |  |  |  |  |  |  | |  | | |  | |  |
| 3 | |  | KON – Konzultant |  |  | 1 |  | MD | 16 800,0 | | 0 | | | 16 800,0 | |  |
|  | |  |  |  |  |  |  |  |  | |  | | |  | |  |
| 3 | |  | ANA – Analytik |  |  | 1 |  | MD | 16 800,0 | | 0 | | | 16 800,0 | |  |
|  | |  |  |  |  |  |  |  |  | |  | | |  | |  |
| 3 | |  | MSE – Administrátor |  |  | 1 |  | MD | 16 800,0 | | 0 | | | 16 800,0 | |  |
|  | |  |  |  |  |  |  |  |  | |  | | |  | |  |
| 3 | |  | DOPR – Doprava |  |  | 1 |  | km | 12,0 | | 0 | | | 12,0 | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |