



Popis technické podpory

Všechny požadavky na dodávku technické podpory (SLA) a rozvoje řešení jsou splněny.

Rozsah podpory po dobu 2 let záruční doby:

- telefonická hot-line podpora pro okamžitou komunikaci 24h denně
- diagnostika a odstraňování poruch systému
- profylaxe - preventivní prohlídka systému
- kontrola stavu nainstalovaných updatů a hotfixů
- kontrola a analýza chybových logů systémového SW, stejně tak aplikačního programového
- vybavení
- kontrola vytíženosti systémových zdrojů
- sběr zpětné vazby od administrátorů systému

Kategorie incident	Doba odezvy (IRT)	Doba vyřešení (TRT)
Kritický - v případě kritické chyby	60 minut	2 hodiny
Vysoký – v případě závažné chyby	60 minut	8 hodin
Střední – v případě běžné chyby	1 den	3 dny
Nízký – v případě minoritní chyby	3 dny	Best effort

Podpora je poskytována v českém jazyce ve formě Helpdesk podpory a v případě kritického incidentu telefonické podpory. Jednotlivé úkony/akce dle specifikace podpory jsou definovány následovně.

Doba odezvy (IRT)

Je definovaná jako časový interval měřený od doby, kdy Zadavatel ohlásil incident do Helpdeskové aplikace poskytovatele nebo telefonicky s následným zadáním do Helpdeskové aplikace po dobu, kdy je zpětně kontaktovaný poskytovatelem nebo je incident přijat do řešení. Doba odezvy může být také označována jako reakční doba.

Doba vyřešení (TRT)

Je definovaná jako časový interval měřený od doby, kdy Zadavatel ohlásil incident do Helpdeskové aplikace poskytovatele nebo telefonicky s následným zadáním do Helpdeskové aplikaci po dobu, kdy poskytovatel vyřešil popsany incident. Měření SLA pro TRT neběží v době, kdy je ticket předán zpět na

Zadavatele k doplnění informací podstatných k vyřešení incidentu a také v době, kdy je incident předán na podporu výrobce.

Priority

Zaručená doba odezvy na vzniklé incidenty se dělí dle jejich priority. Priorita je dána kritičností vzniklého incidentu v návaznosti na požadovanou funkčnost produktu:

- Kritická chyba – Nefunkčnost způsobená dodanou technologií, Nefunkčnost/nedostupnost řešení
- Závažná chyba – Nefunkčnost některé z komponent, která nedovoluje vykonávat požadovanou
- činnost. Vážné chyby řešení ovlivňující provoz Zadavatele.
- Běžná chyba – Nefunkčnost některé z komponent, která nemá přímý dopad na dostupnost
- Zadavatele, vážné konfigurační chyby.
- Minoritní chyba – Chyby v konfiguraci, Chyby řešení neovlivňující provoz Zadavatele, Nefunkčnost
- komponent minoritního charakteru.

Dodání workaroundu znamená předání opravy či náhradního postupu snižujícího závažnost nebo dopady Incidentu. V případě dodání workaroundu se zastaví měření Doby vyřešení.

Cena služby rozvoje za 1 MD je stanovena na 15.000 Kč bez DPH.