

Garance provozovaných služeb:

Celková dostupnost Aplikace musí dosahovat nejméně 98% měsíčně.

Popis servisních činností:

- Hotline v pracovní době – možnost kontaktovat pracovníka servisního oddělení a požádat o řešení problému s dostupností Aplikací a dalších garantovaných Služeb (nedostupná Aplikace, nepřenesená data apod.) nebo za účelem komunikace ohledně vyžádaných Aktualizací
- Aktualizace kódu Aplikací dodaných poskytovatelem a souvisejících přímo předmětem Smlouvy je možné provádět po předchozím informování o termínu a rozsahu objednatelem na adrese T2.

Popis servisních činností v případě, že součástí dodávek je i technické vybavení pro provoz aplikačních serverů systému:

- Zálohování dat Aplikace – denní zálohování všech databází v čase 2:00 a musí být drženy po dobu alespoň 30 dní. Zálohy musí být přístupné i zadavateli.
- Citlivost monitoringu a hlášení událostí je zvolena s ohledem na požadované zajištění kvality dostupnosti. Stav kritických částí Služeb je ověřen minimálně 1krát za minutu. Standardní monitoring pokrývá tyto oblasti:
 - HW – jsou cíleně monitorovány ty části HW, které mívají zásadní vliv na dosažení požadované úrovně dostupnosti serveru. Jedná se především o stav RAID pole, případně teploty kritických komponent, či predikce chyby disků apod.
 - Systém – jsou monitorovány parametry jako například zatížení serveru, velikost volného místa, dostupnost aktualizací, nebo připojení síťových disků apod.
 - Další garantované Služby s cílem zajistit plnění článku II. této Smlouvy.
- Plán aktualizací operačního systému serveru – tyto aktualizace jsou cíleně prováděny při prevenci serveru, která proběhne minimálně jednou měsíčně. V případě výskytu chyby, která přímo ohrožuje bezpečnost nebo dostupnost serveru, jsou aktualizace systému provedeny neprodleně od okamžiku, kdy je oprava dostupná pro používanou verzi systému. Pokud po aktualizaci systému je nutné provést restart serveru, který by ohrozil plnění předmětu Smlouvy, je tento proveden v čase vymezeném pro servisní zásahy.

Popis procesu zpracování ticketu Servicedesku:

- 1) V případě, že oprávněná osoba objednatele - uživatel Systému dojde k názoru, že Systém vykazuje závadu, vkládá v Servicedesku ticket kategorie „dotaz“ (viz níže - Klasifikace typů ticketů Servicedesku), kterému přiřazuje prioritu (viz níže - Klasifikace typů Závad respektive Požadavků).
- 2) Poskytovatel je povinen reagovat v čase dle tabulky Sjednané SLA (viz níže) a dotaz analyzovat.
- 3) V případě, že se jedná o závadu ve smyslu této Smlouvy, je přidělen ticket „závada“ a poskytovatel zahájí neprodleně práce na jejím odstranění, případně složitějších problémů neprodleně rozvede s objednatelem diskuzi nad způsobem řešení. Po odstranění závady dojde k vydání nové verze systému závadu odstraňující.

- 4) V případě, že se nejedná o závadu (jednalo se například o chybné ovládání Systému, neznalost uživatele nebo o jeho neznalost funkcionality Systému apod.), oznámí poskytovatel tuto skutečnost uživateli objednatele, který vložil ticket (odst. 1)). Doba realizace analýzy dotazu poskytovatelem podléhá Content support. V případě, že objednatel nechce věc dále řešit, oznámí tuto skutečnost prostřednictvím Servicedesku poskytovateli a dotaz je tímto uzavřen.
- 5) V případě, že objednatel má zájem předmět dotazu dále řešit, oznámí tuto skutečnost prostřednictvím Servicedesku poskytovateli. Ten navrhne řešení požadavku a provede odhad jeho pracnosti ve dvou variantách:
 - a) Varianta N1: úplné testování Systému po realizaci požadavku. V tomto případě Poskytovatel odpovídá za všechny závady způsobené realizací požadavku.
 - b) Varianta N2: zjednodušené testování Systému po realizaci požadavku. V tomto případě se po realizaci požadavku testuje jen správnost splnění požadavku. Odstranění jiných, než přímých závad vyvolaných úpravou Systému na základě požadavku je pak součástí Content support a přistupuje se k nim jako k novému požadavku, nikoliv jako k závadě.

Poskytovatel má v případě požadavků, které mají rozsáhlý vliv na Systém, právo navrhnout jen variantu N1.
- 6) V případě, že objednatel akceptuje návrh řešení dle odst. 5), rozhodne, jakou variantu úrovně testování si vybírá. Pokud nevybere žádnou variantu, oznámí tuto skutečnost prostřednictvím Servicedesku poskytovateli a dotaz je tímto uzavřen. Doba přípravy návrhu řešení požadavku poskytovatelem podléhá content support.
- 7) Pokud si objednatel vybere jednu z variant řešení požadavku, realizuje poskytovatel požadavek a následně vydá novou verzi Systému.
- 8) Objednatel bere na vědomí, že v odst. 5) se jedná o pouhý odhad náročnosti řešení dotazu a od skutečného rozsahu realizace se může lišit. Je-li odchylka odhadu a skutečné náročnosti menší nebo rovna 20 %, nemusí poskytovatel objednatele o této skutečnosti informovat. V případě, že by odchylka při realizaci byla větší než 20 %, je poskytovatel povinen informovat o tom objednatele, který má právo v takovém případě odstoupit od realizace požadavku. Odstoupení objednatele od realizace požadavku z důvodů zvýšení časové náročnosti musí být poskytovateli oznámeno prostřednictvím Servicedesk do 3 pracovních dní následujících po jejím oznámení; v opačném případě se má zato, že objednatel s navýšením souhlasí. Čas strávený řešením požadavku do řádného odstoupení dle tohoto článku nepodléhá Content support.
- 9) Analogicky počínaje odst. 5) se postupuje, jedná-li se od počátku o nový požadavek (typ ticketu „požadavek“)

Tabulka pracnosti činností, které nejsou zahrnuty v měsíčních paušálech:

<i>Seznam servisních činností</i>	<i>Content support</i>
Mimořádné vydání nové verze Aplikace	2 hod
Obnovení zálohy databáze	2 hod
Analýza dat Aplikace	od 4 hod za každou analýzu
Průběžné změny Aplikace	Podle samostatné objednávky

Klasifikace typů ticketů Servicedesku:

Typ ticketu	Význam
Dotaz	Primární využití, kdy ještě není známa klasifikace řešeného problému. Podléhá SLA Response a částečně podléhá režimu Content support.
Chyba	Jednoznačně klasifikovaný problém jako závada. Podléhá SLA Response, SLA Resolution a částečně Content support.
Návrh	Přání objednatele k budoucí realizaci jakékoli změny Systému, ale nejedná se o objednávku, kterou je poskytovatel povinen řešit. Tento typ nepodléhá SLA Response, SLA Resolution ani Content support.
Požadavek	Slouží pro další objednávky Objednavatele. Podléhá SLA Response, SLA Resolution a Content support.

Klasifikace stavů ticketů Servicedesku:

Stav ticketu	Význam
Otevřeno (Open)	Probíhá zpracování. Do tohoto stavu se přesouvají tickety ve stavu „Čekající“ a „Vyřešeno“ po jakékoli reakci odpovědné osoby objednatele
Čekající (Pending)	Ticket čeká na reakci odpovědné osoby objednatele, po 14 dnech v tomto stavu se automaticky přesouvá do kategorie „Uzavřeno“
Vyřešeno (resolved)	Ticket byl vyřešen, po dvou dnech v tomto stavu se automaticky přesouvá do kategorie „Uzavřeno“
Uzavřeno (closed)	Ticket byl uzavřen. Uzavřený ticket již není možné otevřít.
Čekání na třetí stranu (pending for 3rd party)	Ticket čeká na reakci/dodávku třetí strany

Klasifikace typu závad

Klasifikace typu závad		Popis
Z1	Závada důležitosti „urgentní“	Závada kategorie 1 = Výpadek Výpadek je stav služby trvající déle jak 5 min. Nebo závada ve funkci znemožňující činnost aplikace/systému z pohledu uživatele znemožňující samotný provoz objednatele následujícího dne. Tyto závady řeší dohled v režimu Hotline a SLA Response a SLA Resolution
Z2	Závada důležitosti „Vysoká“	Vady, které omezují funkčnost a běžný provoz aplikace/systému v horizontu týdne. Nelze je zjistit pomocí standardních monitorovacích prostředků, tyto závady nahlásí zákazník na Servicedesk.

Klasifikace typu závad		Popis
		Tyto závady se řeší v režimu SLA Response a SLA Resolution
Z3	Závada důležitosti „Střední“	Vady, které zásadně neomezují funkčnost a běžný provoz aplikace/systému. Nelze je zjistit pomocí standardních monitorovacích prostředků, tyto závady nahlásí zákazník na Servicedesk. Tyto závady se řeší v režimu SLA Response a SLA Resolution
Z4	Závada důležitosti „Nízká“	Vady, které neomezují funkčnost a běžný provoz aplikace/systému. Nelze je zjistit pomocí standardních monitorovacích prostředků, tyto závady nahlásí zákazník na Servicedesk. Tyto závady se řeší v režimu SLA Response a SLA Resolution

Klasifikace typu požadavků

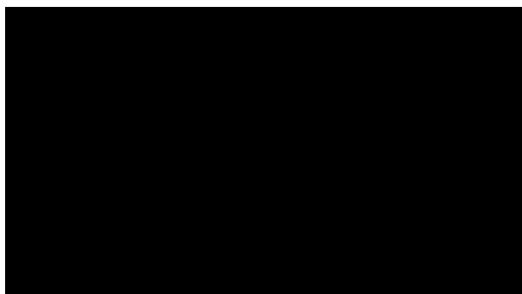
Klasifikace typu závad		Popis
P1	Požadavek důležitosti „urgentní“	Zpravidla požadavek způsobený náhlými provozními změnami objednatele, který nesnese odkladu. Tyto závady nahlásí zákazník na Servicedesk. Tyto požadavky řeší Content support v režimu SLA Response a SLA Resolution
P2	Požadavek důležitosti „Vysoká“	Požadavek vyšší důležitosti, který je třeba realizovat v krátkém časovém horizontu. Tyto závady nahlásí zákazník na Servicedesk. Tyto požadavky řeší Content support v režimu SLA Response a SLA Resolution
P3	Požadavek důležitosti „Střední“	Požadavek střední důležitosti, který je třeba realizovat ve střednědobém horizontu. Tyto závady nahlásí zákazník na Servicedesk. Tyto požadavky řeší Content support v režimu SLA Response a SLA Resolution
P4	Požadavek důležitosti „Nízká“	Požadavek nízké důležitosti, který je třeba realizovat v dlouhodobém horizontu. Tyto závady nahlásí zákazník na Servicedesk. Tyto požadavky řeší Content support v režimu SLA Response a SLA Resolution

Klasifikaci typu (Urgentní - Nízká) volí objednatel při zadávání ticketu a jeho budoucí změna není možná. Jakákoli změna kteroukoli ze smluvních stran se považuje za podstatné porušení této smlouvy.

Sjednané SLA

<i>Kategorie</i>	<i>Response Time</i>	<i>Resolution time</i>
Z1, P1	3 hod	8 hod
Z2, P2	8 hod	5 dní
Z3, P3	1 den	20 dní
Z4, P4	7 dní	3 měs

V Liberci dne 07. 10. 2019



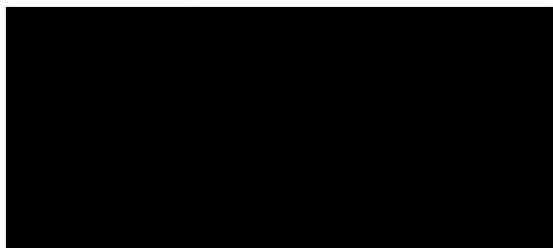
předseda představenstva

PTT Software s.r.o.

Konviktská 291/24
110 00 Praha 1



jednatelka



místopředseda představenstva

