

Příloha č. 1 – Metriky služby

		M1	M2	M3	M4	M5	M6
		Lokalizace chyby a identifikace příčiny	Servisní zásah dohledového centra prostřednictvím nástrojů vzdálené správy	Servisní zásah v místě vzniku	Odstranění závady (mimo GIS a ORACLE)	Odstranění závady ORACLE	Odstranění závady GIS
Kategorie Chyby	Popis Chyby	Do X hod od nahlášení nebo zjištění dohledovým centrem	Zahájení neprodleně po lokalizaci chyby a identifikaci příčiny nejpozději však do X h od splnění M1	Výjezd servisního technika se uskuteční po ohlášení chyby a identifikaci nutnosti servisního zásahu v místě vzniku a bude organizován tak, aby zahájení prací v místě vzniku bylo nejpozději do XX h po ohlášení chyby nebo zjištění prostředky dohledu a to za podmínky odsouhlasení servisního zásahu ze strany postiženého zadavatele.	Oprava, výměna a nastavení (zprovoznění), nebo zabezpečení provozu systému náhradním způsobem, se zaručenou dobou odstranění poruchy do XX hodin od lokalizace a identifikace chyby ve smyslu metriky M1.	Oprava, reinstalace, nastavení (zprovoznění), se zaručenou dobou zahájení prací na odstraňování poruchy XXX po lokalizaci a identifikaci chyby ve smyslu metriky M1.	
Kritická	Závažná porucha kvality služeb hlavních centrálních procesů nebo jejich úplný výpadek u jednotlivých zadavatelů, přičemž tyto poruchy resp. výpadky nelze eliminovat jiným způsobem.	30 minut	1 hod	24 hod	48 hod	následující pracovní den	bez zbytečného odkladu

Hlavní	Závažná porucha kvality služeb vedlejších centrálních procesů nebo jejich úplný výpadek nebo úplný resp. částečný výpadek decentralizovaných procesů a nástrojů s více instancemi u jednotlivých zadavatelů, přičemž tyto poruchy resp. výpadky lze eliminovat jiným způsobem.	2 hod	4 hod	48 hod	96 hod	Dohodou	bez zbytečného odkladu
Vedlejší	Běžná porucha nebo částečný výpadek funkce decentralizovaných procesů a nástrojů s více instancemi u jednotlivých zadavatelů. Nalezení rozporu mezi deklarovanou a skutečnou funkcionalitou APV.	Lhůta se stanoví dohodou s oprávněnou osobou jednotlivých zadavatelů	Lhůta se stanoví dohodou s oprávněnou osobou jednotlivých zadavatelů	Lhůta se stanoví dohodou s oprávněnou osobou jednotlivých zadavatelů	Lhůta se stanoví dohodou s oprávněnou osobou jednotlivých zadavatelů	Lhůta se stanoví dohodou s oprávněnou osobou jednotlivých zadavatelů	bez zbytečného odkladu