

Příloha č. 1 – Specifikace rozsahu poskytovaných Služeb a SLA

1. Specifikace Servisních služeb:

- a) Poskytování Technické podpory
- řešení zadaných incidentů
 - údržba Aplikací dle požadavků Objednatele
 - kontrola funkčnosti a nastavení systému (profylaxe)
 - údržba dokumentace při úpravě systému
 - podpora při rozvoji Aplikací dle požadavků Objednatele
 - návrh na update a upgrade Aplikací
 - návrh na úpravy Aplikací
 - realizace rozvoje Aplikací pomocí:
 - i. SharePoint Framework (SPFx)
 - ii. doprovodných služeb a doplňků třetích stran (KWizCom, TreeINFO, MS Azure služby, MS PowerPlatform,)
 - iii. skriptovacích jazyků JavaScript, JavaScript Object Notation (JSON) a další na základě doporučení Poskytovatele.
- b) Poskytování Konzultací:
- konzultační a poradenská činnost dle požadavků Objednatele vztahující se k Aplikacím.
- c) Paušální hodiny:
- v rozsahu 6 (slovy: šesti) MD za kalendářní měsíc možností převodu nevyčerpaných hodin v rámci kalendářního roku do dalšího období. Zkratkou MD (Manday/člověkoden) se rozumí pracovní čas jedné osoby odpovídající jednomu pracovnímu dni, tedy 8 hodin.

2. Specifikace Služby obnovy licence

- c) Dodávky služby ShareGate pro používané licence a další nově zakoupené licence na základě Dílčí smlouvy. Aktivace těchto licencí do Aplikací.
- d) Dodávky služby TreeINFO pro používané licence a další nově zakoupené licence na základě Dílčí smlouvy. Aktivace těchto licencí do Aplikací.

3. Podmínky pro poskytování Služeb Poskytovatelem:

- a) VPN přístup pro pracovníky Poskytovatele. Poskytovatel je povinen o tento přístup požádat Objednatele písemnou formou.
- b) Přístup do Help Desk systému (ITSM) Objednatele. Poskytovatel je povinen o tento přístup požádat Objednatele písemnou formou.
- c) Součinnost pracovníků Objednatele

4. Režim podpory a specifikace SLA parametrů:

Závažnost	Reakční doba	Garantovaná doba neutralizace	Servisní kalendář
Kritická (A)	3 hodiny	1 pracovní den	5 x 8h ¹⁾
Vážná (B)	6 hodin	5 pracovních dnů	5 x 8h ¹⁾

Nízká (C)	následující pracovní den	10 pracovních dnů	5 x 8h ¹⁾
-----------	--------------------------	-------------------	----------------------

¹⁾ pracovní dny 8-16 hod.

Reakční doba

Reakční dobou se rozumí potvrzení přijetí požadavku Objednatele. Veškeré požadavky budou vytvářeny, evidovány a řešeny prostřednictvím Help Desk systému (ITSM) Objednatele. Pro měření parametrů SLA se používá Help Desk systém (ITSM) Objednatele.

Garantovaná doba neutralizace

Doba na vyřešení poruchy, nebo provedení náhradního řešení, které sníží závažnost poruchy. Chyby zaviněné výrobní vadou software, nebo hardware budou odstraněny podle příslušných podmínek pro jejich maintenance a nezapočítávají se do doby SLA poskytování služby. Tímto rozumíme otevření Incidentu u výrobce, HW problém, síťový problém apod.

Dělení poruch:

Závažnost	Definice	Definice úrovně v Help Desk systému (ITSM) Objednatele
Kritická (A)	Za incidenty kategorie A jsou považovány kritické chyby, kterými se rozumí zejména havárie, poruchy, chyby, závady vedoucí k přerušení provozu nebo jeho kritickému omezení a znemožňující používání a využívání systému nebo mají výrazný dopad na jeho funkčnost.	Havárie
Vážná (B)	Za incidenty kategorie B jsou považovány hlavní chyby, kterými se rozumí poruchy, chyby, závady, které způsobují provozní problémy, ale neznemožňují používání a využívání systému k účelu, k němuž je určena, a lze je dočasně řešit organizačními nebo technickými opatřeními.	Vysoká
Nízká (C)	Za incidenty kategorie C jsou považovány všechny ostatní chyby, kterými se rozumí méně závažné poruchy, chyby, závady nebo difference systému, které nemají vliv na používání a využívání systému k účelu, k němuž je určena. Případně se jedná o informační požadavek (všeobecné otázky, potřebné informace apod.)	Střední/Nízká