

Podmínky poskytování služeb

Druhy poruch:

- A. **Porucha kategorie P1 – Urgentní** – za Urgentní poruchu se považuje stav:
- a. celkové nefunkčnosti systému a nemožnost využívat klíčové funkcionality řešení nadpolovičním počtem všech uživatelů.
 - b. Závažné porušení bezpečnosti – přístup k systému a datům bez autentifikace, či autorizace (obejití přístupových práv); neoprávněný přístup k technickým prostředkům; neoprávněné zacházení s daty (přístup neodpovídající přiřazené roli v systému); přihlášení do systému pomocí neplatných hesel; přístup k systému (jiným systémem, nebo fyzickou osobou) pomocí jiných služeb než definovaných; a jiné, které ohrožují integritu, důvěryhodnost, či neodvolatelnost uložených a poskytovaných dat.
- B. **Porucha kategorie P2 – Běžná** – za Běžnou poruchu se považuje stav, který neodpovídá požadavkům ZD, schválené implementační analýze nebo platné dokumentaci, případně bezpečnostní problémy mimo úroveň P1, ale neohrožují klíčové funkcionality řešení, systém je možné provozovat v omezeném rozsahu, neohrožujícím jeho věrohodnost a zajišťujícím kompletnost a úplnost zpracovávaných dat.

Řešení poruch:

1. V případě, že se jedná o poruchu na Systému dle této Smlouvy, vztahují se na ni SLA.
2. V případě, že se jedná o poruchu integrovaného systému nebo HW a SW infrastruktury mimo tuto Smlouvu s dopadem na Systém uvedený v této Smlouvě, nevztahují se na tuto poruchu SLA dle této Smlouvy do doby odstranění poruchy integrovaného systému nebo infrastruktury.
3. V případě, že bude snížena závažnost poruchy, snižují se poměrně k tomuto SLA a lhůty ve vztahu k nové závažnosti poruchy.
4. Poskytovatel je oprávněn navrhnout nebo poskytnout náhradní řešení poruchy tak, aby došlo k eliminaci dopadů této poruchy na provoz ZZS (snížení závažnosti nebo omezení poruchy) do konečného systémového řešení.
5. Dohodnou-li se obě strany na provedení zásahu v termínu po lhůtě na odstranění poruchy, nebude toto považováno za nedodržení lhůty na odstranění poruchy ze strany Poskytovatele. Taková dohoda musí být dokumentována v rámci popisu řešení dané poruchy a oprávněnost jejího použití vzniká po jejím schválení odpovědným zástupcem Objednatele (žadatel, případně vedoucí projektu).

Způsob ohlašování poruch:

Poruchy Objednatel (oprávněné osoby Objednatele) hlásí na kontaktní místo Poskytovatele (Hot-line) prostřednictvím elektronického systému pro správu požadavků (helpdesk) nebo elektronickou poštou.

Poruchy nahlášené emailem budou zaznamenány do helpdesku Poskytovatelem.

Poruchy budou do systému zadávány jednotlivě – samostatné hlášení pro každou závadu.

Reakce Poskytovatele:

Služba Hot-line Poskytovatele dle sjednané reakční doby potvrdí Objednateli elektronickou poštou, že obdržela výzvu Objednatele k odstranění poruchy. V potvrzení uvede označení evidované poruchy a termín zahájení prací na odstraňování poruchy. Tyto informace doručí osobě, která problém za Objednatele nahlásila (dále jen Žadatel).

Lhůta na odstranění poruchy:

Konečná lhůta na odstranění poruchy je dána okamžikem ohlášení poruchy Objednatelem (oprávněnou osobou Objednatele) do doby vyřešení poruchy.

Lhůta na odstranění poruchy je čas od nahlášení závady, do kterého se Poskytovatel bude zavazovat odstranit nahlášenou závadu nebo vytvořit pracovní postup „workaround“, který povede ke snížení priority nahlášené závady. V případě „workaround“ bude tato závada následně řešena ve lhůtě na odstranění poruchy dle priority, na kterou byla snížena. Závada bude ve lhůtě na odstranění poruchy odstraněna za předpokladu, že Objednatel zpřístupní Poskytovateli zařízení, kterého se nahlášená závada týká, v termínu stanoveném dle níže uvedených pravidel. Dohodnou-li se obě strany na provedení zásahu v termínu po lhůtě na odstranění poruchy, nebude toto považováno za nedodržení lhůty na odstranění poruchy ze strany Poskytovatele.

Objednatel se zavazuje poskytovat veškerou potřebnou součinnost při nasazování nové verze Systému a podílet se na jeho testování.

Režimy

- 5 x 10 – poskytování služeb v pracovní dny, v pracovní době
Pracovní dny: pondělí–pátek, vyjma státních svátků, pracovní doba v pracovních dnech od 7:00 do 17:00 h.

Lhůty

Porucha	Režim	Zahájení odstraňování poruchy (reakční doba)	Lhůta na odstranění poruchy
P1	5 x 10	4 hodiny v pracovní době	2 pracovní dny
P2	5 x 10	3 pracovní dny	5 pracovních dnů

Tabulka 1: Lhůty poskytování služeb

Poruchy provozní infrastruktury

V případě poruch provozní infrastruktury, systémového software či informačního systému Objednatele je Poskytovatel povinen zajistit instalaci Systému a zálohovaných dat na novou provozní infrastrukturu v rámci paušální platby.