### Příloha č. 1 – SPECIFIKACE SLUŽEB - SLA

1. **Service Desk**

Service Desk slouží jako jediný přístupový bod pro evidenci všech požadavků a sledování jejich průběhu. Poskytovatel zajistí systém, dostupný všem zainteresovaným stranám, ve kterém budou všechny požadavky a problémy sledovány. Pracovníci Service Desku zajistí následující činnosti:

* Příjem a evidence chybových hlášení a požadavků
* Potvrzení přijetí hlášení
* Analýza požadavků
* Předávání požadavků řešitelům
* Sledování stavu řešení požadavků

Service Desk musí být přístupný prostřednictvím internetové aplikace, e-mailem i telefonicky.

1. **Parametry poskytovaných služeb**

Doby odezvy (Response time) a vyřešení požadavků (Fix time):

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Kategorie požadavku** | **Popis** | **Dostupnost služby**hod. x dny | **Response time** | **Fix time** |
| HAVÁRIE | Systém/služba není použitelná ve svých základních funkcích nebo se vyskytuje funkční závada znemožňující činnost systému/služby. | 8x5  | do 8hodin  | NBD |
| CHYBA | Některé funkce systému/služby pracují omezeně, toto omezení však nelze považovat za omezení základní funkčnosti. | 8x5 (Pracovní den) | do 8 hodin | 2 NBD |
| NEDOSTATEK | Chyby systému/služby do určité míry komplikující využití systému/služby nebo neumožňující jeho plnohodnotné využití. | 8x5 (Pracovní den) | do NBD | 4 BD |
| ŽÁDANKA | požadavek na rozšíření / změnu funkcionality | 8x5 (Pracovní den) | do 2 BD | 10 BD |

1. **Podporované procesy**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **PROCES** | **PODPORA** | **SLUŽBA** |
| File systém | WVS kompletně | zajištění kompletní správy serverů |
| Exchange | WVS kompletně | zajištění kompletní uživatelské podpory |
| Internet | WVS v nepřítomnosti informatika | zajištění kompletní uživatelské podpory |
| Zálohování | WVS v nepřítomnosti informatika | nastavení zálohovacích procesů, správa, obnova dat |

1. **Předpokládaná časová náročnost**
* Správa a údržba 4 hod. / týden
* Řešení požadavků dle skutečných potřeb