

## **Příloha 1**

### **Specifikace rozsahu poskytovaných Služeb a SLA**

#### 1. Specifikace servisních služeb:

- a) Poskytování servisní podpory
  - řešení zadaných incidentů (týká se i souvisejících systémů realizovaných v rámci komplexní dodávky ServiceDesk řešení např. EVT)
- b) Příprava kvartálního reportu o vydaných patchích/updatech systému a doporučení pro jejich instalaci
- c) Řešení změnových požadavků na úpravy aplikace dle požadavků Objednatele (týká se i souvisejících systémů realizovaných v rámci komplexní dodávky ServiceDesk řešení např. EVT)
- d) Údržba systému dle požadavků Objednatele
  - kontrola funkčnosti a nastavení systému (profylaxe)
  - údržba dokumentace při úpravě systému
- e) Konzultační a poradenská činnost dle požadavků Objednatele
- f) Podpora při rozvoji a rozvoj systému dle požadavků Objednatele
  - návrh na update a upgrade systému a jeho případná realizace
  - návrh na úpravy systému a jejich případná realizace

#### 2. Mimo rozsah poskytované podpory, nezapočítává se do SLA:

- HW komponenty – serverová infrastruktura
- Virtualizační platforma VMware
- Síťové prostředí
- Nefunkčnost připojených systému (MS AD apod.)

Pro tyto oblasti ale Poskytovatel poskytuje součinnost Objednavateli.

#### 3. Podmínky pro poskytování služeb Poskytovatelem:

- VPN přístup pro pracovníky Poskytovatele
- Součinnost pracovníků Objednatele

#### 4. Rozsah služby:

- a) Servisní podpora řešení bez omezení rozsahu (pro bod 1. a) b) přílohy 1)
- b) 3 člověkodny (MD) za kalendářní měsíc s možností převodu nevyčerpaných hodin v rámci kalendářního roku (pro body 1. c) d) e) přílohy 1)

## 5. Režim podpory a specifikace SLA parametrů:

<b>Závažnost</b>	<b>Doba odezvy</b>	<b>Garantovaná doba neutralizace</b>	<b>Servisní kalendář</b>
Havárie (A)	1 hodina	1 pracovní den	5 x 8h <sup>1)</sup>
Vysoká (B)	2 hodiny	3 pracovní dny	5 x 8h <sup>1)</sup>
Střední (C)	6 hodin	5 pracovních dnů	5 x 8h <sup>1)</sup>
Nízká (D)	následující pracovní den	10 pracovních dnů	5 x 8h <sup>1)</sup>

<sup>1)</sup> pracovní dny 8-16 hod.

### Doba odezvy

Dobou odezvy se rozumí potvrzení přijetí požadavku Objednatele

### Garantovaná doba neutralizace

Doba na vyřešení poruchy, nebo provedení náhradního řešení, které sníží závažnost poruchy. Chyby zaviněné 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:

<b>Závažnost</b>	<b>Definice</b>
Havárie	porucha systému, která znefunkčňuje celý systém nebo má výrazný dopad na jeho funkčnost
Vysoká	porucha systému, která výrazně ovlivňuje nebo znefunkčňuje část systému nebo část služeb nebo má dopad na jeho funkčnost
Střední	porucha, která není kritická nebo vážná, ale má dopad na používání části systému nebo jeho funkčnost
Nízká	porucha, která není kritická nebo vážná, případně se jedná o informační požadavek (všeobecné otázky, potřebné informace apod.)