

Technická specifikace Služeb - Rozsah a způsob řešení servisních hlášení

1. Specifikace služeb

1.1. Definice pojmů

Pojem	Popis
Zaručená provozní doba	Zaručenou provozní dobou je míněna provozní doba Objednatele, v jejímž průběhu je Objednatelem požadováno a současně Poskytovatelem garantováno poskytování Služeb. Provozní doba zaručená je měřena/vyhodnocována v jednotkách času (v hodinách).
Maximální doba servisní odezvy	Maximální dobou servisní odezvy je míněno maximální časové období, ve kterém je Poskytovatel povinen zareagovat na nový záznam v systému správy servisních hlášení, který byl založen v rámci Zaručené provozní doby. Doba servisní odezvy je stanovena pro incidenty dle jejich kategorií, je hodnocena pouze v rámci Zaručené provozní doby a je vyhodnocována v hodinách, popř. minutách.
Maximální doba odstranění incidentu (popř. vyřešení ostatních servisních hlášení)	Maximální dobou odstranění incidentu (popř. vyřešení ostatních servisních hlášení) je míněno maximální časové období od založení nového záznamu v systému správy servisních hlášení, který byl založen v rámci Zaručené provozní doby, ve kterém je Poskytovatel povinen odstranit incident. Doba odstranění incidentu je stanovena pro incidenty dle jejich kategorií, je hodnocena pouze v rámci Zaručené provozní doby a je vyhodnocována v hodinách.
Maintenance Window	Časové období, ve kterém je možné provést plánovaný výpadek poskytovaných Služeb, který se nekvalifikuje jako incident. Výpadek je v tomto definovaném období možné provést vždy pouze se souhlasem Objednatele.
NBD	Následující pracovní den

1.2. Klasifikace servisních hlášení

Servisní hlášení typu incident jsou klasifikovány dle závažnosti a rozsahu dopadu na klíčové činnosti Objednatele a koncové uživatele. Pokud není ve Smlouvě stanoveno jinak, uplatní se klasifikace incidentů vymezená níže.

Klasifikace	Popis
Level 0	Systém není použitelný ve svých základních a klíčových funkcích a přitom tato funkční závada znemožňuje jeho užívání většině nebo všem jejím uživatelům. Tento stav kritickým způsobem ohrožuje běžný provoz Objednatele v jeho klíčových procesech a aktivitách, případně způsobuje větší finanční nebo jiné kritické škody, a při tom neexistuje náhradní způsob zajištění poskytování služeb tohoto systému.
Level 1	Systém je ve svých funkcích degradován tak, že tento stav zásadně omezuje běžný provoz Objednatele.
Level 2	Ostatní incidenty, které nespádají do kategorií Level 0 nebo 1.
Po	Požadavek (Služby poskytované ad-hoc dle požadavku Objednatele)
D	Dotaz

Klasifikace	Popis
I	Informace

1.3. Zaručená provozní doba

Zaručená provozní doba je pro jednotlivé typy servisních hlášení stanovena následovně:

Klasifikace	Zaručená provozní doba
Level 0	pracovní dny, 07:00-18:00
Level 1	pracovní dny, 08:00-16:30
Level 2	pracovní dny, 08:00-16:30
Po, D, I	pracovní dny, 08:00-16:30

1.4. Doba odezvy na servisní hlášení a odstranění incidentu

Poskytovatel je povinen poskytovat Služby dle Smlouvy v níže uvedených reakčních časech (garantovaná úroveň služeb).

Klasifikace	Maximální doba servisní odezvy	Maximální doba pro odstranění incidentu
Level 0	Do 2 hodin	12
Level 1	NBD	48
Level 2	NBD	320 nebo dohodou obou smluvních stran
Po, D, I	Není stanovena	Není stanovena

1.5. Přehodnocení klasifikace servisních hlášení

Změnu klasifikace servisních hlášení může provést pověřený pracovník Poskytovatele, současně je povinen o této změně informovat autora hlášení. Součástí informace musí být zdůvodnění změny klasifikace. O změně též informuje kontaktní osobu Objednatele. Případný rozpor řeší určené kontaktní osoby smluvních stran.

1.6. Součinnost

Od vyžádání součinnosti Poskytovatele se do doby přijetí odpovědi prodlužuje o stejnou dobu pro odstranění incidentu.

1.7. Smluvní pokuty

V případě, že Poskytovatel nedosáhne v kterémkoliv kalendářním měsíci poskytování Služeb úrovně vymezené v odst. 1.4 Doba odezvy na servisní hlášení a odstranění incidentu, vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu, jejíž výše je uvedena podle typu klasifikace níže.

Klasifikace	Smluvní pokuta za každý započatý den po uplynutí lhůty pro
-------------	--

	odstranění incidentu
Level 0	1% paušální měsíční částky dle bodu 5.1. Smlouvy
Level 1	0,2% paušální měsíční částky dle bodu 5.1. Smlouvy
Level 2	0,1% paušální měsíční částky dle bodu 5.1. Smlouvy

2. Reporting

Součástí pravidelného reportingu v měsíčním intervalu bude Protokol o dodržení časových parametrů při plnění garantovaných úrovní služeb v následující struktuře:

Seznam incidentů L0, L1 a L2, u kterých došlo k nedodržení časových parametrů poskytovaných služeb zaviněných Poskytovatelem:

Klasifikace incidentu	Číslo incidentu	Předmět	Datum a čas nahlášení	Datum a čas vyřešení incidentu	Počet dnů prodlení	Výše smluvní pokuty
						xxx,- Kč
Celková výše smluvní pokuty						xxx,- Kč

