

Příloha č. 4, Garantované doby zásahu

Stupeň závažnosti	Definice	Opatření Poskytovatele	Opatření Objednatele	Doba potvrzení	Doba zásahu
1.	Praktické užívání DMS bylo přerušeno nebo je vážně narušeno a podstatná část uživatelů nemůže přiměřeně pokračovat ve své práci. DMS není použitelný ve svých základních funkcích.	Zajistí, aby byli jeho pracovníci nepřetržitě k dispozici, dokud nebude nalezeno přijatelné řešení, kterým lze problém obejít. Takové přijatelné řešení znamená, že nebude působit významné potíže při používání DMS.	Objednatel poskytne po dobu trvání problému k dispozici určené pracovníky, kteří budou zodpovídat dotazy a poskytovat relevantní informace (např. protokolové soubory, výtisky obrazovky, data) nutné k tomu, aby oddělení podpory poskytovatele mohlo problém vyřešit, v opačném případě bude stupeň závažnosti problému snížen na úroveň 2.	Do 1 hodiny	do 4 hodin
2.	Důležité funkce DMS nejsou k dispozici a nelze je nijak obejít. Praktické použití jsou narušeny, ale nikoli přerušeny. Je vážně narušena produktivita značného počtu uživatelů nebo úrovně služby Objednatele.	Zajistí pracovníky během pracovní doby, dokud nebude nalezeno přijatelné řešení. Takové přijatelné řešení znamená, že nebude působit významné potíže při používání Datového skladu.	Objednatel během své pracovní doby poskytne veškeré relevantní informace (např. protokolové soubory, výtisky obrazovek, data) nutné k tomu, aby zhotovitel mohl problém vyřešit, v opačném případě bude stupeň závažnosti problému snížen na úroveň 3.	Do 1 hodiny	do 8 hodin
3.	Nejsou k dispozici důležité funkce DMS, ale je možné je obejít, nebo nejsou k dispozici méně důležité funkce softwaru, které však nelze obejít. Objednatel utrpěl mírnou ztrátu funkčnosti DMS.	Zváží řešení, kterým by bylo možné problém obejít, a případně doplnění, které bude obsaženo v následné Aktualizaci.	Objednatel během své pracovní doby poskytne veškeré relevantní informace (např. protokolové soubory, výtisky obrazovek, data) nutné k tomu, aby zhotovitel mohl problém vyřešit.	Do 1 hodiny	do 24 hodin
4.	Objednatel zjistil menší závadu nebo žádá o informace, doplnění nebo vysvětlení dokumentace týkající funkčnosti DMS s tím, že provoz DMS není narušen nebo je narušen jen minimálně. Objednatel současně není omezen ve své práci, nebo je omezen minimálně.	Zváží doplnění softwaru, které bude obsaženo v následné Aktualizaci.	Objednatel během své pracovní doby poskytne veškeré relevantní informace (protokolové soubory, výtisky obrazovek, data) nutné k tomu, aby zhotovitel mohl problém vyřešit.	Do 1 hodiny	do 80 hodin

Svým podpisem stvrzuji, že výše uvedené údaje jsou zavazující a pravdivé