

VZS-04 Implementace a údržba Manažerského informačního systému

Příloha č. 4, Garantované doby zásahu

Doby zásahu a potvrzení jsou uvedeny v období provozních hodin (6-16 v pracovní dny).

Stupeň závažnosti	Definice	Opatření Poskytovatele	Opatření Objednatele	Doba potvrzení	Doba zásahu
1.	<p>Praktické užívání MIS bylo přerušeno nebo je vážně narušeno a podstatná část uživatelů nemůže přiměřeně pokračovat ve své práci.</p> <p>MIS není použitelný ve svých základních funkcích.</p>	<p>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 MIS.</p>	<p>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.</p>	Do 1 hodiny	do 8 hodin
2.	<p>Důležité funkce MIS 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.</p>	<p>Zajistí pracovníky během pracovní doby, dokud nebude nalezeno přijatelné řešení. Takové přijatelné řešení znamená, že nebude působit významné potíže při používání Datového skladu.</p>	<p>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.</p>	Do 1 hodiny	do 16 hodin
3.	<p>Nejsou k dispozici důležité funkce MIS, ale je možné je obejít, nebo nejsou k dispozici méně důležité funkce softwaru, které však nelze obejít. Objednatel utrpěl mírnou ztrátu funkčnosti MIS.</p>	<p>Zváží řešení, kterým by bylo možné problém obejít, a případně doplnění, které bude obsaženo v následné Aktualizaci.</p>	<p>Objednatel během své pracovní doby poskytne veškeré relevantní informace (např. protokolové soubory, výtisky obrazovek, data) nutné k tomu, aby zhotovitel mohl problém vyřešit.</p>	Do 1 hodiny	do 40 hodin

VZS-04 Implementace a údržba Manažerského informačního systému

4.	Objednatel zjistil menší závadu nebo žádá o informace, doplnění nebo vysvětlení dokumentace týkající funkčnosti MIS s tím, že provoz MIS 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.

10.10.2018 MDR TŘEŠOV

