

ÚROVEŇ POSKYTOVANÝCH SLUŽEB – HELPDESK

(Service Level Agreement)

**AUTORIZAČNÍ SEZNAM OSOB PRO VERIFIKACI SEZNAMU UŽIVATELŮ
PŘÍSTUPUJÍCÍ KE SLUŽBĚ ASP****SEZNAM UŽIVATELŮ**

Jméno uživatele / funkce za stranu poskytovatele	Kontakt
Tomáš Florián Vedoucí oddělení zákaznické podpory	https://esp.elanor.cz

Jméno uživatele / funkce za stranu objednatele	Kontakt
Ing. Zdeněk Borecký/ vedoucí IT	

Objednatel se zavazuje změny oprávněných osob řešit dodatkem ke Smlouvě, pro účely změn uživatelů přistupujících ke službě ASP a změn technického charakteru je určena tabulka „Specifikace oprávnění k ASP přístupům“, jejíž vzor je v Příloze č. 4 této Smlouvy.

BEZPEČNOST DAT

Pro zachování důvěrnosti zpracovávaných dat platí obecně platné právní předpisy, pokud není stanoveno jinak. V tomto smyslu poskytovatel služby zajistí zejména bezpečné nakládání s datovými nosiči, které obsahují data zákazníka.

**POSTUP ŘEŠENÍ HLÁŠENÍ NEDOSTUPNOSTI, PROBLÉMU
SLUŽBY:**

Pro hlášení nedostupnosti služby jsou určeny osoby uvedené v tabulce Specifikace a oprávnění ke Smlouvě o poskytování služby ASP seznam osob Objednatele oprávněných pro komunikaci prostřednictvím systému HELP DESK Poskytovatele.

Každý hlášený problém musí být zadán v systému HELPDESK dostupném na adrese <https://esp.elanor.cz>.

Poskytovatel se zavazuje dodržovat poskytování služby Objednateli tak, aby dodržel následující tabulku reakčních dob Poskytovatele a časů zpřístupnění dat v případě havárie:

Reakční doba poskytovatele na nedostupnost služby od doby nahlášení Reakční doba zahrnuje i započítání řešení problému včetně odhadu doby potřebné pro jeho odstranění.	8 hod v pracovní době (9:00-17:00)
--	------------------------------------

Při zjištění chyby Objednatelem bude použit následující postup:

1. Vyloučení problému na straně technického zařízení objednatele.
2. Specifikace naléhavosti problému z hlediska objednatele.
3. Ohlášení chyby na HELP DESK poskytovatele.
4. Analýza příčiny problému (poskytovatel).
5. Řešení případné chyby za účasti obou stran.

• **SLA parametry**

Položka	Popis, příklad	Reakce na chybu
Kritická chyba	Provoz Produktu u Objednatele není možný; nemohou být vkládána či zpracována žádná data v důsledku problémů se základními funkcemi Produktu v důsledku vady systému.	Do 8 pracovních hodin obdrží objednatel přijatelnou informaci o způsobu řešení.
Závažná chyba	Provoz Produktu u Objednatele není možný z důvodů nefunkční oblasti Produktu; Produkt neumožňuje zpracovat v oblasti pracovních právních vztahů a odměňování výstupy požadované platnými právními předpisy v termínech z nich vyplývajících. Chyba v systému zhoršuje jeho výkonnostní parametry způsobem, který trvale znemožňuje Objednateli zadávat vstupy.	Do 2 pracovních dnů (16 hodin) obdrží objednatel přijatelnou informaci o způsobu řešení.
Běžná chyba	Některý z modulů je nefunkční, nejsou ohroženy hlavní funkce systému, který může být současně provozován.	Do 5 pracovních dnů (40 hodin) obdrží objednatel přijatelnou informaci o způsobu řešení.
Uživatelský dotaz, požadavek na rozšíření funkčnosti systému	Dotaz, poskytnutí informace k provozování Licenční programů. Požadavky na specifické úpravy.	Do 10 dnů (80 pracovních hodin) obdrží objednatel přijatelnou informaci o způsobu a termínu řešení.
Konečné zařazení vady nahlášené Objednatelem dle položek v tabulce stanoví Zhotovitel.		

• **PLÁNOVANÁ ÚDRŽBA A ČAS PLNĚNÍ SLUŽBY**

Požadavky provozu zákazníka	Týdny	Pondělí - Pátek	Sobota	Neděle
Provozní hodiny systému		24 x 5	24	24
Garantovaná dostupnost služby (reakce dodavatele na výpadky)	1 až 52	8 x 5 (9:00 - 17:00)	0	0
Backup, archivace	1 až 52	22 - 4		
Plánovaná údržba	1 až 52	48 hodin předem oznámené	48 hodin předem oznámené	48 hodin předem oznámené

Neplánované případy odstavení systému budou poskytovatelem nahlášený nejméně 1 hodinu předem kompetentní osobě zákazníka.