

UPRAVENÁ PŘÍLOHA Č. 1 SERVISNÍ SMLOUVY – Definice kvality poskytovaných služeb

„DOSTUPNOST“ - SW systém je v daném zúčtovacím období provozován 24 hodin denně 7 dní v týdnu, s výjimkou předem oznámených servisních prací, jejichž termín musí být objednatelem odsouhlasen. Dostupnost v hodinách je vyjádřena součtem doby provozu za dané zúčtovací období. Za nedostupnost je považována nefunkčnost SW systému včetně její části.

Požadovaná dostupnost SW systému v zúčtovacím období (měsíčně) je: **95%**

Tabulka definice kvality služeb (SLA):

Priorita	Doba reakce [hodina]	Doba zásahu [hodina]	Doba vyřešení [hodina]
A – Vysoká	1	4	12
B – Střední	4	8	24
C – Nízká	24	48	Dle dohody

Kategorie chyb (vad) v požadavcích zaznamenaných objednatelem ve službě HelpDesk v návaznosti na definici kvality poskytovaných služeb (SLA):

„**A – vysoká priorita (stav nouze)**“ znamená, že SW systém nebo jeho část havaruje jednou nebo několikrát za den tak, že je nepoužitelný ve svých základních funkcích, nebo pokud dojde k narušení uživatelských dat závažným způsobem (např. narušení konzistence databáze), eventuelně jejich ztrátě v produkčním prostředí (a následná obnova ze záloh, které nejsou předmětem této smlouvy). Jedná se o stav, kdy nelze pomocí dodaného Systému realizovat některý z důležitých procesů, pro které byl Systém dodán. Tento stav může ohrozit běžný provoz případně způsobit vysoké finanční či jiné škody. Problém nelze obejít existujícími IS/IT prostředky.

„**B – střední priorita (vážný problém)**“ znamená neumožnění provozu systému nebo jeho části pouze v určité variantě procesu. Funkčnost systému nebo jeho části je ve svých funkcích degradována tak, že tento stav omezuje běžný provoz. Problém se dá obejít existujícími IS/IT prostředky.

„**C – nízká priorita (menší problém)**“ znamená menší narušení funkcí systému nebo jeho části nebo znepříjemnění práce uživatele v systému. Jedná se o problém, který nepatří do kategorie „A – stav nouze“ ani „B – vážný problém“.

- Smluvní strany sjednávají poskytování služeb technické podpory provozu SW systému poskytovatelem prioritně formou zabezpečeného vzdáleného přístupu do datové sítě objednatele ve smyslu ustanovení čl. IX. odst. 2 písm. d) této smlouvy.
- Poskytovatel se zavazuje reagovat na potřeby objednatele:
 - u vad kategorie A nejpozději do 1 hod. od nahlášení chyby na HelpDesk. V případě nahlášení po 17 hod. nejpozději **do 9.00 hod.** následujícího pracovního dne,
 - u vad kategorie B nejpozději do 4 hod. od nahlášení chyby na HelpDesk. V případě nahlášení po 17 hod. nejpozději **do 12.00 hod.** následujícího pracovního dne,
 - u vad kategorie C ~~během přiměřené lhůty dle stupně poškození~~, nejpozději do 24 hod. od nahlášení chyby na HelpDesk. **V případě nahlášení po 17 hod. nejpozději do 8.00 hodin následujícího pracovního dne.**

Reakcí se v tomto případě rozumí potvrzení přijetí požadavku a odpověď objednateli s informací o předpokládané závažnosti problému, zda se jedná či nejedná o vadu SW systému nebo její části a je-li to možné, předpokládanou dobou potřebnou na vyřešení problému (případně cenu, nejedná-li se o vadu SW systému). Není-li poskytovatel v tomto momentě takové informace schopen poskytnout, je povinen odhadnout termín, kdy tyto předběžné informace objednateli poskytne.

3. Poskytovatel se zavazuje nastoupit dálkovým přístupem k řešení za cílem odstranění vady nahlášené objednatelem:
 - a) u vad kategorie A nejpozději do **4 hod.** od nahlášení chyby na HelpDesk. V případě nahlášení po 17 hod. nejpozději do **12.00 hod.** následujícího pracovního dne,
 - b) u vad kategorie B nejpozději do 8 hod. od nahlášení chyby na HelpDesk. V případě nahlášení po 17 hod. nejpozději do **16.00 hod.** následujícího pracovního dne,
 - c) u vad kategorie C do 48 hod. od nahlášení. V případě nahlášení po 17 hod. začíná běžet lhůta pro nástup k řešení od 8.00 hod. následujícího pracovního dne.
4. Poskytovatel se zavazuje vyřešit požadavek objednatele:
 - a) u vad kategorie A nejpozději do 8 hod. od nahlášení vady na HD, nejdéle však do počátku pracovní doby následujícího pracovního dne při nahlášení vady do 16 hod. Přičemž se považuje za splnění i částečná oprava, vedoucí ke stavu, který nadále splňuje kategorii B a pro další posouzení tak přebírá lhůty této kategorie. Taktéž je přípustné prodloužení termínu vyřešení v naprosto jasně opodstatněných případech, jako například kopírování velkého množství dat při celkové obnově systému. V této kategorii jsou myšleny hodiny „běžné“ a nikoli pracovní,
 - b) u vad kategorie B nejpozději do 24 hod. od nahlášení vady na HD,
 - c) u vad kategorie C dle dohody s objednatelem u konkrétního případu.
5. Pro potřeby počítání lhůt u kategorie vad B a C jsou myšleny hodiny pracovní v uvedené pracovní době dle čl. II odst. 1, pokud není uvedeno jinak. Pouze u kategorie A jsou počítány hodiny „kalendářní“ od chvíle nahlášení na HD v souladu s odst. 2 této přílohy, tedy včetně doby mimo uvedenou pracovní dobu a včetně dny pracovního volna.
6. Naplněním termínu „den prodlení“ se rozumí čas vypršení termínu vyřešení dle odst. 4. této přílohy, plus 24 kalendářních hodin a každý následující kalendářní den k uvedenému termínu vypršení.