**Požadavky na servisní podporu řešení**

Předmětem servisní podpory provozu dodaného řešení (dále jen „IS“) je řešení incidentů v souladu s parametry definovanými níže. Incidentem se rozumí okolnosti bránící plynulému provozu IS.

# Klasifikace incidentů

|  |  |
| --- | --- |
| **Úroveň hlášení** | **Popis** |
| Vysoká | „Incident A“ | Standardní firemní procesy jsou vážně ovlivněny a nezbytné úlohy nemohou být plněny. Některé nebo všechny vlastnosti a funkce provozovaného IS podporujícího hlavní firemní procesy selhaly a jsou zcela nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je kritickým způsobem ovlivněna činnosti SVS |
| Střední | „Incident B“ | Jsou dotčeny firemní procesy v míře způsobující ztížení a zpomalení výkonu konkrétní činnosti SVS. Podporované činnosti jsou výrazně ovlivněny z důvodu selhání nebo omezení některé z funkcí podporovaného IS podporujícího důležité procesy. |
| Nízká | „Incident C“ | Stav, kdy nejsou ohroženy hlavní funkce podporovaného IS a všechny jím podporované firemní procesy mohou běžet, a jen po dobu incidentu (výpadku) lze nefunkční část provozovaného IS dočasně nahradit nebo obejít náhradním řešením. |

**Oznámení incidentu**

Incident je považovaný za oznámený v případě, že jsou splněny následující podmínky:

* je věcně popsaný SVS,
* je navržená jeho klasifikace SVS,
* je zadaný SVS do Helpdesku (servisního systému) Dodavatele přes jeho uživatelské rozhraní nebo emailem,
* jedná-li se o incident navrhovaný do úrovně A, byl zároveň nahlášen SVS Dodavateli telefonicky.

Za čas oznámení se považuje čas zanesení požadavku Zadavatelem do servisního systému Dodavatele.

# Garantována úroveň podpory

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Úroveň hlášení** | **Odezva (reakční doba)** | **Doba vyřešení požadavku\*** |
| Vysoká | „Incident A“ | 4 hodiny | Následující pracovní den (NPD) +2  |
| Střední | „Incident B“ | 4 hodiny | NPD + 5  |
| Nízká | „Incident C“ | 4 hodiny | NPD + 10 |

Reakční doby se počítají v pracovních dnech v čase od 8 do 17 hodin od času oznámení incidentu.

Do Doby vyřešení incidentu se počítají pracovní dny od doby reakce Dodavatele na nahlášený incident SVS.