

Příloha SS č. 1

Podrobná specifikace servisních služeb

Seznam po

Incident

služby

Service Level

předsta

rozsah

Reakční doba

od nah

na jeh

Doba vyřešení

nahláše

workar

definit

Řízení změn

V anglické terminologii Change Management

Proces řízení požadavků na změnu, které nemají charakter incidentu.

Podrobná specifikace servisních služeb

1. ServiceDesk

- Poskytovatel se zavazuje provozovat ServiceDesk pro Objednatele v režimu 8 x 5 (8 hodin x 5 dní), kam může Objednatel hlásit své požadavky a cena této služby je pokryta cenou Servisních služeb dle čl. 4.1 této Smlouvy.
- Objednatel může své požadavky hlásit formou:
 - Přímého přístupu do ServiceDesku Poskytovatele, který je dostupný na webové adrese: www.gity.eu/helpdesk
 - Emailovým oznámením Poskytovateli na adresu: operator@gity.cz
 - Telefonickým kontaktem zákaznické linky Poskytovatele na čísle +420 545 129 360, která bude dostupná v pracovní dny od 8⁰⁰ do 16⁰⁰ hod. , tj. 8 hodin denně.

2. Preventivní údržba

- Tato služba pokrývá v rámci Infrastruktury a Endpointů následující činnosti:
 - Kontrola logů
 - Zjištění aktuálního stavu HW
 - Proaktivní identifikace případných chyb a doporučení návrhu jejich odstranění
- Smlouva pokrývá tuto činnost v pracovních 1 čd / měsíčně

3. Řízení změn

- Tato služba zajišťuje úpravu konfigurace Infrastruktury a Endpointů dle specifických požadavků Objednatele
- Požadavky na změnu budou eskalovány a evidovány v rámci ServiceDesku Poskytovatele
- Smlouva pokrývá tuto činnost v pracovních 1 čd / měsíčně

4. Pravidelné školení administrátorů/uživatelů

- Tato služba zajišťuje povědomí a informovanost pracovníků Objednatele ohledně využitelných funkcionalit řešení, možností využití tohoto řešení a spolupráce Poskytovatele s předáním informací na koncové uživatele Objednatele

- Smlouva pokrývá 1 školení Objednatele ročně v sídle Objednatele, nebo organizačních složek specifikovaných v příloze – Seznam lokalit, kdy realizace tohoto školení Poskytovatelem bude odpovídat 1 čd.

5. Dohoda o úrovni poskytovaných služeb a Incident Management

5.1. Prioritizace incidentů

A – vysoká

Jedná se o havarijní stav, kdy naléhavost situace znemožňuje používání systému k účelu definovanému v předmětu plnění Smlouvy o dílo (není funkční datová komunikace a datový tok, systém neplní SLA dle bodu 6 této přílohy), a pracovníci Objednatele nejsou schopni zprovoznit systém vlastními silami a není možné použít náhradní řešení.

B – střední

Jedná se o stav, kdy je omezena funkcionální skupině uživatelů, funkcionální řešení je významně omezena, avšak lze aplikovat dočasně alternativní řešení. Tento stav je řešen Objednatelem i Poskytovatelem s nejvyšší prioritou.

C – nízká

Jedná se o stav, kdy je funkcionální omezena malému počtu uživatelů a/nebo dílčí části systému, která neodporuje definici předchozích priorit. Tyto incidenty lze definovat jako odchylky od uživatelských postupů nebo ovládání systému/zařízení popsanych v dokumentaci / nápovědě.

5.2. Dohoda o úrovni poskytovaných služeb. (Servis Level Agreement - SLA)

	A	B	C
Reakční doba	1 hod	1 hod	4 hod
Doba vyřešení	4 hod	24 hod	72 hod

- Vyřešení incidentu je v dané priority definováno jako vyřešení závady nebo poskytnutí přijatelného náhradního řešení (workaround) nebo návodu jako tento incident obejít.
- Prioritu incidentu navrhuje uživatel a musí být odsouhlasena Poskytovatelem
- Služba ServiceDesk a řešení incidentů probíhá pouze v pracovní době Poskytovatele v režimu 8x5. Časy uvedené v tabulce představují čas vyřešení požadavku v čistém času. Pokud řešení požadavku přesáhne pracovní dobu Poskytovatele je do reakční doby, případně doby vyřešení započten pouze čas od nahlášení incidentu do konce

pracovní doby Poskytovatele a v řešení se pokračuje v následujícím pracovním dni. Čas mezi ukončením a započítáním řešení v následujícím pracovním dni se nezapočítává.

- Pracovní doba se pro účely této smlouvy definuje jako období od 8:00 do 16:30
- Do doby vyřešení se nezapočítává čas, kdy poskytovatel prokazatelně čeká na reakci uživatele nezbytnou k vyřešení incidentu.
-