

Příloha 2 – Technická specifikace a parametry SLA

Definice Úrovně Poskytování služby (SLA):

Servis	Popis	Reakční doba	Dostupnost služby
Vyžádaný expresní servisní zásah	VIP uživatelé a kritická zařízení Problém vyžadující okamžitá nápravná opatření	2 hod	PO 7,30 – 17,00
			ÚT 7,30 – 14,30
			ST 7,30 – 17,00
			ČT 7,30 – 16,00
			PÁ 7,30 – 13,00
Standardní servisní zásah	Uživatelé a standardní zařízení Problém vyžadující rychlé řešení	4 hod	PO 7,30 – 17,00
			ÚT 7,30 – 14,30
			ST 7,30 – 17,00
			ČT 7,30 – 16,00
			PÁ 7,30 – 13,00

Reakční doba = doba od zaevidování požadavku do započetí řešení požadavku technikem, příp. přiřazení na řešitelskou skupinu

Dostupnost služby = doba garantovaného poskytování služby

Ostatní předpoklady:

Zadavatel zajistí vhodné prostředí pro zázemí technického týmu – fyzicky oddělenou a zabezpečenou místnost s potřebnou infrastrukturou (přípojky k sítím, kancelářské vybavení) a přístupy do systémů a aplikací odpovídající vykonávaným činnostem.

Dodavatel je oprávněn administračně zasahovat a spravovat pouze ta zařízení a produkty, ke kterým mu je udělen přístup a administrační oprávnění.

Dodavatel outsourcingových služeb přebírá odpovědnost za:

- Dostupnost uživatelské podpory dle SLA
- Řízení poskytovaných technických pracovníků
- Projektové řízení poskytovaných služeb

Zadavatel, případně jeho další smluvní strany, zajišťuje/odpovídá za:

- Investice do veškerého technického vybavení, licencí a spotřebního materiálu
- Řízení požadavků na dodávané služby, přebírání služeb, jejich akceptaci a vyhodnocování kvality
- Poskytnutí vhodných kancelářských prostor s potřebnou infrastrukturou (přípojky k sítím, kancelářské vybavení) a přístupy do systémů a aplikací odpovídající vykonávaným činnostem

Služba obecně zahrnuje:

- Licenční poplatky, poplatky za prodloužení záruky u výrobce, poplatky za držení HW nebo SW podpory
- Náhradní díly, spotřební materiál ani jiné zboží pokud není výslovně uvedeno jinak
- Implementace nových produktů (HW, SW) vyjma explicitně uvedených ve specifikaci služby
- Významné konfigurační úpravy aplikací a systémů, specializované odborné služby