**Návrh podmínek SLA**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| * 1. **PROVOZNÍ SERVIS** | | | | |
| **Provozní doba** | | [DOPLNÍ ÚČASTNÍK] | | |
| **Rozsah činností** | | Požadované činnosti zahrnují:  [DOPLNÍ ÚČASTNÍK]. | | |
| **Upřesnění kategorií vad ve vztahu ke službě** | | | | |
| Kategorie A | Vadou kategorie A se rozumí zejména:  Vada, která zcela nebo podstatným způsobem znemožňuje užívání EIS. Za vadu kategorie A se považuje i vada s výše uvedenými dopady, která se projevuje občas nebo náhodně. | | | |
| Kategorie B | Vadou kategorie B se rozumí zejména:  Vada, která nebrání užívání EIS, ale omezuje jeho provoz. Za vadu kategorie B se považuje i vada s výše uvedenými dopady, která se projevuje občas nebo náhodně. | | | |
| Kategorie C | Vadou kategorie C se rozumí zejména:  Vada, která není vadou kategorie A ani B. | | | |
| **Parametry** | | | | |
| Název | | | Jednotka | Zaručená hodnota [max.],  *pokud se strany nedohodnou jinak.* |
| Doba odstranění Vady kategorie A | | | hod | max. [DOPLNÍ ÚČASTNÍK]. |
| Doba odstranění Vady kategorie B | | | hod | max. [DOPLNÍ ÚČASTNÍK]. |
| Doba odstranění Vady kategorie C | | | hod | max. [DOPLNÍ ÚČASTNÍK]. |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Smluvní pokuty** | | | |
| Název Parametru | Smluvní pokuta v Kč | Max. výše smluvní pokuty v Kč | Způsob výpočtu |
| Doba odstranění  Vady kategorie A | [DOPLNÍ ÚČASTNÍK]. | [DOPLNÍ ÚČASTNÍK]. | Pro každou Vadu, za každých započatých 24 hodin nad Zaručenou hodnotu |
| Doba odstranění  Vady kategorie B | [DOPLNÍ ÚČASTNÍK]. | [DOPLNÍ ÚČASTNÍK]. | Pro každou Vadu, za každých započatých 24 hodin nad Zaručenou hodnotu |
| Doba odstranění  Vady kategorie C | [DOPLNÍ ÚČASTNÍK]. | [DOPLNÍ ÚČASTNÍK]. | Pro každou Vadu, za každých započatých 24 hodin nad Zaručenou hodnotu |

|  |  |
| --- | --- |
| * 1. **KONZULTAČNÍ SLUŽBY** | |
| **Provozní doba** | [DOPLNÍ ÚČASTNÍK]. |
| **Rozsah požadovaných činností** | Požadované činnosti zahrnují:  [DOPLNÍ ÚČASTNÍK]. |

1. HELPDESK

|  |  |
| --- | --- |
| **Provozní doba s obsluhou živým operátorem** | [DOPLNÍ ÚČASTNÍK]. |
| **Popis provozování Helpdesku** | [DOPLNÍ ÚČASTNÍK]. |
| **Způsob přijímání hlášení Helpdesku** | [DOPLNÍ ÚČASTNÍK]. |
| **Popis evidovaných údajů Helpdesku** | [DOPLNÍ ÚČASTNÍK]. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Název | Jednotka | Zaručená hodnota [max.] |
| Doba odezvy na požadavek v Helpdesku | hod | [DOPLNÍ ÚČASTNÍK]. |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Smluvní pokuty za nedodržení parametrů Helpdesku** | | | |
| Název Parametru | Smluvní pokuta v Kč | Max. výše smluvní pokuty v Kč | Způsob výpočtu |
| Doba odezvy | [DOPLNÍ ÚČASTNÍK]. | [DOPLNÍ ÚČASTNÍK]. | Pro každý Požadavek, za každou započatou hodinu nad stanovenou hodnotu |

1. DEFINICE POJMŮ

| Pojem | **Definice** |
| --- | --- |
| **Provozní servis** | Činnosti, které spočívají v odstraňování vad EIS a/nebo výsledků poskytnutých Služeb v Provozní době. |
| **Konzultační služby** | Činnosti prováděné v rámci Podpory, které spočívají v poskytování poradenství a konzultačních služeb uživatelům EIS ohledně způsobu užívání EIS a v řešení konkrétních problémů prostřednictvím Helpdesk a telefonu. |
| **Parametr** | Vlastnost Provozního servisu nebo Konzultačních služeb, která je předmětem vyhodnocování a případně uplatnění smluvní pokuty ze strany Objednatele. |
| **Požadavek** | Jakýkoliv požadavek Objednatele nebo uživatele EIS týkající se poskytnutí Provozního servisu nebo Konzultačních služeb. |
| **Vada** | Vadou se rozumí rozpor mezi skutečnými funkčními vlastnostmi EIS a funkčními vlastnostmi, které jsou stanoveny v provozní či uživatelské dokumentaci a/nebo ve specifikaci plnění uvedené ve Smlouvě a jejích přílohách nebo v souladu s ní stanovenými (například v objednávce). Za vadu se považuje i skutečnost, že funkční vlastnosti EIS neodpovídají povinným funkčním vlastnostem vyplývajícím z technických norem, které se na EIS vztahují a jsou vůči němu závazné.  Vady se dělí dle závažnosti na kategorie A, B a C. |
| **Helpdesk** | Informační systém Dodavatele, který slouží k hlášení Požadavků Objednatelem |
| **Issue** | Záznam v Helpdesku popisující Požadavek nebo Vadu a jejich případné řešení. |
| **Doba odezvy** (v jednotkách času) | Časové období v rámci Zaručené provozní doby, která uplyne od okamžiku, kdy Objednatel založí Issue v Helpdesku, do okamžiku, kdy Dodavatel kontaktuje Objednatele ohledně řešení Požadavku popsaného v Issue. |
| **Doba odstranění Vady** (v jednotkách času) | Časové období v rámci Zaručené provozní doby, která uplyne od okamžiku, kdy Objednatel založí Issue v Helpdesku, do okamžiku, kdy je Issue uzavřen, tj. potvrzeno jeho vyřešení Objednatelem (uživatelem). |
| **Specifikace** | Vymezení funkčnosti, chování a vlastností EIS nebo vymezení funkčnosti, chování a vlastností výsledků poskytnutých služeb stanovené ve Smlouvě nebo v příslušné objednávce. |