

Úroveň servisních služeb

Stupeň závažnosti	Definice	Opatření dodavatele	Opatření objednatele	Doba potvrzení	Doba zásahu
1.	Havarijní stav - Praktické užívání CDE bylo přerušeno nebo je vážně narušeno a podstatná část uživatelů nemůže přiměřeně pokračovat ve své práci. CDE není použitelný ve svých základních funkcích.	Zajistí, aby byli jeho pracovníci nepřetržitě k dispozici, dokud nebude nalezeno přijatelné řešení, kterým lze problém obejít. Takové přijatelné řešení znamená, že nebude působit významné potíže při používání CDE.	Objednatel poskytne po dobu trvání problému k dispozici určené pracovníky, kteří budou zodpovídat dotazy a poskytovat relevantní informace (např. protokolové soubory, výtisky obrazovky, data) nutné k tomu, aby oddělení podpory Dodavatele mohlo problém vyřešit, v opačném případě bude stupeň závažnosti problému snížen na úroveň 2.	Do 1 hodiny	do 8 hodin
2.	Provozní problém - Důležité funkce CDE nejsou k dispozici a nelze je nijak obejít. Praktická použití jsou narušena, ale nikoli přerušena. Je vážně narušena produktivita značného počtu uživatelů nebo úrovně služby Objednatele.	Zajistí pracovníky během pracovní doby, dokud nebude nalezeno přijatelné řešení. Takové přijatelné řešení znamená, že nebude působit významné potíže při používání CDE.	Objednatel během své pracovní doby poskytne veškeré relevantní informace (např. protokolové soubory, výtisky obrazovek, data) nutné k tomu, aby dodavatel mohl problém vyřešit, v opačném případě bude stupeň závažnosti problému snížen na úroveň 3.	Do 1 hodiny	do 16 hodin
3.	Incident - Nejsou k dispozici důležité funkce CDE, ale je možné je obejít, nebo nejsou k dispozici méně důležité funkce softwaru, které však nelze obejít. Objednatel utrpěl mírnou ztrátu funkčnosti CDE.	Zváží řešení, kterým by bylo možné problém obejít, a případně doplnění, které bude obsaženo v následné Aktualizaci.	Objednatel během své pracovní doby poskytne veškeré relevantní informace (např. protokolové soubory, výtisky obrazovek, data) nutné k tomu, aby Dodavatel mohl problém vyřešit.	Do 1 hodiny	do 40 hodin
4.	Ostatní - Objednatel zjistil menší vadu nebo žádá o informace, doplnění nebo vysvětlení dokumentace týkající se funkčnosti CDE s tím, že provoz CDE není narušen nebo je narušen jen minimálně.	Zváží doplnění softwaru, které bude obsaženo v následné Aktualizaci.	Objednatel během své pracovní doby poskytne veškeré relevantní informace (protokolové soubory, výtisky obrazovek, data) nutné k tomu, aby Dodavatel mohl problém vyřešit.	Do 1 hodiny	do 80 hodin

Poznámka: Servisní zásah bude prováděn v pracovních hodinách dle ust. čl. III odst. 5 smlouvy a doba uvedená ve sloupci doba zásahu se počítá v rámci pracovní doby.