**Příloha č. 4 Popis SLA**

|  |  |
| --- | --- |
| **KATALOGOVÝ LIST** | |
| Číslo Katalogové listu | 1 |
| Název Služby | Záruční servis |
| Popis Služby | V rámci záručního servisu poskytovatel procesuje tickety nahlášené přes ticketovací nástroj, a informuje objednatele o stavu řešení a zajišťuje dostupnost kapacit určených k odstraňování závad v níže uvedené provozní době v rozsahu, garantujícím splnění níže uvedených zaručených hodnot parametrů Služby.  Záruční servis je poskytován bezplatně.  V rámci odstraňování záručních závad poskytovatel řeší tickety nahlášené přes ticketovací nástroj. Pokud je ticket závadou, zajistí poskytovatel její řešení v zaručených hodnotách doby řešení pro příslušnou kategorii závady dle tohoto Katalogového listu.  Odstraňování závad v záruční době poskytovatel zajistí bezplatně v rámci záruky. Bezplatně bude poskytovatel zajišťovat rovněž odstraňování závad, které sám způsobil, a to i po uplynutí příslušné záruční doby.  Veškeré úkony prováděné podle tohoto Katalogového listu bude realizovat na straně objednatele výhradně osoba oprávněná k jednání za objednatele ve věcech technických a realizačních |
| Zaručená provozní doba | Pracovní dny 06:00 - 15:00, 5 dní v týdnu |

|  |  |
| --- | --- |
| **Upřesnění kategorií vad ve vztahu ke Službě** | |
| Kategorie A | Vadou kategorie A se rozumí zejména, že:   * Systém je zcela nefunkční nebo je jeho funkčnost omezena tak, že jej nelze použít k realizaci základních účelů Systému; * současný výskyt více vad kategorie B, kdy vzájemné působení těchto vad způsobí kumulaci negativního dopadu na Systém tak, že závažnost dopadu bude odpovídat podmínkám závady kategorie A, budou i jednotlivé závady hodnoceny kategorií A. |
| Kategorie B | Vadou kategorie B se rozumí zejména, že:   * funkčnost Systému nebo jeho části je omezena nikoli nepodstatným způsobem. * jsou dotčeny firemní procesy v míře způsobující ztěžování výkonu konkrétní činnosti. |
| Kategorie C | Vadou kategorie C se rozumí zejména:   * ostatní - drobné závady, které nespadají do kategorií A a B. |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Název | Jednotka | Zaručená hodnota [max.] | Vyhodnocovací období |
| Doba odezvy | hodina | 2 | kalendářní měsíc |
| Diagnostika závady kategorie A | hodina | 9 | kalendářní měsíc |
| Diagnostika závady kategorie B | hodina | 9 | kalendářní měsíc |
| Diagnostika závady kategorie C | hodina | 9 | kalendářní měsíc |
| Návrh řešení závady kategorie A | hodina | 18 | kalendářní měsíc |
| Návrh řešení závady kategorie B | hodina | 18 | kalendářní měsíc |
| Návrh řešení závady kategorie C | hodina | 27 | kalendářní měsíc |
| Odstranění závady kategorie A | Den | 30 | čtvrtletí |
| Odstranění závady kategorie B | Den | 30 | čtvrtletí |
| Odstranění závady kategorie C | Den | 30 | čtvrtletí |
| Další podmínky   * Poskytovatel se zavazuje v době řešení ticket vyřešit odstraněním závady nebo navrhnout a připravit alternativní řešení nebo způsob obnovení základní funkčnosti systému tak, aby závada nejpozději po uplynutí této lhůty nebránila objednateli v užívání systému; * Pokud ve stanovené lhůtě nebude závada odstraněna a bude navrženo pouze alternativní řešení nebo způsob obnovení základní funkčnosti, stanoví lhůtu pro odstranění závady včetně vymezení podmínek součinnosti ze strany objednatele a Poskytovatele dohodou zástupce ve věcech technických a realizačních; * Osoby oprávněné k akceptaci služby (podepisování Předávacích protokolů) mohou uzavřít dohodu, že alternativní řešení nebo způsob obnovení základní funkčnosti je konečným odstraněním závady. * V extrémních případech se dá termín nastavit individuálně, je ovšem k tomu potřeba dohoda obou smluvních stran * V případě delší opravy, pokud objednavatel nemá náhradní díl poskytovatel zapůjčí náhradní díl / komponent po dobu opravy. | | | |
| **SOUČINNOST OBJEDNATELE** | | | |
| Poskytovatel je oprávněn vyžádat si další součinnost objednatele nezbytnou pro plnění předmětu dle této smlouvy a objednatel mu poskytnutí vyžádané součinnosti bez závažného důvodu neodmítne. | | | |

**Katalogový list – Pozáruční servis**

|  |  |
| --- | --- |
| **KATALOGOVÝ LIST** | |
| Číslo Katalogové listu | 2 |
| Název Služby | Pozáruční servis |
| Popis Služby | V rámci pozáručního servisu poskytovatel procesuje tickety nahlášené přes ticketovací nástroj, a informuje objednatele o stavu řešení a zajišťuje dostupnost kapacit určených k odstraňování závad v níže uvedené provozní době v rozsahu, garantujícím splnění níže uvedených zaručených hodnot parametrů Služby.  Pozáruční servis je poskytován za cenu určenou jako součin ceny za 1 člověkohodinu jednotlivých členů realizačního týmu podle úkonu, která je uvedená v Příloze č. 5 této Smlouvy (i po zohlednění doby, při které k pozáručnímu servisu došlo), a počtu člověkohodin jednotlivých členů Realizačního týmu, vynaložených na odstranění závady nahlášené v rámci řešeného ticketu, a počtu najetých km v rámci servisního zásahu.  V rámci odstraňování pozáručních závad poskytovatel řeší tickety nahlášené přes ticketovací nástroj. Pokud je ticket závadou, zajistí poskytovatel její řešení v zaručených hodnotách doby řešení pro příslušnou kategorii závady dle tohoto Katalogového listu.  Poskytovatel bude bezplatně zajišťovat odstraňování závad, které sám způsobil.  Veškeré úkony prováděné podle tohoto Katalogového listu bude realizovat na straně objednatele výhradně osoba oprávněná k jednání za objednatele ve věcech technických a realizačních |
| Fakturační období | Měsíčně |
| Zaručená provozní doba | Pracovní dny 06:00 - 15:00, 5 pracovních dní v týdnu |

|  |  |
| --- | --- |
| **Upřesnění kategorií vad ve vztahu ke Službě** | |
| Kategorie A | Vadou kategorie A se rozumí zejména, že:   * Systém je zcela nefunkční nebo je jeho funkčnost omezena tak, že jej nelze použít k realizaci základních účelů Systému; * současný výskyt více vad kategorie B, kdy vzájemné působení těchto vad způsobí kumulaci negativního dopadu na Systém tak, že závažnost dopadu bude odpovídat podmínkám závady kategorie A, budou i jednotlivé závady hodnoceny kategorií A. |
| Kategorie B | Vadou kategorie B se rozumí zejména, že:   * funkčnost Systému nebo jeho části je omezena nikoli nepodstatným způsobem. * jsou dotčeny firemní procesy v míře způsobující ztěžování výkonu konkrétní činnosti. |
| Kategorie C | Vadou kategorie C se rozumí zejména:   * ostatní - drobné závady, které nespadají do kategorií A a B. |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Název | Jednotka | Zaručená hodnota [max.] | Vyhodnocovací období |
| Doba odezvy | hodina | 2 | kalendářní měsíc |
| Diagnostika závady kategorie A | hodina | 9 | kalendářní měsíc |
| Diagnostika závady kategorie B | hodina | 9 | kalendářní měsíc |
| Diagnostika závady kategorie C | hodina | 9 | kalendářní měsíc |
| Návrh řešení závady kategorie A | hodina | 18 | kalendářní měsíc |
| Návrh řešení závady kategorie B | hodina | 18 | kalendářní měsíc |
| Návrh řešení závady kategorie C | hodina | 27 | kalendářní měsíc |
| Odstranění závady kategorie A | Den | 30 | čtvrtletí |
| Odstranění závady kategorie B | Den | 30 | čtvrtletí |
| Odstranění závady kategorie C | Den | 30 | čtvrtletí |
| Další podmínky   * Poskytovatel se zavazuje v době řešení ticket vyřešit odstraněním závady nebo navrhnout a připravit alternativní řešení nebo způsob obnovení základní funkčnosti systému tak, aby závada nejpozději po uplynutí této lhůty nebránila objednateli v užívání systému; * Pokud ve stanovené lhůtě nebude závada odstraněna a bude navrženo pouze alternativní řešení nebo způsob obnovení základní funkčnosti, stanoví lhůtu pro odstranění závady včetně vymezení podmínek součinnosti ze strany objednatele a poskytovatele dohodou zástupce ve věcech technických a realizačních; * Osoby oprávněné k akceptaci služby (podepisování Předávacích protokolů) mohou uzavřít dohodu, že alternativní řešení nebo způsob obnovení základní funkčnosti je konečným odstraněním závady. * V extrémních případech se dá termín nastavit individuálně, je ovšem k tomu potřeba dohoda obou smluvních stran * V případě delší opravy, pokud objednavatel nemá náhradní díl poskytovatel zapůjčí náhradní díl / komponent po dobu opravy. | | | |
| **SOUČINNOST OBJEDNATELE** | | | |
| Poskytovatel je oprávněn vyžádat si další součinnost Objednatele nezbytnou pro plnění předmětu dle této smlouvy a Objednatel mu poskytnutí vyžádané součinnosti bez závažného důvodu neodmítne. | | | |