**Příloha č.2b**

**Podmínky SLA a kritérií pro následnou podporu a rozvoj**

**Služby Service-level agreement (dále jen „SLA“) a technické podpory** je činnost dodavatele, která zajišťuje:

* Správu požadavků zadavatele v definovaném nástroji dodavatele (Helpdesk)
* Upgrade a update veškerého dodaného SW
* Poradenství k systému
* Parametrizaci systému dle pokynů zadavatele
* Diagnostiku a řešení incidentů při užívání systému
* Podporu při ostatních instalačních a aktualizačních činnostech

**Incidentem** se rozumí nesoulad chování a skutečných vlastností systému s jeho provozní specifikací.

Kategorie incidentů je klasifikace závažností dopadu incidentu na uživatele a jsou následující:

* **Vysoká priorita (Kritický incident)** = systém jako celek nebo jeho základní funkce nejsou pro uživatele dostupné a nelze pokračovat v užívání. Celková ztráta funkcionality, kdy není k dispozici alternativní nebo dočasné řešení pro uživatele.
* **Střední priorita** =systém jako celek nebo jeho funkce jsou pro uživatele významně omezeny, incident způsobuje závažnou ztrátu funkcionality. V užívání lze pokračovat omezeně, některé z klíčových funkcionalit nelze použít. Existuje dočasné alternativní řešení pro uživatele.
* **Nízká priorita** = systém jako celek nebo jeho funkce jsou pro uživatele dostupné, incident způsobuje omezení funkcionalit. V užívání lze pokračovat. Není ohroženo používání služby pro uživatele.

**Dostupnost služby** je trvale v režimu 24x7 včetně sobot a nedělí a státem uznaných svátků.

**Hlášení incidentů**

* Hlášení požadavků jsou oprávněni pracovníci týmu objednatele
* Kategorizace požadavků vč. reakce a doby vyřešení v režimu SLA:
  + **Vysoká priorita**
    - reakce do 2 hodin od nahlášení
    - vyřešení do 24 hodin
  + **Střední priorita**
    - reakce do 2 hodin
    - vyřešení do 36 hodin
  + **Nízká priorita**
    - reakce do 12 hodin
    - vyřešení do 14 dní

**Profylaxe systému** je činnost prováděna za účelem předcházení poruchám a optimalizaci výkonu systému.

Dodavatel bude provádět službu inspekce a sledování chodu informačního systému u objednatele a bude provádět potřebné zásahy k optimalizaci chodu a předcházení poruchám.

Předmětem profylaxe budou zejména tyto činnosti:

* Kontrola vazeb (konzistence dat)
* Zaplňování databázového prostoru a návrhy jeho rozšiřování
* Kontrola zálohování a bezpečnosti dat
* Mapování vytížení systému a návrh optimalizace (zejména selekty a indexy)
* Nahrávání opravných dávek

O provedené inspekci bude vyhotoven zápis, který potvrdí kontaktní osoba zadavatele. V případě, že výsledky profylaxe ukáží na potřebu provedení dalších úprav aplikace/informačního systému, předloží dodavatel návrh takového řešení včetně předpokládaného rozsahu pracnosti v hodinách zadavateli.