**Úroveň záručních služeb**

**Helpdesk – kontakty a provozní doba**

Provozovatel: **[***•***]**

URL: **[***•***]**

Email: **[***•***]**

Telefon: **[***•***]**

**provozní doba**: **[***•***]**

**min. pracovní po-pá po 8 hod.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Činnost/povinnost** | **Upřesnění** | **Max. doba reakce** | **Max. doba vyřešení** |
| Hlášení kritické vady | kritická vada je vada mající zásadní dopad do celkové provozuschopnosti systému | **4 hod. provozní doby** | **NBD** |
| Hlášení významné vady | Významná vada je vada významně zhoršující výkonost či funkčnost, ať z pohledu kvality, tak rozsahu | **12 hod. provozní doby, nejpozději NBD** | **2. NBD** |
| Hlášení běžné vady | Běžná vada má pouze nízký dopad do celkové provozuschopnosti | **NBD** | **5**  **prac. dnů** |
| Hlášení zranitelnosti | zranitelnost je vada umožňující zneužití či omezení funkčnosti či celkové provozuschopnosti | **NBD** | **5**  **prac. dnů** |
| Požadavek na ověření kompatibility s aktualizovaným OS a případná úprava IDM | vyvoláno potřebou Objednatele updatovat či upgradovat OS, na kterém je APV provozován | **NBD** | **10**  **prac. dnů** |
| Ostatní požadavky | jakékoliv jiné požadavky | **NBD** | **dle dohody** |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Úprava Testovacího prostředí | uvedení systému (vč. dokumentace) v testovacím prostředí ČTA do souladu s upraveným systémem v Produkčním prostředí | -- | **5**  **prac. dnů** |
| Zahájení poskytování odborných služeb |  | -- | **10**  **prac. dnů** |

*Vysvětlivka:* **NBD** = následující pracovní den.

**Splnění doby reakce** znamená:

* přijetí a potvrzení hlášení,
* přidělení konkrétního pracovníka pro řešení a sdělení jeho jména a kontaktu;
* sdělení odhadovaného termínu vyřešení.

Standardně vše písemnou formou.

Veškeré **termíny pro vyřešení** **mohou být** Objednatelem z objektivních důvodů na písemnou žádost Zhotovitele **písemně prodlouženy**.