PŘÍLOHA Č. 2 – PARAMETRY SERVISNÍ PODPORY

1. Seznam míst poskytování Servisních služeb:

a) Český rozhlas, Vinohradská 12, 120 99 Praha 2

b) **[DOPLNIT – sídlo poskytovatele]**

2. Poskytování Servisních služeb vzdáleným přístupem:

Ano, do vývojového prostředí u objednatele. Do ostatních prostředí vždy po domluvě objednatele s poskytovatelem.

3. Dostupnost Technické podpory:

Služba	**Dostupnost**	
Technická podpora	Režim služby	5x9
	Zpracování incidentů / požadavků od - do	8:00 – 17:00 v pracovní dny

4. Reakční doba a Předpokládaný čas zahájení řešení v závislosti na Kategorii incidentu:

Kategorie incidentu	**Popis**	**Reakční doba**	**Zahájení řešení nejpozději**
A – Havárie	Jednotlivá aplikační řešení nejsou použitelná ve svých základních funkcích. Tento stav může ohrozit podnikatelskou či obchodní činnost objednatele.	Potvrzení přijetí požadavku včetně stanovení předpokládané doby vyřešení incidentu do 2 hodin od nahlášení problému	Do 4 hodin po nahlášení incidentu. Prioritou je návrh řešení nebo náhradní řešení do odstranění problému, které bude objednatelem odsouhlaseno a poskytovatelem dodáno nejpozději do 72 hodin
B - Významná závada	Některé funkce aplikačních řešení pracují omezeně, toto omezení však nelze považovat za takové, které může ohrozit podnikatelskou či obchodní činnost objednatele.	Potvrzení přijetí požadavku včetně stanovení předpokládané doby vyřešení incidentu do 6 hodin od nahlášení požadavku	Do konce následujícího pracovního dne (NBD) od nahlášení incidentu
C - Méně významná závada	Není nebezpečí přímého ohrožení podnikatelské činnosti objednatele. Aplikační	Potvrzení přijetí požadavku do konce následujícího pracovního	Do tří pracovních dnů po nahlášení incidentu včetně stanovení

	řešení jsou dostupná, ale některé funkce jsou omezeny.	dne	předpokládané doby vyřešení incidentu, nedohodnou-li se strany jinak
D - Konzultace	Požadavky na osobní a/nebo telefonické konzultace formou hot-line.	Potvrzení přijetí požadavku včetně dohodnutí vhodné formy a termínu řešení do konce následujícího pracovního dne	-

5. Věcný rozsah podpory

V rámci servisní podpory jsou prováděny tyto činnosti:

Opravy chyb standardního produktu a integrace oprav do aplikací objednatele

- instalace dodaného řešení do vývojového nebo testovacího prostředí objednatele
- otestování funkčnosti řešení v testovacím prostředí objednatele
- instalace dodaného řešení do produkčního prostředí objednatele

Dodání a instalace nových verzi aplikací

- instalace dodaného řešení do vývojového nebo testovacího prostředí objednatele
- otestování funkčnosti řešení v testovacím prostředí objednatele
- instalace dodaného řešení do produkčního prostředí objednatele

Opravy chyb programových úprav a ostatních vad plnění

- opravy chyb programových úprav, které byly řádně předány poskytovateli na technickou podporu,

Dokumentace oprav a servisních zásahů objednatele

- dokumentace oprav chyb standardního produktu, oprav chyb programových úprav a ostatních vad plnění,
- dokumentace nových verzí
- dokumentace integrací oprav do aplikace objednatele,
- případně další dokumentace dle dohody mezi objednatelem a poskytovatelem.

Konzultace objednatele s poskytovatelem

- ad-hoc telefonická či e-mailová konzultace,
- osobní konzultace v místě plnění.

6. Časový rozsah podpory:

Cena servisní podpory aplikace bude účtována na základě skutečně odpracované doby poskytovatele. Ta bude evidována v měsíčních výkazech práce objednatele, které budou poskytovatelem odsouhlasovány.

Servisní kanály:

- Online aplikace Service Desk na adrese: [BUDE DOPLNĚNO]
- Telefonicky na číslech: [BUDE DOPLNĚNO]
- Emailem na adrese: [BUDE DOPLNĚNO]

7. Základní komunikační pravidla pro hlášení a řešení Incidentů:

a) Pro zadávání, správu, evidenci, dokumentaci, komunikaci a vyhodnocování incidentů bude použita aplikace dohodnutá mezi poskytovatelem a objednatelem. Tato aplikace by měla umožnit oběma smluvním stranám minimálně:

- online vzdálený zabezpečený přístup definovaným uživatelům za každou smluvní stranu
- řádnou evidenci jednotlivých incidentů včetně možnosti jejich kategorizace dle odstavce 4
- sledování časového průběhu a náročnosti řešení incidentu (včetně časové známky jednotlivých statusů)
- přiřazení vlastníka řešení
- filtrování a řazení incidentů
- e-mailovou notifikace zadání a změny incidentu
- reporty incidentů

V případě, že incident je způsoben vadou nebo vlastností standardního licencovaného softwarového produktu, informuje o tom poskytovatel objednatele a vyžádá si instrukce k dalšímu postupu, například vytvoření náhradního řešení, je-li to technicky možné, nebo předání Incidentu na technickou podporu příslušného výrobce.

8. Kontaktní osoby objednatele:

Typ kontaktu	Jméno a příjmení	Telefon	Email
Projektový manažer za ČRo	Ing. Ilona Bednářová	+420 221 553 268	ilona.bednarova@rozhlas.cz
Hlavní kontaktní osoba pro Technickou podporu	Ing. Adam Veselý, vedoucí SAP	+420 221 553 279	adam.vesely@rozhlas.cz
Eskalační kontakt	Zbyněk Javornický, vedoucí odboru IT	+420 221 553 273	zbynek.javornicky@rozhlas.cz

9. Kontaktní osoby poskytovatele:

Typ kontaktu	Jméno a příjmení	Telefon	Email
Hlavní kontaktní osoba pro Technickou podporu			
Další osoby přijímající Technickou podporu			
Eskalační kontakt			