**PŘÍLOHA č. 4 – SPECIFIKACE SLUŽEB**

1. **Seznam poskytovaných služeb**

|  |  |
| --- | --- |
| **Popis** | **rok** |
| Aktualizace SW Oracle HSM (1 ks) | 1 |
| Servisní podpora k Oracle HSM | 1 |

1. **Požadavky na dostupnost podpory**

Servisní podmínky a lhůty pro Oracle Hierarchical Storage Manager – Processor Perpetual:

**Služba SLA** garantuje dobu odezvy na nahlášený servisní požadavek v definovaném časovém rámci. Služba musí být k dispozici mezi 8:00 a 17:00 hodin od pondělí do pátku s výjimkou státních svátků. Doba odezvy nesmí překročit 2 hodiny od nahlášení servisního požadavku. V případě, že tato lhůta překročí 17:00, může být odezva posunuta na následující pracovní den, přičemž se započítává doba odezvy, která uplynula do 17:00 předchozího pracovního dne. Služba zahrnuje možnost poskytnutí servisního zásahu osobně přímo v místě instalace. Prvotní analýza může být prováděna prostřednictvím telefonu, e-mailu nebo vzdáleného přístupu.

Na software je též poskytována podpora ve formě aktualizace programového vybavení (softwarová maintenance).

1. **Kontaktní údaje a postup při poskytování servisní podpory**

**Servisní podpora (servisní služby) poskytovatele** je aktivována k datu, které určuje smlouva. Servisní pracoviště poskytovatele pak má pro objednatele vyhrazeny pracovní kapacity a materiální zajištění v rozsahu potřebném pro plnění závazků ze smlouvy.

Úkony **servisní podpory** jsou zahájeny servisním pracovištěm co nejdříve po přijetí požadavku objednatele na servisní pomoc, obvykle bezprostředně, nejpozději však ve lhůtě specifikované pro příslušný typ servisní služby. Všechny činnosti servisních pracovníků směřují ke zjištění příčin vzniku provozních potíží nebo závad a poruch funkčnosti vybavení objednatele, k jejich odstranění a k obnovení funkčnosti servisovaného vybavení v co nejkratší době.

**Kontaktní osoby a kontaktní údaje**

Za poskytovatele jsou kontaktními osobami pracovníci servisního pracoviště poskytovatele, s kontaktními údaji:

web**:** [DOPLNIT]

e-mail: [DOPLNIT]

telefon v pracovní době: [DOPLNIT]

**Servisní podpora** zahrnuje postupně jeden nebo více způsobů podpory, kterými jsou:

* 1. telefonická konzultace
  2. odborná pomoc prostřednictvím e-mailové korespondence
  3. servisní zásah interaktivně po telefonu
  4. servisní zásah vzdáleným přístupem k systému objednatele, pokud tento způsob poskytování servisních služeb objednatel umožní
  5. servisní zásah osobně v místě instalace u objednatele.

Přitom se postupuje tak, aby byly potíže odstraněny co nejdříve, vždy však tak, aby byly dodrženy smlouvou sjednané lhůty pro odstranění potíží a zprovoznění, pokud popis vlastní poskytované služby nestanoví jinak nebo se nejedná o službu bez garance odstranění závady.

Kontaktní pracovník objednatele nahlásí požadavek na servisní podporu servisnímu pracovišti poskytovatele emailem, telefonicky nebo prostřednictvím webového formuláře.

Novému požadavku na servisní podporu je ze strany servisního pracoviště poskytovatele přiděleno **evidenční číslo (číslo servisního případu)**, pod kterým je řešení daného požadavku v informačním systému servisního pracoviště poskytovatele dále dokumentováno a je systémem užito pro identifikaci předávaných zpráv.

Průběh řešení servisního případu koordinuje servisní pracovník poskytovatele.