

Príloha č. 1 **Systémy zahrnuté v zmluve o poskytovaní servisných služieb (Supportované Systémy) a rozsah servisu** ku Zmluve o poskytovaní servisných služieb Service Level Agreement (SLA) č. SLA 02

Rozsah poskytovaných servisných služieb je definovaný v Prílohe č. 3 tejto zmluvy.

Servis bude vykonávaný na nasledujúcich inštalačných miestach:

Názov inštalačného miesta	Adresa inštalačného miesta
Konfigurácia CDA-A Bratislava	Univerzitná knižnica v Bratislave, Klariská 3-5†
Konfigurácia CDA-B Martin	Slovenská národná knižnica, Nám. J. C. Hronského 11

Poplatok za servis zahŕňa všetky náklady spojené s výkonom servisu (doprava, ubytovanie, parkovania a pod.).

Odberateľom definovaná priorita	Postup odozvy	
	Telefonicke	Na mieste
Priorita P1 Kritická (výpadok systému)	Pohotovosť – Po prijatí žiadosti o servisnú podporu servisný technik zavolá ihneď maximálne do 4 hodín, kontaktnej osobe späť a stanoví ďalší postup riešenia	Príchod na miesto do 24 hodín od vyžiadania služby, ak servisný technik rozhodne, že je nevyhnutná servisná podpora na mieste inštalácie
Priorita P2 Vážna (systém Je poškodený)	Po prijatí žiadosti o servisnú podporu zavolá servisný technik do 8 hodín kontaktnej osobe späť a stanoví ďalší postup riešenia	Príchod na miesto do 2 pracovných dní od vyžiadania služby, ak servisný technik rozhodne, že je nevyhnutná servisná podpora na mieste inštalácie
Priorita P3 Nekritická (fungovanie systému je obmedzené)	Po prijatí žiadosti o servisnú podporu zavolá servisný technik do 24 hodín kontaktnej osobe späť a stanoví ďalší postup riešenia	Príchod na miesto do časového limitu stanoveného po vzájomnej dohode od vyžiadania služby, ak servisný technik rozhodne, že je nevyhnutná servisná podpora na mieste inštalácie

Pričom jednotlivé priority sú stanovené nasledovne:

P1 – Systém nie je prevádzkyschopný:

- Zastavenie systému
- Zlyhanie funkčnosti systému spôsobuje stratu dát
- Chyba v systéme neumožňuje spustenie alebo pokračovanie behu SW aplikácií
- Je identifikovaná možnosť porušenia bezpečnostného zabezpečenia

P2 – Systém je poškodený:

- Zhoršená alebo porušená funkčnosť so značným vplyvom na beh aplikácie
- Časté zlyhanie aplikácie, ktoré ale nespôsobuje stratu údajov
- Vážne, ale predvídateľné zlyhanie systému
- Značná degradácia výkonových parametrov systému

P3 – Fungovanie systému je obmedzené:

- Chyby, ktoré majú obmedzený, ale nie priamy dopad na výkon a funkčnosť aplikácie
- Žiadosť o výmenu chybných work-around
- Chybná funkčnosť s obmedzeným dopadom
- Otázky na výkon systému