# 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 3-5ț |
| 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** | |
| **Telefonicky** | **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 servisná 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