

PRÍLOHA Č. 1

ŠPECIFIKÁCIA SLUŽIEB PODPORY A ÚDRŽBY

1.1 PREDMET SLUŽIEB PODPORY A ÚDRŽBY JE:

Servisná podpora nasledujúcich objektov IKT prostredia:

- Reinštaláciu počítačov
- Pripájanie počítačov do lokálnej siete LAN a do siete Internet (detekcia chyby)
- Inštaláciu a konfiguráciu štandardných aplikácií (Windows, Microsoft Office, klient IS)
- Hardware (diagnostika, konzultácie, odporúčania, ponuka a prípadne dodanie a inštalácia náhradných dielov)
- Software (odporúčanie a inštalácia opravných kódov, údržba, ich inštalácie a konfigurácie)
- Inštalácia a konfigurácia klientskych tlačiarň
- Kooperácia s treťou stranou pri riešení problémov s aplikáciami nachádzajúcich sa na pracovných staniciach objednávateľa. Zoznam tretích sa nachádza v prílohe č. 3 tejto zmluvy, ktorá
- Správa, inštalácia a konfigurácia aktívnych prvkov (route, switche, wifi AP atď.)
- Inštalácia a konfigurácia klientskych tlačiarň
- Profylaktická kontrola v mieste plnenia 1x za 180 dní

1.2 Dohoda o úrovni poskytovania služieb SLA

Definícia času poskytovania služieb:

- Štandardný čas: Pondelok až piatok od 8.00 do 16.00
- Extra čas: Pondelok až piatok od 16.00 do 8.00, Sobota, Nedeľa, Štátne sviatky, Sviatky
- Pre určenie štandardného alebo extra času je smerodajný čas riešenia problému Poskytovateľom.

Definícia dostupnosti služby: v paušálnom poplatku sú zahrnuté výlučne služby poskytované počas štandardného času

Definícia poruchy s vysokou prioritou

Porucha je klasifikovaná ako porucha s vysokou prioritou vtedy, ak je ním spôsobená nefunkčnosť alebo obmedzená funkčnosť serverových systémov a ich služieb

Definícia poruchy s normálnou prioritou

Porucha je klasifikovaná ako porucha s normálnou prioritou vtedy, ak ním nie je spôsobená nefunkčnosť alebo obmedzená funkčnosť serverových systémov a ich služieb.

Servisná kategória	Časová Perióda		Čas odozvy
	Vysoká priorita	Štandardný čas	< 6h
	Normálna priorita	Štandardný čas	< 48h

Doba vyriešenia požiadavky: Obe strany sa dohodli na bezodkladnom riešení požiadavky v zmysle času odozvy s cieľom s čo najrýchlejšou obnovou prevádzky.

1.3 Nahlasovanie požiadaviek

Služba je poskytovaná prostredníctvom ServiceDesku formou evidovaných Požiadaviek (ticketov). Požiadavky odovzdáva objednávateľ poskytovateľovi primárne telefonicky na helpdeskom tel. čísle: (053)4174300 , sekundárne e-mailom zaslaným na adresu: helpdesk@kcorp.sk.

1.4 Poskytovanie služby – osobné plnenie

Poskytovateľ je povinný poskytovať plnenie podľa tejto zmluvy nepretržite a jednotlivé požiadavky riešiť podľa termínov definovaných v bode 1.2 tejto prílohy k Zmluve. Poskytovateľ je povinný plniť požiadavky objednávateľa takto:

- Objednávateľ odovzdáva poskytovateľovi požiadavky podľa postupu uvedeného v bode č. 1.3 tejto prílohy k Zmluve, a to vrátane uvedenia priority, prípadne so stanovením požadovaného termínu plnenia
- Poskytovateľ je povinný potvrdiť bezodkladne prijatie každej požiadavky a potvrdiť termín plnenia.

1.5 Obdobie k implementácii zásadných konfiguračných zmien (ďalej len odstávka)

Objednávateľ a Poskytovateľ sa dohodli, že zásadné zmeny konfigurácie a navyšovanie verzie softvéru budú prevedené v rámci odstávky. Odstávky budú plánované najneskôr v predstihu troch pracovných dní po obojstrannej dohode.