

## Príloha č.2 "KATALÓG SLUŽIEB"

Katalóg služieb				Zmluvná úroveň poskytovania Služby								
System	Služba ( v zmysle Prílohy č.1)	Služba pokrytá paušálnym poplatkom	Vymedzenie Služby Rozsah/limit	Dostupnosť Služby	Odozva v hodinách	Nástup na riešenie v pracovných hodinách podľa kategorizácie chyby			Doba vyriešenia v pracovných hodinách podľa kategorizácie chyby			Podmienky poskytovania služieb
						Kritická	Bežná	Nevýznamná	Kritická	Bežná	Nevýznamná	
Údržba hardvérových produktov	Dohľad	A	V plnom rozsahu podľa Prílohy č.1	Pon - Pia 8:00 - 16:30								
	Servisná pohotovosť	A	V plnom rozsahu podľa Prílohy č.1	Pon - Pia 8:00 - 16:30	1	8	16	24	24	40	120	
	Hot line	A	V plnom rozsahu podľa Prílohy č.1	Pon - Pia 8:00 - 16:30								
	Prevádzková údržba	A	8 hod mesačne	Pon - Pia 8:00 - 16:30	1	8	16	24	24	40	120	podmienka č. 1
	Konzultácie	A										
	Skúška činnosti	A										
	Oprava chyby	A										
	2.10. Revízia prehliadka	A	1 x ročne									
Údržba softvérových produktov	Dohľad	A	V plnom rozsahu podľa Prílohy č.1	Pon - Pia 8:00 - 16:30								
	Servisná pohotovosť	A	V plnom rozsahu podľa Prílohy č.1	Pon - Pia 8:00 - 16:30	1	8	16	24	24	40	120	
	2.1. Hot line	A	V plnom rozsahu podľa Prílohy č.1	Pon - Pia 8:00 - 16:30								
	Prevádzková údržba	A	8 hod mesačne	Pon - Pia 8:00 - 16:30	1	8	16	24	24	40	120	podmienka č. 1
	Konzultácie	A										
	Skúška činnosti	A										
	Oprava chyby	A										
	Upgrade SW	A	1 x ročne	Pon - Pia 8:00 - 16:30								

### Poznámky a vysvetlivky:

A                    znamená, že služba je poskytnutá v paušálnom poplatku  
N                    znamená, že služba nie je poskytnutá v paušálnom poplatku  
X                    znamená, že služba nie je poskytnutá

Kritická chyba:    ohrozuje celkovú funkčnosť systému.  
Bežná chyba:        ohrozuje funkčnosť časti systému (napr. vadný komponent).  
Nevýznamná  
chyba:                nemá zásadný vplyv na funkčnosť systému.

### Podmienky poskytovania služieb:

podmienka č. 1      Rozsah/Limit služby je možné zamieňať v rozsahu naplnenia limitu medzi hardvérovými a softvérovými produktami.