

Minimální technické požadavky na pozáruční podporu systému AGFA IMPAX.

1. Požadovaná podpora:

- zajištění funkčnosti systému IMPAX FNOL v rámci stávajícího výkonnostního stavu HW (SunFire T2000, s.č.: 0344AN0110), který již neodpovídá stávajícímu objemu dat FNOL. Poskytovatel zajistí pravidelné servisní úkony a prevence stanovené výrobcem řešení.
- provádění nastavení nebo úprav nastavení zařízení a software řešení IMPAX potřebných pro bezchybnou funkčnost při komunikaci s modalitami a dalšími zařízeními, které s archivem IMPAX komunikují.
- řešení, diagnostika a odstraňování chybových stavů a poruch vzniklých při provozu zařízení
- řešení, diagnostika a odstraňování chybových stavů a poruch vzniklých při provedení nastavení objednatelem dle dodané dokumentace k systému IMPAX
- údržba a nastavení interních systémů IMPAX dle aktuálních provozních potřeb objednatele (nastavení vhodných velikostí tablespaces, caches a dalších parametrů dle doporučení výrobce v kontextu s potřebami objednatele)
- zajištění monitorování provozu a chybových stavů, provedení včasné reakce včetně servisních zásahů na hlášení z interních monitorovacích a diagnostických systémů systému IMPAX
- provádění podpory administrátorů objednatele při řešení provozních stavů a potíží
- výměna vadných komponent v rámci paušálu servisní smlouvy
- zajištění nepřetržitého provozu telefonické servisní linky a e-mailové adresy pro hlášení poruch kategorií „Havárie“ a „Závada velká“

2. Kategorie incidentu je klasifikace závažnosti dopadu incidentu na uživatele a jsou následující:

- a) **Havárie** = Systém jako celek nebo jeho funkce nejsou pro uživatele dostupné a nelze pokračovat v užívání. Celková ztráta funkcionality, kdy není k dispozici žádné dočasné řešení problému.
- b) **Závada velká** = Systém jako celek nebo jeho funkce jsou pro uživatele významně omezeny, problém způsobuje závažnou ztrátu funkcionalit. V používání lze pokračovat pouze omezeně, některé z klíčových funkcionalit nelze použít. Není k dispozici žádné přijatelné náhradní řešení.
- c) **Závada malá** - Systém jako celek nebo jeho funkce jsou pro uživatele dostupné, problém způsobuje omezení funkcionalit. V používání lze pokračovat. Není ohroženo používání služby pro uživatele.

3. Lhůty řešení dle kategorie Incidentů

- a) Havárie
Nástup na řešení: do 1 hodiny od nahlášení havárie
Odstranění havárie: do 48 hodin od nahlášení havárie.
- b) Závada velká
Nástup k řešení: do 1 hodiny od nahlášení závady.
Odstranění závady: do 72 hodin od nahlášení závady.
- c) Závada malá
Nástup k řešení: do 24 hodin od nahlášení závady.
Odstranění závady: do 30 dnů od nahlášení závady.

4. Dostupnost služby

- a) Telefonický kontakt (pro kat. incidentu „Havárie“ a „Závada velká“: dostupnost 24x7
- b) Telefonický kontakt (pro kat. incidentu „Závada malá“: v pracovní den 07:00 - 16:00 hod
- c) Elektronická pošta: dostupnost 24x7