

Specifikace technické podpory

Technická podpora aplikace a serveru

Technickou podporu se zavazuje zhotovitel poskytovat v tomto rozsahu:

- servis programového vybavení, a to zejména odstraňování vad a dalších nesouladů programového vybavení po dobu 5 let, vč. řešení incidentů nahlášených v souladu s touto smlouvou. Klasifikace poruch a reakční doby na odstranění závady jsou definovány níže v samostatné tabulce.
- hot-line prostřednictvím helpdesku, e-mailu nebo telefonu v režimu 5x8 (5 pracovních dnů v týdnu, od 9:00 do 17:00); livechat dostupný na [REDACTED] a e-mail: [REDACTED]; garantovaná doba odezvy - 2 hodiny od nahlášení.
- proaktivní informování zhotovitelem zadavatele o závadách a nově objevených chybách díla.
- udržování kódu a garance jeho dalšího rozvoje.
- upgrade na nové verze v ceně technické podpory.
- udržování serveru a garance jeho dalšího rozvoje.

Technická podpora bude zahrnovat rovněž činnosti prováděné v sídle zadavatele, pokud se jedná o:

- činnosti nezbytné k odstranění poruch či problémů omezujících či znemožňujících využívání
- programového vybavení nebo činnosti spojené s implementací nových verzí programového vybavení.

Hosting serveru

Hosting serveru bude poskytován na technických prostředcích objednatele jako virtuální server dle specifikace zhotovitele.

Kategorizace vad a jejich odstranění

Kategorizace vad

Typ vady	Definice vady
A+	Nejvyšší závažnost – tento stav způsobuje nedostupnost celé aplikace.
A	Vyšší závažnost – tento stav způsobuje nedostupnost klíčových vlastností aplikace (nefunkčnost jednotlivých modulů apod.).

- B Střední závažnost – tento stav způsobuje částečnou nedostupnost neklidových vlastností aplikace (některé funkcionality jednotlivých modulů).
- C Nízká závažnost – aplikace a její moduly fungují, funkcionality jsou dostupné, nicméně vykazují problém.

Odstraňování vad

Typ vady	Přijetí hlášení vady	Přechodné řešení	Trvalé řešení
A+	do 2 hodin	1 den*	3 dny
A	do 2 hodin	3 dny	5 dnů
B	do 2 hodin	5 dnů	14 dnů
C	do 2 hodin	7 dnů	14 dnů

* Nutno zprovoznit emailovou komunikaci včetně přístupu uživatelů do svých schránek do 1 dne