

PŘÍLOHA Č. 1
TECHNICKÁ SPECIFIKACE

Servis navigačního systému RESCUE NAVIGATOR

Minimální konfigurace:

Popis služeb poskytnutých v rámci servisní smlouvy:

- Helpdesk 2.úrovně (pro IT, správce systému a klíčové uživatele) v rozsahu 5 x8
- Telefonická nouzová linka v režimu 24x7
- Podporu, konzultaci a opravu chyb již dodaných produktů.
- Úpravy a rozvoj RN dle požadavků Objednatele
- Automatická aktualizace platformy MOBIX

Časový rámec a reakční doby softwarové podpory – definice pojmů:

- Pracovní dny – kalendářní pracovní týden, tj. pondělí až pátek
- Pracovní doba – doba v pracovních dnech od 9:00 do 17:00
- Mimopracovní dny – dny pracovního klidu (sobota, neděle a státem uznané svátky)
- Mimopracovní doba – doba v pracovních dnech od 6:00 do 9:00 a od 17:00 do 23.00 a po celou dobu ve dnech mimopracovních
- Zadání požadavku – předání požadavku Zhotovitele Objednateli standardním (dohodnutým) komunikačním modelem
- Reakční doba – doba během níž (měřeno od zadání požadavku) je Zhotovitel povinen zahájit řešení požadavku Objednatele

Kategorie požadavků

Kategorie požadavku	Popis
A – kritický problém	<p>Problém, který zabraňuje použití aplikace jako celku nebo její klíčové části rozhodující pro podporu procesu Objednatele, včetně kritické poruchy serveru.</p> <p>Řešení problému bude ze strany Zhotovitele zahájeno nejpozději do 4 hodin po zadání požadavku (v pracovní době). Zhotovitel garantuje vyřešení požadavku nebo alespoň jeho převedení do kategorie „B“ nejpozději následující pracovních den od zahájení řešení.</p>
B – závažný problém	<p>Problém, který zabraňuje použití některé části aplikace (např. update kmenových dat), přičemž je aplikaci možno i nadále používat pro podporu celého nebo ucelené části procesu Objednatele. Dále pak problém, pro nějž existuje dočasné náhradní (technické či organizační) řešení na straně Objednatele.</p> <p>Zhotovitel garantuje zahájení řešení problému do 1 pracovního dne od zadání požadavku a odstranění problému do 7 pracovních dnů. V případě, že byl požadavek původně zadán v kategorii „A“, pak budou práce na jeho řešení zahájeny neprodleně.</p>
C – nezávažný problém	<p>Jedná se především o méně podstatné vady řešení mající za následek jeho znesnadněné používání Objednatelům – např. nevhodně řešení uživatelské rozhraní.</p> <p>Zhotovitel garantuje zahájení řešení problému do 3 pracovního dne od zadání požadavku a splnění do 15 pracovních dnů.</p>

Rozsah podpory v rámci paušálu:

Popis podpory	Rozsah podpory
Řešení problémů zadaných pověřenou osobou Objednatele.	4 hodiny měsíčně a max. 10 incidentů. Poskytnutí upgradu jádra systému na nejnovější verzi.
Poskytnutí kapacity pro úpravy sw nebo vývoj nových funkcionalit či řešení.	2 hodiny měsíčně. Mohou být využity pro pokrytí dalších požadavků ze „základní“ části. Nevyužité hodiny jsou automaticky převáděny na následující období v rámci jednoho kalendářního roku.