

Příloha č.1 ke Smlouvě č. 20190312, SPH 940/2019

Předmět plnění podpory a servisu informačního systému odborné knihovny Kanceláře prezidenta republiky a Správy Pražského hradu, tj. knihovního programu Verbis AKV a katalogu Portaro

(ISOK - Integrovaný systém odborné knihovny)

V rámci podpory budou vykonávány následující činnosti:

1. Dodavatel provádí technickou a uživatelskou podporu. Dodavatel především:

- Udržuje metodickou a technologickou jednotnost a konzistentnost všech prvků ISOK.
- Informuje v předstihu odběratele o všech připravovaných a realizovaných změnách v daném ISOK.
- Provádí opravy detekovaných vad v celém ISOK.
- Pro všechny prvky/komponenty, které jsou implementovány do systémového prostředí odběratele a byly dodány jako součást ISOK, dodavatel se souhlasem odběratele implementuje a otestuje též všechny aktualizace (nové verze/update/upgrade/patch/hotfix) ISOK.

2. Poskytování nových verzí - dodává v celém ISOK všechny úpravy (aniž musí být odběratelem využity) včetně dokumentace poskytované dodavatelem, tj. zejména:

- aktualizace (tj. nové verze/update/upgrade/patch/hotfix) vyvolané zejména změnami legislativního prostředí ČR či EU, v takovém případě musí být ISOK aktualizován nejpozději ke dni účinnosti příslušné legislativní změny. Aktualizací ISOK je rovněž míněna jakákoliv aktualizace vyvolaná vlastním rozvojem ISOK, nezahrnuje však rozvoj dle specifických požadavků odběratele,
- všechny aktualizace (nové verze/update/upgrade/patch/hotfix) ISOK v reálném předstihu s ohledem na provoz odběratele.

3. Helpdesk/Hotline/odstraňování vad

- K provozování ISOK poskytuje dodavatel službu Hotline nebo Helpdesku.
- Služby, informace a konzultace poskytuje prostřednictvím služby Hotline, nebo Helpdesk, která zahrnuje:
 - evidenci a vyřizování požadavků na odstraňování vad ISOK,
 - konzultační podporu v oblasti používání ISOK,
 - evidenci požadavků na konzultace v místě odběratele.
- Služba Hotline nebo Helpdesk je odběrateli k dispozici v pracovních dnech od 8:00 do 17:00 hodin. V případě nahlášení vady ISOK prostřednictvím Hotline, dodavatel potvrdí přijetí požadavku odběrateli na email. Lhůta stanovená smlouvou pro odstranění vady nicméně běží od okamžiku přijetí požadavku odběratele na Hotline dodavatele.
- Dodavatel poskytne kontaktním osobám (viz článek 5.n smlouvy) odběratele pověřených údržbou a rozvojem ISOK pro zajišťování služby Hotline nebo Helpdesk nástroje pro efektivní poskytování dané služby:
- Portálové řešení:
- Elektronická adresa:
- Telefonní linka: