**Příloha č.1 ke Smlouvě č. 20190516**

**Předmět plnění podpory a servisu informačního systému odborné knihovny Muzea města Brna, příspěvkové organizace**

**(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 objednatele 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 objednatele a byly dodány jako součást ISOK, poskytovatel se souhlasem objednatele implementuje a otestuje též všechny aktualizace (nové verze/update/upgrade/patch/hotfix) ISOK.

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

* aktualizace (tj. nové verze/update/upgrade/patch/hotfix) vyvolané zejména změnami legislativního prostředí ČR či EU. Aktualizací ISOK je rovněž míněna jakákoliv aktualizace vyvolaná vlastním rozvojem ISOK, nezahrnuje však rozvoj dle specifických požadavků objednatele,
* všechny aktualizace (nové verze/update/upgrade/patch/hotfix) ISOK v reálném předstihu s ohledem na provoz objednatele.

1. Helpdesk/Hotline/odstraňování vad

* K provozování ISOK poskytuje poskytovatel 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 objednatele.
* Služba Hotline nebo Helpdesk je objednateli k dispozici v pracovních dnech od 8:00 do 17:00 hodin.
* Poskytovatel poskytne kontaktním osobám (viz článek 5.n ) objednatele pověřených údržbou a rozvojem ISOK pro zajišťování služby Hotline nebo Helpdesk nástroje pro efektivní poskytování dané služby:
* Portálové řešení: HelpDesk
* Elektronická adresa: <http://kpsys.cz/verbis/index.php/cs/hlavni-menu-podpory>
* Telefonní linka: 466655055