

Příloha č. 1 smlouvy - Rozsah a způsob poskytování podpory

Minimální rozsah poskytovaných služeb

Podpora a maintenance zahrnuje následující služby

- Update a upgrade na poslední podporovanou verzi softwaru vzniklou inovační činností výrobce SW a technický upgrade a update zajišťující kompatibilitu se standardně provozovaným operačním systémem odběratele.
- Opravné patche systému
- Veškerou dokumentaci k podporovaným verzím
- Verifikace a klasifikace chybových hlášení
- Podporu na telefonní lince, elektronickou poštou a webový portál. Touto formou budou řešeny hlavně problémy týkající se:
 - Instalace nových verzí a opravné patche ve všech podporovaných prostředích,
 - Konfigurace dodaného softwaru ve všech podporovaných prostředích,
 - Provozu používaného softwaru v prostředí IS IPR
 - Dokumentace
 - Hot-line podpora bude dostupná v rozsahu 5x8 (pět pracovních dní, 8 hodin denně)
 - Webový portál pro hlášení požadavků a přístup k dokumentaci bude dostupný nepřetržitě

Způsob poskytování Hot Line a servisu

Slouží pro telefonickou podporu a elektronickou komunikaci v českém/slovenském jazyce při řešení problémů na straně Objednatele, souvisejících s provozem a funkcí systému. Dále slouží pro hlášení incidentů vážnějšího charakteru, které je z pohledu Objednatele nutno řešit neprodleně, formou servisního zásahu. Pracovník Hot Line hlášení incidentu zaznamená a potvrdí ho Objednateli e-mailem. Součástí hlášení incidentu je určení jeho priority, kterou stanoví Objednatel. Tato prvotní priorita může být následně změněna dohodou mezi odpovědnými pracovníky Objednatele a Zhotovitele. V případě požadavků (incidentů) takového charakteru, že lze incident řešit telefonicky bez nutnosti dalších konzultací, Zhotovitel tak učiní bez prodlení. Služba bude poskytována pouze pověřeným pracovníkům Objednatele.