



Příloha č. 2

Požadavky na uživatelskou podporu a servisní podmínky

1 SERVISNÍ PODMÍNKY A UŽIVATELSKÁ PODPORA

Dodavatel do 3 měsíců od podpisu smlouvy

- zajistí prezenční zaškolení pro práci s Prostředím v rozsahu 40 hodin s důrazem na praktickou práci v Prostředí, úkony nutné pro jeho provoz a jednotlivé uživatelské role,
- zprovozní on-line ticketovací systém, který bude sám provozovat a do kterého umožní Zadavateli vkládat provozní a další požadavky,
- předá implementační dokumentaci jako ucelený dokument popisující nasazené Dílo a jeho jednotlivé součásti dále popsané v Příloze č. 5c - Požadavky na obsah implementační dokumentace

Dodavatel po dobu 5 let od data akceptace Díla zajistí uživatelskou podporu s těmito parametry:

- dostupnost podpory v pracovní dny od 8 do 16 hodin,
- měsíčně až 5 hodin prezenční podpory v sídle Zadavatele; nevyčerpané hodiny jsou plně kumulovatelné a převoditelné v rámci celého období podpory,
- měsíčně až 5 hodin vzdálené podpory (telefonicky, chat, email, Skype); nevyčerpané hodiny jsou plně kumulovatelné a převoditelné v rámci celého období podpory,
- podpora není limitována počtem dotazů nebo servisních úkonů,

přičemž nevyčerpané hodiny podpory může Zadavatel využít i pro nová vylepšení prostředí nebo dodání nových funkcí ze strany Dodavatele.

Problémy budou odstraněny v následujících termínech od vytvoření záznamu v ticketovacím systému a nezapočítávají se do celkové dotace uživatelské podpory:

- kritické problémy zcela zamezují účinné využití Díla do druhého pracovního dne – tyto problémy řeší Dodavatel na vlastní náklady,
- důležité problémy závažně snižující výkonové charakteristiky Díla a kvalitu a použitelnost pro uživatele do 5 pracovních dnů – tyto problémy řeší Dodavatel na vlastní náklady,
- drobné problémy, tedy všechny ostatní softwarové nebo systémové problémy hlášené Zadavatelem – tyto problémy řeší Dodavatel v příštím updatu Díla nebo jeho relevantní části, nejdéle však do 1 roku na vlastní náklady.