

Příloha č. 2 Součinnost Objednatele

Objednatel v rámci součinnosti zajišťuje:

- 1. úroveň základní podpory.

Pracovníci 1. úrovně základní podpory vytváří kompetenční centrum, tj. jde o vymezenou skupinu klíčových pracovníků Objednatele detailně proškolených na práci se systémem tak, aby byli seznámeni s obsluhou systému. Pracovníci 1. úrovně základní podpory poskytují kvalifikovanou podporu koncovým uživatelům na místě (on-site), ze které jsou na 2. úroveň specializované podpory Poskytovatele zasílány jen takové požadavky, které na 1. úrovni nebyly vyřešeny.

- Funkčnost infrastrukturního prostředí pro běh Ekonomického informačního systému, tj. včetně aktuálnosti systémového softwaru, datové služby komunikační infrastruktury a zálohování serverových systémů.

- Provoz ServiceDesk systému (Mantis Bug Tracker, MantisBT)

Objednatel poskytuje pro 1. úroveň podpory koncovým uživatelům vlastní ServiceDesk systém, kterým je Mantis Bug Tracker, MantisBT (či v budoucnu systém obdobné funkcionality). Je požadováno, aby komunikace mezi 1. a 2. úrovní servisní podpory byla prováděna přednostně v prostředí tohoto ServiceDesk systému.

Objednatel umožní v případě zájmu Poskytovatele provést Poskytovateli propojení ServiceDesk systému MantisBT se systémem provozovaným Poskytovatelem, tj. umožní tzv. propisování požadavků (ticketů) systému MantisBT se systémem Poskytovatele tak, aby Poskytovatel mohl využívat své servisní prostředí a nemusel pracovat přímo v prostředí systému Objednatele. Propojení musí být realizováno v reálném čase, nesmí docházet ke zpoždění či modifikaci informací předávaných z 1. úrovně na 2. úroveň a v případě sporu bude za primární považován stav záznamů a informací v ServiceDesk systému Objednatele.

- Vzdálený (VPN) přístup nezbytný pro poskytování Servisních služeb popř. Rozvoje.