Detailní specifikace podpory

Předmětem plnění je poskytování nepřetržité technické podpory k dodanému webu a jeho redakčnímu systému (dále také jen souhrnně „**programové vybavení**“) v režimu 24/7 s reakčními dobami uvedenými níže. V rámci podpory bude zhotovitel poskytovat následující služby:

1. Konzultační a poradenskou činnost (Hotline) zahrnující rady při konfiguraci podporovaných SW produktů, rady a pomoc při jejich používání, objasňování dokumentace k dodanému programovému vybavení, identifikace a řešení problémů programového vybavení;
2. Dodávku a instalaci aktualizací (Updates) dodaného programového vybavení (redakčního systému, případně dalších použitých softwarových komponent webu), zejména pak aktualizací bezpečnostních a dalších chyb programového vybavení;
3. Sledování vývoje nových verzí prohlížečů a průběžná úprava webových stránek s cílem zajistit jejich správné zobrazování a kompatibilitu napříč všemi těmito verzemi;
4. Předávání změněného zdrojového kódu;
5. Dodávku a instalaci aktualizací obsahové části webu (Updates) dle specifických požadavků zadavatele (úprava grafiky, stylů apod.).

Plnění dle bodů 1. až 4. bude zahrnuto v měsíčním paušálním poplatku.

Plnění uvedené v bodu 5. bude realizováno podle konkrétní potřeby a požadavků zadavatele na základě samostatných objednávek a bude fakturováno zvlášť. Uchazeč ve své nabídce uvede cenu za hodinu práce. Předpokládaný průměrný počet hodin za měsíc je 4.

Monitorování nedostupnosti zajišťuje zadavatel. V případě závady na infrastruktuře zajistí zadavatel nápravu. Pro řešení takové situace musí zhotovitel zajistit případnou součinnost, o kterou bude požádáno prostřednictvím Servicedesku zadavatele. Případné závady na CMS nebo dalších komponentách dodaných zhotovitelem budou nahlášeny zhotoviteli prostřednictvím Servicedesku zadavatele. Zhotovitel bude mít k infrastruktuře vzdálený monitorovaný přístup v potřebném rozsahu.

Reakční doby

1) Nebude-li dohodnuto jinak, bude vždy provedeno zahájení nápravy zjištěných vad nejdéle do:
   a) 8 hodin od okamžiku oznámení vady u grafických vad;
   b) 2 hodin od okamžiku oznámení vady v případě vad ve funkčnosti webových stránek;
   c) 2 hodin od okamžiku oznámení vady v případě vad, které představují bezpečnostní riziko;
   d) 8 hodin od okamžiku oznámení vady v případě jiných vad.

2) Nebude-li dohodnuto jinak, bude vždy provedeno odstranění vad nejpozději do:
   a) 48 hodin od okamžiku zahájení nápravy u grafických vad;
   b) 4 hodin od okamžiku zahájení nápravy vad ve funkčnosti webových stránek;
   c) 4 hodin od okamžiku zahájení nápravy vad, které představují bezpečnostní riziko;
   d) 48 hodin od okamžiku zahájení nápravy v případě jiných vad.