

	Pohotovost (dostupnost veškeré podpory a komunikačních kanálů, včetně akutního servisního zásahu)	x		
	Metodická konzultace 2nd level - rozšířený rozsah	x		
	Aktualizace dokumentace	x		
	Projektové řízení výše uvedených činností	x		
	Fixní výše paušální podpory v počtu běžných MD za měsíc/rok	3	36	

**Dosažení výsledku této činnosti prováděné v rámci paušálu (předání zpracovaného a naceněného požadavku Zadavateli) se počítá vždy od okamžiku oslovení zadavatelem a je různé v závislosti na kategorii požadavku a režimu dostupnosti služby:*

- Havárie (A) do 2 hod.
- Chyba (B), nedostatek (C) do 2 dnů.

Kategorie požadavku	Garantovaná doba přijetí a akceptace hlášeného incidentu	Dostupnost služby (servisní doba)	Řešení zahájeno (response time) od akceptace objednávky	Výsledku dosaženo (fix time) od akceptace objednávky
Havárie (A)	5 minut	5x8	4 hodiny	1 den
Chyba (B)	5 minut	5x8	1 den	3 dny
Nedostatek (C)	5 minut	5x8	3 dny	10 dní