

TRINIS	Činnosti v provozním a testovacím prostředí	Režim		Poznámka
		5x8	7x24	
	Bezpečnostní upgrade aplikačního SW	x		
	Monitoring a optimalizace chodu aplikace, hlášení nedostatků		x	
	Kontrola logů, monitoring dostupnosti a výkonu		x	
	Změny konfigurace		x	
	Datové konverze		x	
	* Zpracování analýz a nacenění požadavků Zadavatele.		x	
	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	37	444	

*Dosažení výsledku této činnosti prováděné v rámci paušálu (předání zpracovaného a naceněného požadavku Zadavatel) 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.

Garantované časy realizace požadavků v provozním prostředí				
Kategorie požadavku	Garantovaná doba přijetí a akceptace hlášené události	Dostupnost služby (servisní doba)	Řešení zahájeno (response time) od akceptace hlášené události	Výsledku dosaženo (fix time) od akceptace hlášené události
Havárie (A)	5 minut	7x24	1 hodina	4 hodiny
Chyba (B)	5 minut	5x8	6 hodin	1 den
Nedostatek (C)	5 minut	5x8	1 den	5 dní

Garantované časy realizace požadavků v testovacím a školícím prostředí				
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