

| TISSIS | 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 uživatelské a systémové dokumentace | x | | |
| | Projektové řízení výše uvedených činností | x | | |
| | Fixní výše paušální podpory v počtu běžných MD za měsíc/rok | 6 | 72 | |

**Dosažení výsledku této činnosti prováděné v rámci paušálu (předání zpracovaného a naceněného požadavku Zadavatelí) 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 hlášeného incidentu | Dostupnost služby (servisní doba) | Řešení zahájeno (response time) od akceptace hlášené události | Výsledku dosaženo (fix time) od akceptace hlášené události |
| Havárie (A) | 5 minut | 5x8 | 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 |