

Registrace

Činnosti v provozním a testovacím prostředí	Režim			Poznámka
	5x8	7x8	7x24	
Bezpečnostní upgrade aplikačního SW		x		
Monitoring a optimalizace chodu aplikace, hlášení nedostatků		x		
Kontrola logů, monitoring dostupnosti a výkonu		x		
Změny konfigurace, změny stávajícího obsahu webových stránek a nastavení v rozsahu přílohy č. 7 "Technická specifikace"		x		
Exporty dat a logů na vyžádání	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	31			

**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.

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 objednávky	Výsledku dosaženo (fix time) od akceptace objednávky
Havárie (A)	5 minut	7x24	1 hodina	4 hodiny
Chyba (B)	5 minut	7x24	1 hodina	4 hodiny
Nedostatek (C)	5 minut	5x8	1 den	2 dny

Garantované časy realizace požadavků v testovacím 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	5 dní