Příloha č.2 – smlouva o dílo – LMS

Požadavky na uživatelskou podporu a servisní podmínky

# Servisní podmínky a uživatelská podpora

## Služby poskytované v rámci uživatelské a servisní podpory

Dodavatel po dobu jednoho roku od akceptace Díla zajistí podporu s těmito parametry:

* čtvrtletní aktualizace LMS systému dle nových release;
* správa a údržba zdrojových kódů systému, zajištění udržitelnosti a kompatibility s novými release;
* identifikace výkonnostních problémů a optimalizace;
* zajištění a provoz HelpDesk (Service desk) systému Dodavatele (SPoC).

## HelpDesk

Dodavatel poskytne služby Help Desku, tj. **Single Point of Contact**“ (SPoC) pro technickou podporu LMS Moodle (**3rd level support** pro oprávněné uživatele CzechTourism) a spravuje servisní požadavky oprávněných uživatelů.

**Servisní požadavky se člení na:**

* **Incidenty (Incident Management)**
* **Požadavek na změnu (Change Management)**

Oprávněný uživatel nahlásí incident, problém, nebo požadavek za změnu prostřednictvím informačního systému PDC, který je přístupný non-stop (dále jen „Service desk“).

Obsluha Service Desk bude poskytována v Servisní době. Servisní dobou jsou Pracovní dny českého kalendáře v době od 8:00 – 16:00 hod. CET.

Dodavatel má právo si na základě nahlášení incidentu, problému nebo požadavku vyžádat po Objednateli bližší specifikaci incidentu nebo požadavku, zejména pak přesnou identifikaci uživatele, kurzu a detailní popis problému, případě URL adresu. Tato činnost je již považována za zahájení činnosti (reakci).

## Služby provozní podpory

Incidenty kategorie vada/chyba jsou v záruční době a v rámci servisní podpory odstraňovány bezplatně.

### Incident Management

Cílem incident managementu je reakce a zajištění oprav reportovaných incidentů v LMS.

* Příjem a správa incidentů.
* Analýza incidentů.
* Poskytování krátkodobých alternativních řešení (Workarounds) na eliminaci incidentů.
* Implementace oprav LMS (Software Patches).
* Podávání zpráv o pokroku a řešení provozních problémů.

Dodavatel má právo si na základě nahlášení incidentu, problému nebo požadavku vyžádat po Objednateli bližší specifikaci incidentu nebo požadavku, zejména pak přesnou identifikaci uživatele, kurzu a detailní popis problému, případě URL adresu. Tato činnost je již považována za zahájení činnosti (reakci).

**Kategorie incidentů:**

V následující tabulce jsou definovány kategorie incidentů.

|  |  |
| --- | --- |
| **Kategorie** | **Popis** |
| **A** | Situace, kdy systém nebo část systému je zcela nefunkční, neumožňuje práci uživatelů s dílem.  |
| **B** | Situace, kdy systém nebo část systému je částečně funkční, umožňuje částečné poskytování služeb, po přechodnou dobu se sníženým komfortem uživatelů, případně provizorním způsobem z důvodů na straně díla nebo jeho části, na niž je Dodavatel povinen poskytovat servisní služby. |
| **C** | Nedostatky a vady drobného rozsahu, které nebrání užívání Systému nebo jeho části, nicméně nejsou v souladu s technickým stavem Systému dle smlouvy o dílo. |

V následující tabulce jsou definovány Reakční doby a Doby vyřešení dle jednotlivých kategorií incidentů.

**Úroveň servisních služeb Technické podpory v řešení Incidentů:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Úroveň** | **A** | **B** | **C** |
| **Reakce** | **Vyřešení** | **Reakce** | **Vyřešení** | **Reakce** | **Vyřešení** |
| **Incident management** | 1 prac. den | 3 prac. dny (LMS) | 3 prac. dny  | 10 prac. dnů | 5 prac. dnů | 15 prac. dnů |
| **Change management** | Dodavatel do 10 pracovních dnů od reakce ohodnotí pracnost požadavku Zákazníka a navrhne termín dodání. |

Délka doby pro vyřešení Incidentu může být prodloužena na základě dohody učiněné prostřednictvím e-mailu kontaktní osoby určené Smlouvou.

### Change Management

Cílem Change Management je vypracování a realizace Software Change Requests (SCR), např. funkčních změn nebo nových požadavků.

Pakliže bude na Service desk nahlášen Požadavek na funkční změnu LMS neboli Change management, nebo se ukáže, že součástí incidentu je Požadavek na funkční změnu LMS, dojde k následujícím krokům uvedeným v odrážkách níže. Ty umožní správně definovat řešení a jeho cenu, a pokud dojde ke shodě o provedení změny, tak i její realizaci a uvedení v provoz. Výsledkem bude rozšíření řešení, které bude vyúčtováno dle ustanovení čl. III. Smlouvy.

* Analýza SCR: analýza požadavku, analýza programového kódu, identifikace a návrh řešení.
* Stanovení rozsahu prací v počtu hodin.
* Realizace, implementace programových úprav a změn.
* Testování.
* Úprava dokumentace.
* Příprava a dodání nové verze LMS řešení.
* Informování odpovědných uživatelů o dokončení SCR.