

### Požadavky technické podpory

Pod pojmem **technická podpora** se rozumí poskytování služeb spočívajících v technické údržbě a rozvoji produktu v souladu s touto specifikací.

Pod pojmem **rutinní provoz** se rozumí období po ukončení celé implementace produktu do prostředí objednatele, tzn. MP Manager. Jeho začátek bude oboustranně odsouhlasen formou předávacího protokolu.

Cena za poskytnutí služeb technické podpory po dobu 48 měsíců od zahájení rutinního provozu je zahrnuta v ceně dodání produktu.

Poskytnutí technické podpory je požadováno po dobu 48 měsíců od zahájení rutinního provozu, které budou zajišťovat služby rozdělené do těchto kategorií:

a) **A - Metodická / uživatelská pomoc:**

Metodická, uživatelská a technická podpora, hot-line a další formy podpory spočívající v operativním odstranění drobných problémů, způsobených například nevědomostí uživatele a to buď formou vzdálené správy nebo osobně v místě sídla objednatele nebo jinou formou odborné pomoci směřující k vysvětlení odborných záležitostí (nejen tedy řešení problémů, resp. reklamací) zajišťované prostřednictvím Helpdesku nebo telefonicky nebo e-mailem.

b) **B – Kritické vady:**

Za kritickou vadu je považován takový stav, kdy nelze spustit produkt jako celek nebo některou z jeho částí. Se systémem tedy nelze vůbec pracovat, nebo se nelze do systému přihlásit, nebo nelze vkládat data, nebo není k dispozici standardní uživatelské rozhraní systému.

c) **C – Vážné vady:**

Za vážnou vadu se považuje stav systému, kdy fungují chybně nebo zcela nefungují některé funkce produktu. Nejsou zobrazována očekávaná data, probíhají chybné transformace dat, probíhá nekorektně předávání dat, nefunguje vyhledávání, výstupy poskytují navzájem nekonzistentní výsledky, atp.

d) **D – Běžné vady:**

Běžné vady nemají zásadní vliv na používání systému. Jedná se o vizuální nesrovnalosti systému či vizualizaci dat, např. zjištěné překlepy, chybné zobrazení diakritiky, chybné setřídění údajů, apod.

e) **E - Dodávka nových verzí:**

Dodávka nových verzí SW produktu dodaného v rámci této zakázky. Nové verze zajišťují provádění změn produktu vyplývajících ze změn obecně závazných právních předpisů České republiky (tzv. legislativní upgrade) a vlastní rozvoj produktu dodavatele.

1. Formy objednání a poskytování služeb technické podpory

- Helpdesk – slouží pro zadávání požadavků objednatele pro řešení vad, pro vznesení metodických, uživatelských a dalších dotazů. Helpdesk umožňuje průkazně

## Příloha č.2 – Technická podpora

dokumentovat vkládané požadavky (datum a čas vložení / vyřešení). Pakliže dodavatel nevlastní tento systém, poskytne zadavatel e-mail, který bude tuto formu komunikace nahrazovat.

- Telefonický Hotline – Telefonická poradenská služba je určena pro zodpovězení jednoduchých dotazů v rozsahu do 20 minut. Dodavatel poskytne alespoň jedno telefonní číslo pro příjem a řešení požadavků zadavatele.
- Vzdálená správa – slouží k řešení vad, k úpravě konfigurace a podobně. Vzdálená správa není určena ke školení a metodickému vedení. Zadavatel zajistí vzdálený přístup (VPN, ...) pro dodavatele v potřebném rozsahu tak, aby mu byl umožněn přístup na desktop uživatele, příp. server(y), na kterém je umístěna verze aplikace.
- Servisní zásahy v místě zadavatele - poskytnuté v souvislosti se záručními vadami díla jsou prováděny bezplatně v případě, že není možno vadu odstranit vzdálenou správou přesto, že zadavatel vzdálený přístup pro dodavatele zajistil v požadovaném rozsahu, kvalitě a čase.

### 2. Požadované parametry služeb technické podpory

Název služby	Provozní doba	Nástup k řešení vady / požadavku [hod]	Max. doba vyřešení vady/ požadavku [hod]
A – Metodická / uživatelská pomoc	8 - 16 hod / 5	24	168
B – Kritické vady	0 - 24 hod / 7	12	36
C – Vážné vady	0 - 24 hod / 7	48	96
D – Běžné vady	8 - 16 hod / 5	48	168
E – Dodávka nových verzí	dle dohody	dle dohody	dle dohody
F – Ostatní služby	dle dohody	dle dohody	dle dohody

**Provozní doba služby** je doba, která udává minimální čas, ve kterém musí být služba dostupná. Hodnoty „provozní doba služby“ jsou určovány jako hodiny za den (nebo provoz od-do) / počet dnů v kalendářním týdnu. Režim 12 hodin se rozumí jako provozní doba od 6:00 do 18:00. Provozní doba je stanovena mimo víkendy a svátky.

**Nástup k řešení vady / požadavku** je parametr, který určuje, do kdy nejdéle musí být započato aktivní řešení vady / požadavku. Parametr je měřen v hodinách a bere ohled na provozní dobu služby.

**Maximální doba vyřešení vady / požadavku** je parametr, který určuje, do kdy nejdéle musí být vada / požadavek vyřešen od doby nástupu k jeho řešení. Parametr je měřen v hodinách bez ohledu na provozní dobu.