

Podrobná specifikace předmětu veřejné zakázky

Dodávka 500 licencí k aplikaci elektronická spisová služba Ginis od společnosti Gordic. V současné době má Centrum uzavřenou smlouvu na 200 licencí, včetně technické podpory

Technická podpora musí zahrnovat (roční udržovací poplatek):

- průběžné provádění update a legislativního update, upgrade a legislativního upgrade ve vazbě na aktuálně platné právní předpisy;
- distribuce produktu upraveného za účelem legislativního update nebo legislativního upgrade bude provedena před termínem účinnosti změn právních předpisů;
- poskytování upgradů, updatů a patch systému (tzv softwarová údržba) vyvolaných opravami chyb systému a odhalením bezpečnostních hrozeb;
- součástí poskytnutých upgradů a updatů systému bude též aktualizace dokumentace systému a zaškolení uživatelů na provedené změny a rozšíření;
- provádění obecných změn produktu v důsledku vývoje HW a SW prostředků;
- distribuce nových verzí produktů zpřístupněním pokynů k jeho elektronickému stažení Zadavatelem z datového úložiště dodavatele;
- Údržba systému;
- služba HelpDesk a Hot-line pro hlášení závad dle jednotlivých kategorií, řešení technických problémů, poradenství a konzultace v režimu 8x5 (tj. 8 hodin v pracovní dny);

Vymezení pojmů:

Upgrade	Poskytnutí nové verze SW, která zpravidla řeší dodání dalších/nových funkcionalit
Patch	Opravná verze, jednorázová verze SW, která řeší dílčí problém (problémy)
Update	Vyšší verze SW, která zpravidla řeší větší množství problémů současně
Legislativní update	Úpravy produktů systému na základě změn legislativy
Softwarová údržba	Aktivita spojená zejména s řešením problémů/závad SW a (SW maintenance) nestandardních chování po nasazení upgrade, update, patche do systému
Údržba	Pravidelné, plánované činnosti profylaktického rázu s cílem předcházení HW závadám a SW chybám systému

Reakční doby servisních zásahů:

Závadou se rozumí takový stav systému, který neumožňuje provádět jednotlivé funkce systému, nebo nejsou splněny podmínky stanovené v dokumentaci. Závady jsou klasifikovány dle jejich závažnosti a provozních podmínek na tři kategorie důležitosti:

1. **Vysoká**, závady vylučující užívání produktu nebo jeho důležité a ucelené části (tj. problémy, zabraňující provozu systému), provoz systému je zastaven.
2. **Střední**, závady způsobující problémy při užívání a provozování informačního systému nebo jeho části, ale umožňující provoz systému. Provoz systému je omezen, ale činnosti mohou pokračovat určitou dobu náhradním způsobem.
3. **Nízká**, provoz systému je závadou ovlivněn, ale může pokračovat jiným způsobem, např. organizačními opatřeními.

Režim	Kategorie závady	Odezva	Max. doba odstranění vady
5 x 8	Vysoká	4 hod.	24 hod.
5 x 8	Střední	8 hod.	48 hod.
5 x 8	Nízká	24 hod.	5 pracovních dnů

Režim 5 x 8 znamená dostupnost v pracovní dny od 8:00 do 16:00.