Rozsah technické podpory

Rozsah poskytované podpory v rámci předmětu díla dle článku 3.6. smlouvy.

1. **Řešení problémů na základě požadavků**
   V rámci technické podpory bude poskytnuta práce v místě instalace nebo prostřednictvím monitorovaného vzdáleného připojení v pracovních dnech v době od 8 do 16 hodin v celkovém rozsahu 40 pracovních hodin na každých 12 měsíců trvání smlouvy.

2. **Provedení monitoringu systému**
   Jedenkrát za čtvrtletí, po dobu trvání smlouvy, bude proveden proaktivní monitoring fungování dodaných aplikací a analýza systémových logů. Monitoring bude proveden pracovníky zhotovitele v místě instalace osobně nebo prostřednictvím monitorovaného vzdáleného připojení v pracovních dnech v době od 8 do 16 hodin. Zjištěné skutečnosti budou předány objednateli formou zprávy o proaktivním monitoringu s návrhem na odstranění případných závad ve fungování aplikací.

3. **Reakční doba**
   Řešení závad ve fungování aplikací nahlášených v pracovních dnech v době od 8 do 16 hodin na níže uvedený kontakt bude zahájeno nejpozději následující pracovní den a hlášené závady budou vyřešeny maximálně do 7 pracovních dnů od nahlášení. V případě nedodržení času vyřešení závady je objednatel oprávněn požadovat po zhotoviteli sankční poplatek stanovený v bodě 9.4. smlouvy o dílo za každý den prodlení.

4. **Zvýšená pohotovost - povodňové stavy**
   Na základě požadavku objednatele nahlášeného v pracovních dnech v době od 8 do 16 hodin na níže uvedený kontakt minimálně 24 hodin předem bude zhotovitel připraven řešit nahlášené závady i v době mimo pracovní dny. Doba zvýšené pohotovosti nepřekročí 7 dnů v kalendářním roce. V době zvýšené pohotovosti garantuje zhotovitel započetí řešení závady v čase maximálně 12 hodin od nahlášení závady a vyřešení závady v čase 24 hodin od nahlášení a to zaměstnancem zhotovitele osobně v místě instalace nebo prostřednictvím monitorovaného vzdáleného připojení. V případě nedodržení času vyřešení závady je objednatel oprávněn požadovat po zhotoviteli sankční poplatek stanovený v bodě 9.4. smlouvy o dílo za každý den prodlení.

5. **Update Aplikace VHD**
   V rámci technické podpory má objednatel nárok, po dobu trvání smlouvy, na bezplatné dodání vyšších verzí SCADA systému. Zhotovitel se zavazuje zajistit aktualizaci SCADA systému tak, aby byla vždy dostupná verze SCADA systému pro aktuálně podporované operační systémy personálních počítačů a serverů společnosti Microsoft. Nasazení vyšších verzí SCADA systému musí být proveditelné proškolenými pracovníky Povodí Labe s podporou zhotovitele. Instalace vyšších verzí systému ze strany zhotovitele není součástí technické podpory.

Kontakt pro nahlášení závad systému:

Telefonní číslo: XXX

Helpdesk: XXX

E-mail: XXX