

Požadované služby zahrnuté do nabídkové ceny

Zadavatel požaduje zajištění služeb podpory po dobu 6 let od ukončení poskytování záručního servisu dle požadavků níže. (Součástí požadavku na služby je i 700 hodin práce programátora, analytika pro budoucí rozvoj díla nad rámec současných požadavků na dílo a nad rámec požadavků na služby podpory. Jedná se odhad budoucích potřeb. Objednavatel bude čerpat dle svých reálných potřeb. Bude hrazeno dle reálného čerpání).

1. Údržba:

Popis služby

Zadavatel požaduje v rámci údržby zajištění zejména:

- přístup k opravným balíčkům
- přenos zakázkových úprav do nových verzí SW
- pravidelná profylaxe IS
- opravy programových chyb
- kontrola funkcí IS
- aktualizace a upgrade SW a firmware nejméně v rozsahu, aby systém vždy odpovídal požadavkům, které stanoví obecně závazné právní předpisy
- údržba a průběžná aktualizace dokumentace
- optimalizace, identifikace výkonnostních problémů apod.
- další preventivní činnosti
- metodika projektového řízení a vývoje – metodiku doplní uchazeč dle svých zvyklostí.
- vedení dokumentace o stavu IS

2. SLA - Řešení incidentů

Popis služby

Zadavatel požaduje operativní řešení problémů s funkčností aplikací, průběžné odstraňování kolizí a zjištěných chyb, zprovoznění IS po jeho havárii. Zejména:

- opravu chybných dat po havárii
- obnovu aplikace ze zálohy v případě opakování zpracování, (zálohu provádí objednavatel)
- zajištění funkčnosti po havárii, která byla zapříčiněna HW výpadkem či SW poruchou, zvýšený
- dohled nad zpracováním v době po havárii
- zajištění podkladů o havárii pro potřeby Zadavatele

Řešení incidentu zahrnuje tyto činnosti:

- analýzu incidentu
- návrh opatření pro vyřešení incidentu
- přípravu opravných balíčků vedoucí k odstranění zjištěných chyb aplikace

Příloha č. 6 Smlouvy o dílo – SW pro správu majetku

- přípravu pokynů vedoucí k odstranění zjištěných chyb aplikace, konzultace při aplikaci opatření vedoucích k odstranění zjištěných chyb aplikace
- odstranění problému
- dokumentování příčiny problémů a způsobu vyřešení.

Rozsah služby

8x5 v rozsahu 8.00 - 16.00 v pracovní dny

3. Help-Desk

Popis služby

Služba Help-Desk zahrnuje tyto činnosti:

- provoz aplikace Help-Desk,
- obsluha vstupních kanálů (e-mailový, telefonní, webový),
- směřování požadavků a jejich administrace,
- dohled na plnění SLA u řešitelských skupin,
- reporting služeb z nástroje Help-Desku.

Rozsah služby

8x5 v rozsahu 8.00 - 16.00 v pracovní dny

Help Desk poskytovatele eviduje následující stupně závažnosti servisního požadavku:

„HAVÁRIE“, „PORUCHA“, „CHYBA“.

Kategorie incidentu	Popis závady
HAVÁRIE (A)	Systém/Dílo je z důvodu jeho selhání kompletně mimo provoz a nelze využít žádnou z jeho služeb ani funkcí.
PORUCHA (B)	Funkce a služby systému/díla jsou významným způsobem omezeny. Tento stav má kritický dopad na využívání systému/díla uživateli a nelze jej odstranit určeným technickým pracovníkem Objednatele. (Např. se jedná o komplexní výpadek základních funkcí, totální selhání konfigurace systému, totální selhání zdvojených redundantních řídicích částí systému).

CHYBA (C) Funkce a služby systému/díla nejsou významným způsobem omezeny. Tento stav má pouze částečný dopad na využívání systému/díla uživateli. (Například se jedná o: částečný výpadek základních funkcí, částečné selhání konfigurace systému, oslabení redundance, ...).

Kategorie incidentu	Dostupnost služby (servisní doba)	Řešení zahájeno (response time)	Výsledku dosaženo (fix time)
HAVÁRIE (A)	8x5	Do 3 hod	Do 2 BD (16 pracovních hod.)
PORUCHA (B)	8x5	Do 4 hod	Do 3 BD
CHYBA (C)	8x5	Do 8 hod	Do 20 BD

Za dílčí vyřešení závady se považuje i takový zásah, který způsobí změnu stupně závažnosti závady na menší. Takto vzniklá méně závažná závada má dobu vzniku shodnou se vznikem původní závady.

4. Hot Line

Popis služby

Služba HotLine zahrnuje tyto činnosti:

- Službou řešení problémů se rozumí konzultace v oblasti technické systémové podpory objednatele přijímaná prostřednictvím služby Hot-line. Konzultace budou poskytnuty v oblasti identifikace, diagnostiky a řešení problémů souvisejících s provozem instalovaných modulů.
- Služba Hotline může být využita za předpokladu, že doba volání nepřesáhne 15 minut. Hotline je poskytována na telefonním čísle dodavatele/poskytovatele v pracovních dnech od 8:00 do 16:00 hodin.
- Služba je standardně poskytována především na systémové prostředky, softwarové produkty a aplikace, které jsou předmětem Podpory.

Rozsah služby

8.00 - 16.00 v pracovních dnech. Konzultace, se bude řešit telefonicky. V případě, že Požadavek vyžaduje větší rozsah analytických prací než ½ hodiny běžné pracovní doby,

Poskytovatel ve stejné lhůtě sdělí objednateli lhůtu, ve které dotaz zodpoví, případně jej informuje o změně charakteru Požadavku (např. na incident nebo změnový požadavek).

5. POŽADAVKY NA ŘEŠENÍ PROGRAMOVÝCH ÚPRAV POŽADOVANÝCH ZADAVATELEM

Zadavatel požaduje závazek doplnění aplikace vývojem/úpravou nebo integrací dle změn v NNH během doby podpory a minimálně dodržení následujícího harmonogramu pro řešení požadovaných programových úprav.

POŽADAVEK	DOBA ŘEŠENÍ
Písemné sdělení navrhovaného termínu a návrhu řešení (u požadavků na úpravu v rozsahu větším než 10 hod včetně návrhu objednávky)	8 pracovních dnů
Předání otestované realizace požadavku	dle odsouhlaseného termínu