

Příloha č.1 ke Smlouvě č. 20180425

Předmět plnění podpory a servisu informačního systému odborné knihovny VÚ veterinárního lékařství, v.v.i. (ISOK - Integrovaný systém odborné knihovny)

V rámci podpory budou vykonávány následující činnosti:

1. Dodavatel provádí technickou a uživatelskou podporu. Dodavatel především:

- udržuje metodickou a technologickou jednotnost a konzistentnost všech prvků ISOK.
- Informuje v předstihu objednatele o všech připravovaných a realizovaných změnách v daném ISOK.
- Provádí opravy detekovaných vad v celém ISOK
- Poskytuje ke všem aktualizacím a změnovým verzím dokumentaci v elektronické podobě
- Pro všechny prvky/komponenty, které jsou implementovány do systémového prostředí objednatele a byly dodány jako součást ISOK, poskytovatel se souhlasem objednatele implementuje a otestuje též všechny aktualizace (nové verze/update/upgrade/patch/hotfix) ISOK.

2. Poskytování nových verzí - dodává v celém ISOK všechny úpravy (aniž musí být objednatelem využity) včetně dokumentace poskytované výrobcem, tj. zejména:

- aktualizace (tj. nové verze/update/upgrade/patch/hotfix) vyvolané zejména změnami legislativního prostředí ČR či EU. Aktualizací ISOK je rovněž míněna jakákoliv aktualizace vyvolaná vlastním rozvojem ISOK, nezahrnuje však rozvoj dle specifických požadavků objednatele,
- všechny aktualizace (nové verze/update/upgrade/patch/hotfix) ISOK v reálném předstihu s ohledem na provoz objednatele.

3. Helpdesk/Hotline/odstraňování vad

- K provozování ISOK poskytuje poskytovatel službu Hotline nebo Helpdesku.
- Služby, informace a konzultace poskytuje prostřednictvím služby Hotline, nebo Helpdesk, která zahrnuje:
 - evidenci a vyřizování požadavků na odstraňování vad ISOK,
 - konzultační podporu v oblasti používání ISOK,
 - evidenci požadavků na konzultace v místě objednatele.
- Služba Hotline nebo Helpdesk je objednateli k dispozici v pracovních dnech od 8:00 do 17:00 hodin.
- Poskytovatel poskytne kontaktním osobám (viz článek 6.m) objednatele pověřených údržbou a rozvojem ISOK pro zajišťování služby Hotline nebo Helpdesk nástroje pro efektivní poskytování dané služby:
- portálové řešení: HelpDesk
- elektronická adresa: <http://kpsys.cz/verbis/index.php/cs/hlavni-menu-podpory>
- telefonní linka: 466655055