

PŘÍLOHA Č. 5 – PODPORA SYSTÉMU

Součástí plnění veřejné zakázky je rovněž zajištění průběžné technické podpory a služba hotline (dále jen „podpora“) dodaného KIS, a to na dobu neurčitou, počínaje uvedením (předáním a převzetím) předmětu plnění do rutinního provozu.

V ceně podpory KIS je zahrnuto:

- a) Trvalý vývoj systému tak, aby byl neustále v souladu s legislativou – veškeré legislativní změny jsou do systému průběžně implementovány a formou aktualizací (update) či nových verzí (upgrade) automaticky zasílány Objednateli;
- b) Trvalý vývoj systému vyvolaný jak opravami vad systému a odhalených bezpečnostních hrozeb (zjištěných Objednatelům i třetími stranami), tak realizací nových funkcionalit zvyšujících komfort uživatelů;
- c) Poskytování aktualizací dokumentace systému a školení uživatelů na provedené úpravy a rozšíření v souvislosti s upgrady a updaty KIS dle písm. a) a b);
- d) Odstraňování chyb systému v níže uvedených reakčních dobách, a to i po uplynutí záruky;
- e) Služba Hotline – poskytování telefonické a podpory prostřednictvím webového helpdeskového systému;

Součástí podpory bude též bezplatný přístup k aktualizacím systému, aktualizace veškeré dokumentace včetně interaktivní nápovědy a zaškolení uživatelů k provedeným změnám.

Služba Hotline

Slouží pro telefonickou podporu v českém jazyce při řešení problémů na straně Objednatele, souvisejících s provozem a funkcí systému (výpadek systému, závažný problém znemožňující práci některým nebo všem uživatelům systému). Dále slouží pro hlášení incidentů vážnějšího charakteru, které je z pohledu objednatel nutno řešit neprodleně formou servisního zásahu.

Pracovník Hotline hlášení incidentu zaznamená a potvrdí ho objednateli e-mailem, a to ve lhůtách uvedených níže. Součástí hlášení incidentu je určení jeho priority, které provede Objednatel. Tato prvotní priorita může být následně změněna dohodou mezi odpovědnými pracovníky obou smluvních stran. V případě požadavků (incidentů) takového charakteru, že lze incident řešit telefonicky bez nutnosti dalších konzultací, Dodavatel tak učiní bez prodlení. Služba bude poskytována pouze pověřeným pracovníkům Objednatele, na základě jmenného seznamu, který bude nedílnou přílohou smlouvy o poskytování služby. Objednatel předpokládá, že kontaktovat Hotline Dodavatele budou oprávněni uživatelé druhé a vyšší úrovně. Podporu uživatelů první úrovně bude provádět Objednatel.

Požadovaná doba poskytování služby Hotline je v pracovních dnech v rozmezí od 8:00 do 18:00 hod (dále též „pracovní hodiny“).

Reakční doby po nahlášení incidentu:

<i>Druh Incidentu</i>	<i>Maximální doba odezvy</i>	<i>Limitní doba zahájení servisního zásahu</i>	<i>Limitní doba odstranění incidentu</i>
<i>Havárie</i>	4 hodiny	6 hodiny	2 dny
<i>Závada</i>	8 hodiny	1 pracovní den	5 pracovních dnů

Reakční doby po nahlášení incidentu v době nastěhování studentů:

<i>Druh Incidentu</i>	<i>Maximální doba odezvy</i>	<i>Limitní doba zahájení servisního zásahu</i>	<i>Limitní doba odstranění incidentu</i>
<i>Havárie</i>	2 hodina	4 hodiny	1 den
<i>Závada</i>	4 hodiny	8 hodiny	3 pracovní dny

Vymezení pojmů:

- **Havárie** je stav IS, který neumožňuje provoz základních funkcí systému, znemožňuje jeho využívání nebo závažným způsobem porušuje bezpečnostní požadavky;
- **Závada** umožňuje provoz základních funkcí s omezením;
- **Maximální doba odezvy** je doba, ve které musí Dodavatel reagovat na nahlášení incidentu, včetně návrhu dalšího postupu a specifikace nutné součinnosti ze strany Objednatele;
- **Limitní doba zahájení servisního zásahu** je doba, ve které musí být zahájeny řízené činnosti vedoucí k odstranění incidentu (tj. vedoucí ke zprovoznění systému); je počítána od doby odezvy;
- **Limitní doba odstranění incidentu** je doba, ve které dojde buď k úplnému odstranění incidentu, anebo alespoň ke snížení jeho závažnosti; je počítána od doby odezvy;
- **Doba nastěhování studentů** je období vymezené dle harmonogramu aktuálního roku.