

Příloha č. 2 ke smlouvě o poskytnutí licencí a o poskytování služeb
Popis jednotlivých činností Podpory výrobce a Technické podpory dodavatele:

1. Služby v rámci servisního paušálu:

- a) Poskytování služby v režimu 8x5 tj. v pracovních dnech od 8:00 do 16:00 hod.

Zajištění dostupnosti pro řešení chyb v produktech ALVAO a řešení problémů s produkty ALVAO.
Spolupráce při řešení krizových stavů při provozování produktů ALVAO.

Obsahem Služby je

a. Centrální kontaktní bod

- příjem Požadavků
- předání na řešitelské týmy (pracovníky Poskytovatele) a Třetí strany (např. výrobce)
- sledování životního cyklu Požadavků
- standardní Report
- administrativní uzavírání Požadavků po Objednatelem akceptovaném vyřešení

b. Přístup do znalostní báze

2. Služby na rámec servisního paušálu:

- a) Pro řešení chyb v produktech, problémů s produkty a obnově systému ALVAO po havárii infrastruktury se stanovují reakční doby:

- a. Chyba kategorie A1 – 1 pracovní den s povinností hlášení chyby telefonicky a současně na Service Desku Poskytovatele,
- b. Chyba kategorie A2 – 2 pracovní dny,
- c. Chyba kategorie A3 – 3 pracovní dny.

Kategorie chyb:

A1 – Chyba v produktu způsobuje provozní problémy znemožňující používání produktu, tj.: "zhroucení" celého produktu nebo jeho části během normálního používání.

ztrátu nebo porušení dat během normálního používání a současně neexistuje postup pro náhradní řešení problému.

A2 – Chyba způsobuje provozní problémy omezující používání produktu, tj.:

způsobuje významné problémy při používání, které jsou překonatelné postupem pro náhradní řešení problému.

část produktu se významně odchyluje od specifikace uvedené v dokumentaci.

A3 – Chyba způsobuje provozní problémy, které neomezují provoz, ale komplikují postupy při práci s produktem, tj. projevují se v neshodě ovládání či výstupů s chováním popsaným v dokumentaci, nebo nejsou uvedeny v předcházejících kategoriích.

- d. Reakční doba pro řešení telefonického a emailového poradenství: 2 pracovní dny.
- e. Reakční doba pro řešení konzultací a plánování budoucího rozvoje: 5 pracovních dnů.

3. Služby maintenance výrobce

- Možnost stahovat a používat nové verze produktů včetně změněné nebo nové dokumentace
- Možnost stahovat aktualizované verze Knihovny softwarových produktů prostřednictvím funkcí Produktu
- Možnost zasílat Poskytovateli emailem nerozpoznané softwarové detekce pro aktualizaci knihovny softwarových produktů
- Rozvoj produktů dle metodologie ITIL®
- Rozvoj produktů dle metodologie SAM
- Rozvoj produktů pro technologie společnosti Microsoft

4. Služby programátora:

Realizace programových úprav nad rámec konzultačních služeb

Jedná se zejména o pokročilou tvorbu custom formulářů, či vlastních programových rozšíření

- Programové nástavby v rámci zakoupených aplikací pro příslušné IT prostředí zadavatele
- Programové úpravy dle požadavků zadavatele s ohledem na funkčnost aplikace