

## Příloha č. 2 ke smlouvě o poskytnutí licencí a o poskytování služeb

### Popis jednotlivých činností Podpory výrobce a Technické podpory dodavatele:

#### 1. Poskytování služby v režimu 8x5 tj. v pracovních dnech od 8:00 do 16:00 hod.

- Řešení chyb v produktech ALVAO a řešení problémů s produkty ALVAO. Spolupráce při řešení krizových stavů při provozování produktů ALVAO.
- Telefonické a emailové poradenství.
- Přístup do Service Desku Poskytovatele skrze web a také přístup do Znalostní báze Poskytovatele skrze web.
- Konzultace a plánování budoucího rozvoje produktů ALVAO. Konzultace možných příčin problémů a důsledků zvažovaných změn v nastavení a vlivu těchto změn na produkty ALVAO.
- Provedení preventivní kontroly (profylaxe) stavu produktů z funkčního hlediska (kontrola logů, výkonnostních parametrů), popřípadě provedení konfigurací nastavení. Výstup této kontroly požadujeme formou zprávy o stavu a případných doporučení.
- Upgrade na nové verze produktů ALVAO včetně základního zaškolení novinek max. 3 lidé.
- Pomoc při obnově systému ALVAO po havárii infrastruktury. Pomoc při rekonstrukci, obnově systému po havárii infrastruktury z poslední funkční zálohy.

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

- 2.1. Chyba kategorie A1 – 1 pracovní den s povinností hlášení chyby telefonicky a současně na Service Desku Poskytovatele,
- 2.2. Chyba kategorie A2 – 2 pracovní dny,
- 2.3. 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 popsáním v dokumentaci, nebo nejsou uvedeny v předcházejících kategoriích.

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

- 2.6. U ostatních služeb jako profylaxe a upgrade není stanoven požadavek na reakční dobu. Termíny realizace budou mezi smluvními stranami dohodnuty. Poskytovatel bude proaktivně nabízet tyto služby a hledat vhodné termíny pro jejich realizaci.
- 2.7. Pro požadavky spojené s rozvojovými konzultacemi, profylaxí a upgradem bude k dispozici měsíční kapacita předplacených hodin ve výši: **1 hodiny**
- Nevyužité hodiny budou přesunuty do následujícího měsíce, avšak pouze v rámci aktuálního roku. Čerpání takto nakumulovaných hodin bude možné jednorázově v rozsahu a termínech dohodnutých s Poskytovatelem.
  - V případě řešení problému s produkty ALVAO, kdy je chyba prokazatelně způsobena produkty ALVAO, se neodečítá čas strávený při řešení tohoto problému z předplacené kapacity.

### **3. Další požadavky – konzultace:**

- 3.1. 1× měsíčně projektová schůzka (Teams ).
- 3.2. 1× za kvartál vyhodnocení používání produktu, posun ve zlepšování (zavádění procesů a soulad s procesy, nasazování novinek)

### **4. Popis jednotlivých činností podpory výrobce (maintenance):**

- 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

### **5. Popis činnosti programátora:**

- Realizace programových úprav nad rámec konzultačních služeb
- Jedná se zejména o pokročilou tvorbu custom formulářů, či vlastních programových rozšíření
  - Programové nastavby v rámci zakoupených aplikací pro příslušné IT prostředí zadavatele
  - Programové úpravy dle požadavků zadavatele s ohledem na funkcionalitu aplikace