Specifikace technické podpory

**Technická podpora aplikace a serveru**

Technickou podporu se zavazuje zhotovitel poskytovat v tomto rozsahu:

• servis programového vybavení, a to zejména odstraňování vad a dalších nesouladů programového vybavení po dobu 5 let, vč. řešení incidentů nahlášených v souladu s touto smlouvou. Klasifikace poruch a reakční doby na odstranění závady jsou definovány níže v samostatné tabulce.

• hot-line prostřednictvím helpdesku, e-mailu nebo telefonu v režimu 5x8 (5 pracovních dnů v týdnu, od 8:00 do 16:00); tel.: xxxxxxxxxxx a e-mail: xxxxxx@xxxxx.cz; garantovaná doba odezvy - 2 hodiny od nahlášení.

• proaktivní informování zhotovitelem zadavatele o závadách a nově objevených chybách díla.

• udržování kódu a garance jeho dalšího rozvoje.

• upgrade na nové verze v ceně technické podpory.

• udržování serveru a garance jeho dalšího rozvoje.

Technická podpora bude zahrnovat rovněž činnosti prováděné v sídle zadavatele, pokud se jedná o

činnosti nezbytné k odstranění poruch či problémů omezujících či znemožňujících využívání

programového vybavení nebo činnosti spojené s implementací nových verzí programového vybavení.

**Hosting serveru**

Hosting serveru bude poskytován na technických prostředcích objednatele jako virtuální server dle specifikace zhotovitele.

**Kategorizace vad a jejich odstranění**

Kategorizace vad

Typ vady Definice vady

A+ Nejvyšší závažnost - tento stav způsobuje nedostupnost celé aplikace.

A Vyšší závažnost - tento stav způsobuje nedostupnost klíčových vlastností aplikace (nefunkčnost jednotlivých modulů apod.).

B Střední závažnost - tento stav způsobuje částečnou nedostupnost neklidových vlastností aplikace (některé funkcionality jednotlivých modulů).

C Nízká závažnost - aplikace a její moduly fungují, funkcionality jsou dostupné, nicméně vykazují problém.

Odstraňování vad

Typ vady Přijetí hlášení vady Přechodné řešení Trvalé řešení

A+ do 2 hodin 1 den\* 3 dny

A do 2 hodin 3 dny 5 dnů

B do 2 hodin 5 dnů 14 dnů

C do 2 hodin 7 dnů 14 dnů

\* Nutno zprovoznit emailovou komunikaci včetně přístupu uživatelů do svých schránek do 1 dne