

01_1 Rozsah podpory

Předmětem zakázky je následující rozsah podpory:

I. Poskytování SW maintenance

Služba zahrnuje poskytování pravidelných Upgrade, případných mimořádných Update (zejména z důvodu změny legislativy) a poskytování mimořádných Patchů.

- zahrnuje vytvoření a dodání Update, Upgrade, Patche

II. Podpora při poskytování Update, Upgrade, Patche

Služba zahrnuje podporu instalace a zprovoznění Update, Upgrade nebo Patche dodaných pro aktualizaci systému GINIS.

- zahrnuje asistenci, případně realizaci provádění instalace Update, Upgrade nebo Patche

III. Poskytování ostatních služeb

Služba zahrnuje poskytování služeb asistence u roční uzávěrky a otevírání nového roku pro ekonomický subsystém GINIS.

- zahrnuje zajištění procesu provedení roční uzávěrky a otevření nového roku v ekonomickém subsystému

IV. Rozšířená provozní podpora

Služba zahrnuje poskytování služeb spojených zejména s řešením Závad a nestandardních chování aplikačního programového vybavení (APV) po nasazení Upgrade, Update a Patche, zajištění systému GINIS v produktivním stavu.

- zahrnuje zajištění procesu odstraňování Závad s garantovanými Reakčními dobami a zajištění provozu systému HelpDesk v režimu 24/7/365

V. Podpora na vyžádání

Služby poskytované na vyžádání v rámci sjednaného rozsahu

- zahrnuje celkový rozsah 20 hodin práce ročně s možností převodu nevyčerpaných hodin pouze do následujícího roku

ad IV. – Garantovaná reakční doba

Garantovaná reakční doba pro započítání řešení závad po předání požadavku prostřednictvím HelpDesk dle jednotlivých úrovní závad:

Úroveň závady	Popis charakteru závady	Garantovaná reakční doba
V1	APV nelze z důvodu závady vůbec provozovat nebo má závada kritický vliv na APV – kritický stav podporovaného systému, totální výpadek, závada vyžaduje okamžité řešení	do 8 hodin pracovní doby (tj. pracovní dny min. v rozmezí 8:00 – 16:00 hod.)
V2	Závada výrazně omezuje správnou	do 2 pracovních dnů

	funkcionalitu APV, avšak APV je možné s omezením provozovat	
V3	Nekritická závada, která nemá na provozování APV výrazný vliv, APV lze provozovat bez výrazného omezení	do 5 pracovních dnů