

Detailní popis předmětu plnění

V rámci podpory (maintenance), poskytované zadavateli k APV na období od uzavření smlouvy do 31. prosince 2012 je uchazeč povinen poskytovat tyto služby:

1. Službu Hot-line, která zahrnuje:
 - telefonické konzultace v pracovní dny od 8:00 do 17:00 pro oprávněné pracovníky zadavatele,
 - evidenci a řízení plnění požadavků zadavatele, náhradní komunikace může být vedena elektronickou poštou.

Službou Hot-line budou řešeny zejména tyto požadavky zadavatele :

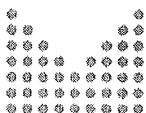
- poskytování informací o nových verzích a vlastnostech APV;
- vytváření a úpravy provozní dokumentace pro APV;
- optimalizace dynamického chování APV;
- výkonové optimalizace provozu APV;
- účast na změnách konfigurace APV
- instalace nebo asistence při instalaci databázového systému nebo jeho oprav;
- řešení problémů spočívajících v komunikaci s databázovým serverem nebo řešení dynamiky aplikace;
- účast při odstraňování závad, jejichž příčina je v interakci APV s dalším programovým vybavením kooperujícím s podporovanými výpočetními systémy;
- spolupráci při odstraňování problémů během aktualizace databáze, importu a exportu dat;
- spolupráce při analýze výskytu chybných nebo neobvyklých údajů v datech;
- spolupráce při kontrolách databáze v průběhu její aktualizace;
- spolupráce na údržbě číselníků a na nich závislých dimenzích;
- poskytování konzultací uživatelům k ovládání a provozu APV;
- poskytování podpory při reklamaci závad u výrobce databázového systému;
- technická pomoc při problémech vzniklých při práci s APV;

2. Zapracování požadovaných změn v ovládání a funkčnosti APV v rozsahu maximálně 20 člověkohodin za jeden kalendářní měsíc. Skutečný počet člověkohodin poskytování služby bude vykazován ve výkazu práce.

3. Službu Incident Management, která slouží k odstraňování závad na APV, ve třech úrovních za podmínek dle následující tabulky :

Úrovně služby Incident Management:

Úroveň služby (SLA)	Kategorie závad	Parametry služby		
		Provozní doba (dostupnost služby)	Maximální doba odezvy	Maximální doba odstranění závady
Havarijní zásah	Blokující	7 x 24	4 hodiny	6 hodin
Havarijní zásah	Majoritní	7 x 24	12 hodin	18 hodin
Běžný zásah	Minoritní	Pracovní den 8:00 – 18:00	10 kalendářních dnů	15 kalendářních dnů



MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY

Kvalifikovaný požadavek na odstranění závady bude oprávněnými osobami Zadavatele hlášen e-mailem a současně potvrzen telefonicky. Požadavek zadaný mimo Provozní dobu pro úroveň služby „Běžný zásah“ se považuje za doručený v 9.00 hod. následujícího pracovního dne a od tohoto okamžiku se počítá doba odezvy.

Sankce:

V případě prodlení s odezvou nebo s odstraněním závady je uchazeč povinen zaplatit zadavateli smluvní pokutu 0,5% z ceny položky č. 2 předmětu plnění (paušální cena) včetně DPH za jedno čtvrtletí za každou započatou dohodnutou časovou jednotku prodlení (hodina, den). Výše sankce je omezena 20% z ceny položky č. 2 předmětu plnění včetně DPH za jedno čtvrtletí.