

### 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, tj. telefonické konzultace v pracovní dny od 8:00 do 17:00 pro oprávněné pracovníky zadavatele ; náhradní komunikace může být vedena elektronickou poštou
2. Službu ServiceDesk k evidenci a řízení plnění požadavků zadavatele. Tato služba bude zpřístupněna na internetu vybraným pracovníkům zadavatele.

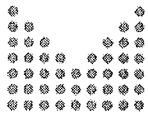
Službou Hot-line nebo ServiceDesk budou řešeny mimo požadavků spadajících do služby ServiceDesk – Incident Management a mimo požadavků na činnost uvedenou v bodě 3. této přílohy ZD (viz níže) tyto další možné požadavky zadavatele :

- 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;
  - spolupráci při analýze výskytu chybných nebo neobvyklých údajů v datech;
  - spolupráci při kontrolách databáze v průběhu její aktualizace;
  - spolupráci 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;
3. Zapracování požadovaných změn v ovládání a funkčnosti APV v rozsahu maximálně 60 hodin za jeden kalendářní měsíc. Skutečný počet hodin poskytování služby bude vykazován ve výkazu práce.

4. Službu ServiceDesk – Incident management, která slouží k odstraňování závad na APV, ve třech úrovních za podmínek dle následující tabulky :

Úrovně služby **ServiceDesk – Incident Management** :

Úroveň služby (SLA)	Kategorie závady	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 na službu ServiceDesk 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 s DPH (paušální cena) za jedno čtvrtletí za každou započatou dohodnutou časovou jednotku prodlení (hodina, den). Výše sankce je omezena 20% z ceny položky č. 2 předmětu plnění s DPH za jedno čtvrtletí.