

Příloha č. 3

Požadavky na zajištění SW údržby, provozní podpory

Cíl: Zajištění udržitelné a ekonomicky akceptovatelné SW údržby a provozní podpory předaného díla. Dodavatel bude zajišťovat druhou a třetí úroveň podpory v režimu 8 x 5. Incidentsy bude řešit dodavatel. Vše bude koordinováno prostřednictvím vlastního Help Desku s vazbou na Help Desk zadavatele. Zadavatel požaduje podporu přístupu do Helpdeskové aplikace dodavatele na úrovni webové služby.

1. Doba plnění

Zadavatel po Dodavateli požaduje zajištění níže popsané služby v bodě 2 „Předmět plnění“ po dobu 24 měsíců od realizace a akceptace Díla.

2. Předmět plnění

2.1. SW údržba

Zadavatel po dodavateli požaduje zajištění SW údržby v rozsahu:

2.1.1. úpravy k udržení úlohy v provozu při změnách:

- legislativy, včetně interních předpisů SŽDC;
- organizační struktury SŽDC;
- návazných úloh
- aktualizace veškeré dokumentace včetně uživatelské příručky (nápovědy);

2.1.2. aktualizace kmenových dat;

2.1.3. změn uživatelských oprávnění;

2.1.4. podpora zavádění nových verzí.

2.2. Provozní podpora

Cílem služby Provozní podpora, je zajistit co nejrychlejší obnovení dostupnosti služby a současně minimalizovat důsledky jejího výpadku na zadavatele a uživatele spravované aplikace. Incidentem je jakákoliv událost, která není součástí standardní operace a která působí, nebo může způsobit výpadek služby, nebo snížení její kvality. Na základě incidentu vzniká požadavek na dodavatele za účelem vyřešení incidentu.

2.2.1. Rozsah

Dodavatel se v rámci této služby zavazuje zajišťovat služby Incident managementu uvedené v bodě 1.2.6. „**SLA, jejich definice, parametry a závažnosti incidentů, sankce**“. Pracovním dnem je pro tento účel služby chápán běžný pracovní den od pondělí do pátku. Do pracovního dne nejsou zahrnuty státem uznané svátky, které mohou připadnout na pracovní den.

Dostupnost služby: Po – Pá od 7:00 hod do 15:00 hod. Pracovní den pro tuto službu má 8 hodin a služba je poskytována 5 dní v týdnu. Služba obsahuje:

- Odezvu na nahlášení incidentu – potvrzení přijetí požadavku od zadavatele
- Analýza incidentu – analýza co se stalo, jaký to má dopad a návrh řešení
- Vyřešení incidentu – vlastní vyřešení požadavku

2.2.2. Typ podpory

Help Desk L2 – Druhá úroveň uživatelské podpory

Help Desk L3 – Třetí úroveň uživatelské podpory

2.2.3. Způsob nahlášení

Zadavatel vyžaduje možnost tří způsobů nahlášení incidentu

- Help Desk aplikací v Českém jazyce
- E-Mailem
- Telefonicky

2.2.4. Stav požadavku

Po zadání požadavku na řešení incidentu se požadavek zadavatele, nebo provozovatele zanes do systému, který si po dobu řešení nese základní informace, v jakém stavu se požadavek nachází. Všechny stavy požadavku budou notifikovány. Pro tuto službu jsou definovány následující stavy:

1. Požadavek **zadán**,
2. Požadavek **přiřazen**,
3. Požadavek **v řešení**,
4. Požadavek **v čekání**,
5. Požadavek **vyřešen**,
6. Požadavek **ověřen**,
7. Požadavek **uzavřen**

Význam stavů požadavku:

Ad 1) Požadavek **zadán** (NEW) – znamená, že požadavek zadavatele byl zadán do systému dodavatele pro správu požadavků.

Ad 2) Požadavek **přiřazen** (ASSIGNED) – znamená, že požadavek byl přiřazen odpovědné osobě na straně dodavatele, která tento incident bude řešit.

Ad 3) Požadavek **v řešení** (SOLUTION) – znamená, že požadavek začal řešit přiřazený řešitel.

Ad 4) Požadavek **v čekání** – zde jsou dvě varianty, proč požadavek může být v tomto stavu

- Čeká na vyjádření zadavatele
- Čeká na dodávku třetí strany

Ad 5) Požadavek **vyřešen** – znamená, že váš požadavek byl důkladně analyzován a požadavek byl:

- Zapracován (FIXED) – požadavek byl shledán jako oprávněný a byly učiněny kroky vedoucí k odstranění příčiny nahlášeného incidentu.
- Zamítnut (INVALID) – požadavek byl shledán jako neoprávněný, nejedná se o chybu aplikace nebo chybu způsobenou stranou dodavatele.
- Nebude zapracován (WONTFIX) – požadavek byl při analýze shledán jako oprávněný, avšak po domluvě se stranou odběratele bylo rozhodnuto o jeho nezapracování.
- Označen jako duplikát (DUPLICATE) – požadavek byl analyzován a prohlášen jako duplikát jiného požadavku, který byl stranou zadavatele

položen. Při označení duplicitního požadavku bude vždy strana dodavatele o tomto rozhodnutí informována.

- Nepodařilo se analyzovat nebo se nepodařilo nasimulovat na straně dodavatele (WORKSFORME). V tomto případě bude požadavek dál diskutován a analyzován.
- Požadavek se může ze stavu vyřešen vždy přesunout do stavu v řešení v případě, kdy strana zadavatele nesouhlasí s řešením ze strany dodavatele (REOPEN).

Ad 6) Požadavek **ověřen** (VERIFIED) – znamená, že vyřešení požadavku bylo potvrzeno ze strany zadavatele.

Ad 7) Požadavek **uzavřen** (CLOSED) – znamená, že řízení ohledně požadavku bylo ukončeno.

2.2.5. Matice priorit a závažnosti incidentů

Závažnost nahlášených závad	Uvedené časy se počítají v pracovní době	
	Čas na přiřazení	Čas na vyřešení incidentu
Kategorie D (Low – Nízká)	72 hod	Není určeno
Kategorie C (Medium – Střední)	24 hod	6 dnů
Kategorie B (High – Vysoká)	4 hod	24 hodin
Kategorie A (Highest – Nejvyšší)	2 hod	12 hodin

2.2.5.1. **Závažnost nahlášených závad**

Jednotlivé kategorie jsou definovány následovně:

- Kategorie A - závada znemožňující provoz Aplikace,
- Kategorie B - závada znemožňující funkci Aplikace nezbytnou pro další technologicky návaznou činnost,
- Kategorie C - závada znemožňující podstatnou funkci Aplikace,
- Kategorie D - závada znemožňující nepodstatnou funkci Aplikace.

2.2.5.2. **Čas na přiřazení**

Jedná se o reakční dobu, kdy je zadavateli sděleno, že jeho požadavek je přijatý a je mu přiřazen řešitel.

2.2.5.3. **Čas na vyřešení incidentu**

Jedná se dobu, do kdy dodavatel nahlášený incident odstraní. Výsledkem je buď dočasné řešení (work-around) nebo úplné vyřešení. Doba je počítána od přijetí informace od dodavatele o přidělení řešitele.

2.2.6. SLA, jejich definice, parametry a závažnosti incidentů, sankce

2.2.6.1. Definice a úvodní ustanovení

2.2.6.1.1. Strany se pro účely této přílohy č. 3 dohodly, že:

- a) „**Aplikace**“ znamená aplikaci s názvem dle smlouvy „IDM – Identity management“, ve vztahu k níž Dodavatel poskytuje pro SŽDC Smlouvou stanovené služby;
- b) „**Dodavatel**“ znamená smluvní stranu, se kterou SŽDC uzavřela Smlouvu;

- c) „E-mail SŽDC“ znamená bod kontakty ve smlouvě;
- d) „Maximální reakční doba“ má význam uvedený v **odstavci 2.2.6.5.2.;**
- e) „Odstávka“ má význam uvedený v **odstavci 2.2.6.4.;**
- f) „Reakční doba“ má význam uvedený v **odstavci 2.2.6.5.2.;**
- g) „Sleva z ceny“ má význam uvedený v **odstavci 2.2.6.6.1.;**
- h) „Smlouva“ znamená smlouvu (včetně všech jejích příloh) uzavřenou mezi SŽDC a Dodavatelem, jejíž nedílnou součástí tvoří tato příloha č. 3, a na základě které Dodavatel poskytuje SŽDC ve vztahu k Aplikaci stanovené služby, za které se SŽDC zavázala platit Smlouvou stanovenou cenu za provoz Aplikace a cenu za podporu provozu Aplikace;
- i) „Strany“ znamenají SŽDC a Dodavatel;
- j) „SŽDC“ znamená Správu železniční dopravní cesty, státní organizaci, IČO: 709 94 234, se sídlem Praha 1 - Nové Město, Dlážděná 1003/7, PSČ: 110 00, zapsanou v obchodním rejstříku vedeným u Městského soudu v Praze, oddíl A, vložka 48384;
- k) „Tabulka“ má význam uvedený v **odstavci 2.2.6.2.2. a**
- l) „Závada“ má význam uvedený v **odstavci 2.2.6.5.1..**

2.2.6.1.2. Strany mají zájem uzavřít tuto Dohodu, která stanovuje pravidla a související postupy pro zajištění Dodavatelem garantované dostupnosti Aplikace.

2.2.6.2. Předmět Dohody o úrovni služeb

2.2.6.2.1. Předmětem této Dohody o úrovni služeb je smluvní úprava

- kvality a dostupnosti Aplikace,
- postupu pro provádění plánovaných Odstávek, a
- řešení Závad,
- jakož i dalších souvisejících činností.

2.2.6.2.2. Dodavatelem garantované hodnoty jednotlivých provozních parametrů jsou uvedeny v tabulce parametrů (dále jen „**Tabulka**“). Tabulka upravuje sledovaný provozní parametr, jeho definovanou hodnotu, popř. sankci za její nedodržení. Tabulka je umístěna v bodě 1.2.6.7 této přílohy číslo 3.

2.2.6.2.3. Cena za plnění poskytované Dodavatelem podle této přílohy je již zahrnuta v ceně za plnění poskytovaná Dodavatelem a hrazená SŽDC podle Smlouvy.
Sledované období

2.2.6.2.4. Není-li v této příloze č. 3 stanoveno jinak, je obdobím, za které se sleduje a vyhodnocuje dodržení jednotlivých provozních parametrů uvedených v Tabulce Dodavatelem, jeden (1) kalendářní měsíc.

2.2.6.2.5. Pokud příloha č. 3 nebude v účinnosti po celý příslušný kalendářní měsíc, hodnota konkrétního provozního parametru uvedená v Tabulce se poměrně sníží, bude-li takový postup odůvodněn povahou příslušného provozního parametru.

2.2.6.3. Dostupnost Aplikace

- 2.2.6.3.1. Dodavatel je povinen zajistit dostupnost Aplikace minimálně v hodnotách, které jsou pro režim provozu Aplikace a mimo režim provozu Aplikace uvedeny v Tabulce.
- 2.2.6.3.2. Pro výpočet dostupnosti Aplikace se použije následující vzorec:

$$\text{dostupnost Aplikace} = [(T_d - T_n) / T_d] * 100 \%$$

T_d – znamená dobu, po kterou měla být Aplikace dostupná podle Tabulky po odečtení dob, které se dle této přílohy č. 3 nepovažují za nedostupnost Aplikace.

T_n – znamená dobu, kdy Aplikace byla v rozporu s touto přílohou č. 3 nedostupná.

- 2.2.6.3.3. Doby T_d a T_n se počítají na celé i započaté minuty. Dostupnost Aplikace se vyjadřuje procentní hodnotou zaokrouhlenou na dvě desetinná místa.
- 2.2.6.3.4. Za nedostupnost Aplikace se podle dohody Stran nepovažují doby nedostupnosti způsobené
- prováděním plánovaných Odstávek Aplikace v souladu s článkem 1.2.6.4. této přílohy č.3,
 - mimořádnou nepředvídatelnou a nepřekonatelnou překážkou vzniklou nezávisle na vůli Dodavatele,
 - důvodem, který zavinila SŽDC, a
 - provedením servisních zásahů či jiných činností objednaných či vyžadovaných podle Smlouvy či jejích příloh SŽDC, pokud Dodavatel SŽDC na nedostupnost Aplikace předem upozornil a SŽDC s touto skutečností výslovně souhlasila.
- 2.2.6.3.5. Dodavatel je povinen obnovit dostupnost Aplikace v maximální době pro obnovení dostupnosti Aplikace uvedené v Tabulce. Doba pro obnovení dostupnosti Aplikace se počítá pouze v režimu provozu Aplikace.

2.2.6.4. Odstávky

- 2.2.6.4.1. Dodavatel je oprávněn provést plánovanou odstávku Aplikace jen za podmínek stanovených v tomto článku 2.2.6.4. (dále jen „Odstávka“), jinak se doba jejich trvání považuje za dobu nedostupnosti Aplikace. Dodavatel je povinen ohlásit Odstávku alespoň pět 5 dnů předem na E-mail SŽDC.
- 2.2.6.4.2. Nedohodnou-li se Strany jinak, je Zhotovitel oprávněn provést Odstávku pouze za účelem instalace nových verzí aplikačního a systémového programového vybavení Aplikace nebo provedení profylaktických prohlídek Aplikace (dále jen „Účel odstávky“), a jediné v následujícím časovém intervalu (dále jen „Servisní okno“):
- každý čtvrtek v době od 18:00 do 06:00 následujícího dne.

- 2.2.6.4.3.** Dodavatel je oprávněn v jednom (1) kalendářním měsíci využít pouze 4 Servisní okna. Dodavatel využívá Servisní okna pouze tehdy, pokud příslušné údržbové činnosti či jiné servisní zásahy nelze provést bez omezení dostupnosti Aplikace. Servisní okna, která Dodavatel v příslušném kalendářním měsíci nevyužil, se do dalšího kalendářního měsíce nepřevádějí; Dodavateli za nevyužitá Servisní okna nevzniká žádné právo na jakékoliv plnění.
- 2.2.6.4.4.** SŽDC je oprávněna určit pro provedení ohlášené Odstávky jinou dobu jejího provedení než je doba Servisního okna, pokud by nedostupnost Aplikace spojená s využitím Servisního okna mohla SŽDC nebo jiné osobě způsobit škodu či újmu; v takovém případě se SŽDC určená doba pro provedení Odstávky započítává na to Servisní okno, jehož využití Dodavatel původně ohlásil.
- 2.2.6.4.5.** SŽDC poskytne po předchozí dohodě Dodavateli přístup do svých prostor nebo k technickým prostředkům, je-li takový přístup nezbytný k provedení Odstávky nebo jiných servisních činností Dodavatelem.

2.2.6.5. Postup pro řešení Závad

- 2.2.6.5.1.** Strany po vzájemné dohodě kategorizují nestandardní stavy a poruchy Aplikace takto:
- **Kategorie A** – závady znemožňující provoz Aplikace,
 - **Kategorie B** – závady znemožňující funkci Aplikace nezbytnou pro další technologicky návaznou činnost,
 - **Kategorie C** – závady znemožňující podstatnou funkci Aplikace, a
 - **Kategorie D** – závady znemožňující nepodstatnou funkci Aplikace, (dále jen „Závady“).
- 2.2.6.5.2.** *Reakční dobou* se rozumí celková doba, ve které Dodavatel zahájil aktivitu k odstranění příslušné závady (dále jen „**Reakční doba**“). *Maximální reakční dobou* se rozumí maximální doba uvedená u příslušné kategorie Závady v Tabulce, ve které je Dodavatel povinen takovou aktivitu zahájit (dále jen „**Maximální reakční doba**“). Reakční doba se počítá pouze v době definované pro dostupnost služby HelpDesku II. úrovně uvedené v Tabulce.
- 2.2.6.5.3.** Reakční doba počíná běžet od okamžiku zjištění Závady Dodavatelem nebo nahlášení Závady ze strany SŽDC Dodavateli jako tzv. servisního požadavku SŽDC na odstranění Závady, a to podle toho, který okamžik nastal dříve.
- 2.2.6.5.4.** Při nahlášení Závady uvede SŽDC číslo Smlouvy, název Aplikace, na které Závada vznikla, projevy Závady a určí kategorizaci Závady. SŽDC je oprávněna v případě nejasností rozhodnout o zařazení Závady do příslušné kategorie.
- 2.2.6.5.5.** Pokud v důsledku zásahu Dodavatele dojde ke změně kategorie Závady, nemá tato skutečnost vliv na okamžik počátku běhu Reakční doby, ani na práva a povinnosti, která Stranám vznikla v souvislosti se Závadou do okamžiku změny její kategorie.

- 2.2.6.5.6.** Běh Reakční doby skončí okamžikem oznámení o odstranění Závady Dodavatelem na E-mail SŽDC.
- 2.2.6.5.7.** Pokud SŽDC po oznámení Dodavatele podle **odstavce 2.2.6.5.6.** této přílohy č. 3 zjistí, že Závada nebyla odstraněna, k ukončení běhu Reakční doby tímto oznámením nedošlo. SŽDC nahlásí Dodavateli přetrvávání Závady způsobem podle **odstavce 2.2.6.5.4.** této přílohy č. 3.
- 2.2.6.5.8.** Dodavatel je povinen informovat SŽDC na E-mail SŽDC o stavu řešené Závady a o předpokládaném termínu obnovení dostupnosti Aplikace podle Tabulky, a to vždy okamžitě po jejím zjištění, jakož i po uplynutí Maximální reakční doby nebo kdykoliv k žádosti SŽDC.
- 2.2.6.5.9.** Pokud Dodavatel při odstraňování Závady zjistí skutečnost, která by mohla mít vliv na údaje, o kterých informoval SŽDC dle **odstavce 1.2.6.5.8.** této přílohy č. 3, nebo na změnu kategorie příslušné Závady, oznámí tuto skutečnost bezodkladně SŽDC na E-mail SŽDC.
- 2.2.6.5.10.** Dodavatel se zavazuje vždy nejpozději do deseti (10) kalendářních dnů od uplynutí sledovaného měsíce ve smyslu **článku 3** této přílohy č. 3 písemně informovat SŽDC o
- četnosti výskytu jednotlivých Závad a využití Servisních oken,
 - dosažené úrovni dostupnosti Aplikace v režimu provozu Aplikace a mimo režim provozu Aplikace vypočítané podle vzorce uvedeného v **odstavci 2.2.6.3.2.** této přílohy č. 3, za uplynulý sledovaný měsíc.

2.2.6.6. Smluvní sankce

- 2.2.6.6.1.** Pokud Dodavatel nedodrží hodnotu garantovanou u jednotlivých provozních parametrů uvedených v Tabulce, vzniká SŽDC právo uplatnit slevu z ceny za provoz Aplikace a/nebo z ceny za podporu provozu Aplikace (dále jen „**Sleva z ceny**“) za příslušný sledovaný měsíc. Sleva z ceny se vypočítá podle procentuálních hodnot uvedených v Tabulce.
- 2.2.6.6.2.** SŽDC je oprávněna uplatnit Slevu z příslušné ceny fakturované za služby poskytované ve sledovaném měsíci podle Smlouvy Dodavatelem nebo započíst pohledávku odpovídající Slevě z ceny vůči jakékoliv splatné peněžitě pohledávce Dodavatele za SŽDC.
- 2.2.6.6.3.** SŽDC je oprávněna uplatnit Slevu z ceny podle této přílohy č. 3 za příslušný sledovaný měsíc maximálně do výše **50 % ceny za provoz Aplikace** nebo **50 % ceny za podporu provozu Aplikace**.
- 2.2.6.6.4.** Dodavatel se zavazuje zaplatit SŽDC jednorázovou smluvní pokutu ve výši **10 %** z ceny za služby, na kterou vzniklo Dodavateli podle Smlouvy v příslušném sledovaném měsíci právo, a to za každé jedno (1) porušení povinnosti Dodavatele písemně informovat SŽDC ve smyslu **odstavce 2.2.6.5.10** této přílohy č. 3, a dále smluvní pokutu ve výši **5 000,- Kč (pět tisíc korun českých)**, za každý i započatý den trvání porušení povinnosti Dodavatele informovat SŽDC podle **odstavce 2.2.6.5.10** této přílohy č.3.
- 2.2.6.6.5.** Ujednáním ani zaplacením smluvní pokuty podle této přílohy č. 3 není dotčeno právo SŽDC na náhradu škody či nemajetkové újmy přesahující výši uhrazené smluvní pokuty. Smluvní pokuta je splatná do třiceti (30) dnů ode dne odeslání písemné výzvy SŽDC Dodavateli k jejímu zaplacení.

2.2.6.7. Tabulka provozních parametrů

Úroveň 2

Č. p.	Provozní parametr	Hodnota parametru	Popis smluvní sankce
1	Dostupnost Aplikace v režimu provozu Aplikace	98 %	Za každé započaté procento nedodržení dostupnosti Aplikace bude <i>cena za provoz Aplikace</i> za příslušný měsíc snížena o 1 %
2	Režim provozu Aplikace	pracovní dny 8 – 16	Nedefinováno.
3	Dostupnost Aplikace mimo režim provozu Aplikace	80 %	Nedefinováno.
4	Maximální doba pro obnovení dostupnosti Aplikace	120 min	Za každou započatou hodinu překročení maximální doby nedostupnosti Aplikace bude <i>cena za provoz Aplikace</i> za příslušný měsíc snížena o 0,5 %
5	Dostupnost HelpDesk I. úrovně	Nedef.	Nedefinováno.
6	Dostupnost HelpDesk II. úrovně	pracovní dny 8 – 16 hod.	Nedefinováno.
7	Dostupnost HelpDesk III. úrovně	pracovní dny 8 – 16 hod.	Nedefinováno.
8	Maximální reakční doba na odstranění Závady Aplikace spadajících kategorie A	4 hod. za sledovaný měsíc	Za každou započatou hodinu překročení Maximální reakční doby bude <i>cena za podporu provozu Aplikace</i> za příslušný měsíc snížena o 0,5 %
9	Maximální reakční doba na odstranění Závady Aplikace spadajících kategorie B	12 hod. za sledovaný měsíc	Za každou započatou hodinu překročení Maximální reakční doby bude <i>cena za podporu provozu Aplikace</i> za příslušný měsíc snížena o 0,25 %
10	Maximální reakční doba na odstranění Závady Aplikace spadajících kategorie C	3 den za sledovaný měsíc	Za každý započatý den překročení Maximální reakční doby bude <i>cena za podporu provozu Aplikace</i> za příslušný měsíc snížena o 0,25 %
11	Maximální reakční doba na odstranění Závady Aplikace spadajících kategorie D	5 dní za sledovaný měsíc	Za každý započatý den překročení Maximální reakční doby bude <i>cena za podporu provozu Aplikace</i> za příslušný měsíc snížena o 0,1 %

Úroveň 3

Č. p.	Provozní parametr	Hodnota parametru	Popis smluvní sankce
1	Dostupnost Aplikace v režimu provozu Aplikace	96 %	Za každé započaté procento nedodržení dostupnosti Aplikace bude <i>cena za provoz Aplikace</i> za příslušný měsíc snížena o 1 %
2	Režim provozu Aplikace	pracovní dny 8 – 16	Nedefinováno.
3	Dostupnost Aplikace mimo režim provozu Aplikace	50 %	Nedefinováno.
4	Maximální doba pro obnovení dostupnosti Aplikace	480 minut	Za každou započatou hodinu překročení maximální doby nedostupnosti Aplikace bude <i>cena za provoz Aplikace</i> za příslušný měsíc snížena o 0,5 %
5	Dostupnost HelpDesk I. úrovně	Nedef.	Nedefinováno.
6	Dostupnost HelpDesk II. úrovně	pracovní dny 8 – 16 hod.	Nedefinováno.
7	Dostupnost HelpDesk III. úrovně	pracovní dny 8 – 16 hod.	Nedefinováno.
8	Maximální reakční doba na odstranění Závady Aplikace spadajících kategorie A	8 hod. za sledovaný měsíc	Za každou započatou hodinu překročení Maximální reakční doby bude <i>cena za podporu provozu Aplikace</i> za příslušný měsíc snížena o 0,5 %
9	Maximální reakční doba na odstranění Závady Aplikace spadajících kategorie B	24 hod. za sledovaný měsíc	Za každou započatou hodinu překročení Maximální reakční doby bude <i>cena za podporu provozu Aplikace</i> za příslušný měsíc snížena o 0,25 %
10	Maximální reakční doba na odstranění Závady Aplikace spadajících kategorie C	5 dní za sledovaný měsíc	Za každý započatý den překročení Maximální reakční doby bude <i>cena za podporu provozu Aplikace</i> za příslušný měsíc snížena o 0,25 %
11	Maximální reakční doba na odstranění Závady Aplikace spadajících kategorie D	10 dní za sledovaný měsíc	Za každý započatý den překročení Maximální reakční doby bude <i>cena za podporu provozu Aplikace</i> za příslušný měsíc snížena o 0,1 %

Kompetence:

- Znalosti metodiky provozu a údržby aplikace.
- Znalosti trackovacích systémů pro evidenci incidentů.

Výstupy:

- Samotná realizace podpory a údržby aplikace dle metodických pokynů.

3. Reporting

Součástí SW údržby a provozní podpory bude poskytování pravidelného reportingu vykázané práce v souladu s metodikou schválenou Zadavatelem. Požadovaná hlášení budou podávána v 3 měsíčním cyklu.

4. Plnění

Zajištění SW údržby a provozní podpory, je dodavatelem požadováno na základě tři (3) měsíční paušální platby za tuto službu od realizace a akceptace Díla. Ta bude fakturována, na základě dodavatelem dodaného reportu viz bod 3. Reporting, který je nedílnou součástí vystavené faktury (daňového dokladu).