Příloha č. 4 Výzvy k podání nabídky

**Předmět podpory a provozní údržby**

Předmětem služeb je zajištění podpory provozu včetně případné údržby webu  
Správy železnic (dále jen SŽ), který je provozován na portálové platformě Liferay ve verzi 6.2 CE a Java 7.

Předmětem podpory a provozní údržby je:

Úpravy k udržení úlohy v provozu při změnách:

* Legislativy, včetně interních předpisů SŽ;
* Organizační struktury SŽ;
* Portálu Liferay a jeho úloh (a návazných činností v rámci podpory a provozní údržby webu Liferay)

Implementace změn číselníků a dopadů na web

* Číselníky SR70
* Zajištění aktualizace číselníků bezbariérovosti a jejich případná analýza
* Zajištění aktualizace číselníků přístupnosti a jejich případná analýza
* Aktualizace dat ve služba Spotify
* Aktualizace prezentační vrstvy vyhledávače spojení „Najdi spoj“

Aktualizace kmenových dat;  
Změna uživatelských oprávnění;  
Podpora zavádění nových verzí;

Change management na řešení rozvoje redakčního systému (portletů) a konzultací:

* Školení administrátorů / uživatelů;
* Aktualizace dokumentace.

Součinnost při řešení návaznosti úloh SŽ ve vazbě na ostatní systémy;  
Součinnost s provozovatelem portálové platformy.

**Podpora provozu**

Cílem služby Provozní podpora, je zajistit co nejrychlejší obnovení dostupnosti služby a současně minimalizovat důsledky jejího výpadku na zadavatele a uživatele spravovaného Webu SŽ. 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.