

Služby dle čl. 1.5.1 Rámcové smlouvy jsou specifikovány takto:

- 1. HelpDesk v rozsahu Přílohy č. 4**
- 2. konzultační služby**
- 3. drobné úpravy**
- 4. služby pro provozní a testovací prostředí**
- 5. správa dokumentace**

1. HelpDesk v rozsahu Přílohy č. 4

Prostřednictvím HelpDesku budou poskytovány servisní služby a činnosti za účelem zajištění technické a aplikační podpory, týkající se zejména řešení požadavků a incidentů v CIS/AISC a zachování jejich nepřetržité provozní funkčnosti formou dílčího plnění Rámcové smlouvy.

Jedná se o nástroj k zajištění technické podpory CIS/AISC podle uživatelských požadavků, které jsou zadávány, dokumentovány a průběh jejich řešení je monitorován prostřednictvím automatizovaného RT systému (Request Tracker).

Postup řešení požadavků se bude provádět dle procedury zpracování požadavku v systému RT (Request Tracker) uvedené v Příloze č. 4 Rámcové smlouvy.

2. Konzultační služby

Týkají se vysvětlení funkcionalit CIS/AISC, dopadů zákonných změn a metodických postupů na datový model CIS/AISC, funkcionality a vazby mezi jednotlivými moduly systému, služby poskytované/vyžadované okolními systémy, dopady těchto změn na funkcionalitu a datový model CIS/AISC, vytváření hrubých odhadů pracnosti nově požadovaných úprav CIS/AISC, provádění systémových analýz požadavků na úpravy, a to v maximálním rozsahu 70 člověkodní, tj. 560 člověkohodin za roční období plnění Dílčí prováděcí smlouvy.

3. Drobné úpravy

Jedná se o drobné změny CIS/AISC, např. řešení konverzních a exportních programů a skriptů, jakož i optimalizační úpravy struktury dat a aplikace CIS/AISC, vyplývající z provozních požadavků na funkcionalitu systému CIS/AISC, a to v maximálním rozsahu 44 člověkodní, tj. 352 člověkohodin za roční období plnění Dílčí prováděcí smlouvy. Jedná se o jednotlivé drobné úpravy, jejíž řešení nepřekročí šestnáct člověkohodin a u níž smluvní strany potvrdí, že jejich řešení bude provedeno v rámci Drobných úprav.

Řešení drobných úprav nebo skupiny drobných úprav dle požadavku Objednatele bude prováděno podle procedury systému RT (Request Tracker) a splněno jejich dodáním, předáním a akceptací

4. Služby pro testovací a provozní prostředí

Jedná se o zajištění součinnosti a účasti Poskytovatele v místě testovacího i provozního prostředí CIS/AISC Objednatele, např. při instalaci nových verzí aplikací CIS/AISC na servery, monitorování běhu aplikace apod. Součinnost bude poskytována vždy v rozsahu nezbytném pro dosažení úspěšné instalace, případně získání potřebných informací o běhu systému

5. Správa dokumentace

Týká se aktualizace dokumentace v rozsahu datového modelu, uživatelských příruček a příruček pro administraci systému. Poskytovatel je povinen aktualizaci provádět vždy po provedení takových změn v CIS/AISC, kdy to bude nezbytné pro uvedení dokumentace do souladu s aktuálním stavem, resp. na konkrétní požadavek Objednatele, pokud požadavek svým rozsahem nepřesáhne míru obvyklou u stávající podoby dokumentace.

6. Limity uvedené v čl. 2 a 3 této Přílohy, uvedené v člověkodnech/člověkohodinách, mohou být dohodou smluvních stran kvantitativně upravovány a převáděny mezi sebou, ale pouze v intencích jejich ročního finančního limitu.