

**Požadavky na obsah a rozsah technické podpory
IZS Operátor / GISelIZS AE pro HZS ČR**

I. Předmětné programové vybavení

Produkt	
IZS Operátor	Výrobce: T-MAPY spol. s r.o. licence užívané Generálním ředitelstvím HZS a krajskými ředitelstvími HZS
PostgreSQL	Výrobce: Open Source licence/instalace užívané Generálním ředitelstvím HZS a krajskými ředitelstvími HZS

II. Katalog služeb

Služby prováděné v rámci technické podpory

1	Vzdálená konzultace a hotline
2	Udržování souladu předmětného programového vybavení s platnou legislativou
3	Dodávka updatů/upgradů předmětného programového vybavení
4	Řešení incidentů, především pak odstraňování vad a dalších provozních problémů Obecně: Identifikace příčiny problému a dále a) Při zjištění problému na straně SW IZS Operátor a/nebo PostgreSQL – vyřešení problému b) Při zjištění problému mimo SW IZS Operátor a PostgreSQL (především Esri software, problémy na straně hardware či systémového software) – dostatečná specifikace příčiny problému, po dohodě s objednatelem vyřešení jednodušších problémů, k jejichž řešení bude uchazeč/poskytovatel oprávněn, příp. asistence objednateli při následné komunikaci s poskytovatelem komponenty, které se problém týká, eskalace problému na poskytovatele problémové komponenty
5	Instalace a konfigurace SW IZS Operátor a PostgreSQL, zaškolení uživatelů pro práci s novými verzemi software
6	Individuální úpravy a rozvoj SW IZS Operátor dle potřeb uživatelů v rozsahu 400 člověkohodin ročně
7	Evidence provedených služeb
8	Dokumentace problému a způsobu jeho vyřešení
9	Průběžná aktualizace provozní a technické dokumentace

III. Provozní doba, lhůty a pokrytí služeb

Kategorie požadavku	Pokrytí služby	Lhůta pro zahájení prací na řešení požadavku (reakční lhůta)	Lhůta pro vyřešení požadavku
Havárie	9x5, tj. v pracovních hodinách	bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 18 pracovních hodin po obdržení oznámení o závadě	bez zbytečného odkladu
Porucha		bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 27 pracovních hodin po obdržení oznámení o závadě	bez zbytečného odkladu
Ostatní požadavky		ve lhůtě uvedené v oznámení požadavku a dohodnuté mezi smluvními stranami	