

Príloha č. 6 - Štandardné servisné podmienky

Po ukončení projektu bude zabezpečená servisná podpora celkovo na dobu 48 mesiacov (4 rokov) v nasledujúcom rozsahu:

- Systémová podpora:
 - Hotline
 - Zálohovanie databáz
 - Zálohovanie súborového úložiska
 - Drobné konfiguračné zmeny podporného software a aplikácie
 - Zapracovanie legislatívnych zmien do KIS SNAS
 - Programové úpravy vzhľadom na prevádzkové prostredie
- Update, upgrade a prevádzka softvéru
- Postimplementačná podpora – Aplikačná podpora:
 - Zapracovanie požadovaných zmien a úprav KIS SNAS
 - Konzultácie pre riešiteľov iných informačných systémov
 - Dodatočné konverzie údajov z iných systémov a ich kontrola
 - Zaškolenia pracovníkov verejného obstarávateľa
 - Aktualizácia dokumentácie

Poskytovanie starostlivosti bude zabezpečené podľa požiadavky v čase od 8:00 do 16:00 h SEČ v rozsahu požiadavky.

Pre potreby pokrytia požiadavky hotline bude podporované:

- On-call support a odozva na základe definovaných SLA,
- Analýza reportovaných problémov, chýb a zmien
- Riešenie problémov a zmien na úrovni Level 2
- Konzultácia a podpora v prípade obsahovej a funkčnej stránke používania KIS SNAS

Zálohovanie databáz a súborového úložiska bude implementované na strane tenkého intranetového klienta podľa presných pravidiel:

- Denné zálohovanie databáz a udržanie zálohy za posledných 7 kalendárnych dní
- Zálohovanie súborového úložiska - z minulého kalendárneho dňa

Zálohovanie bude spĺňať výnos MF SR č. 312/2010.

Repozitár zdrojových kódov a Help Desk bude kontinuálne prevádzkovaný a podporovaný.

Implementácia zmien vyplývajúcich zo zmien legislatívy a v prípade programových úprav bude do KIS implementovaná štandardným postupom riadenia a schvaľovania zmien.

Systém bude kontinuálne podporovať aktuálne verzie webových prehliadačov. Na systéme budú aplikované patche, záplaty a aktualizácie systémových softvérov.

Dodatočné požiadavky obstarávateľa budú implementované do KIS SNAS štandardným postupom riadenia a schvaľovania zmien.

V prípade požiadavky obstarávateľa budú zabezpečené dodatočné konzultácie pre používateľov KIS SNAS, doplnkové školenia a dodatočné migrácie dát do KIS SNAS.

V prípade zmien realizovaných na KIS SNAS bude dodaná aktualizovaná dokumentácia.