

## **Príloha č. 2 – Špecifikácia podpory Diela**

- Predpokladaný support 96 hodín (maximálne 250 hodín) podpory počas 4 rokov,
- začiatok implementácie kritickej požiadavky (podstatné časti funkcionality webovej stránky sú nepoužiteľné, aplikácia nevyhovuje po funkčnej stránke): 8 pracovných hodín po nahlásení požiadavky,
- začiatok implementácie nekritickej požiadavky (plánovaná požiadavka na riešenie situácie, ktorá nenarušuje prevádzku, funkcionality a spoľahlivý chod webového sídla): 32 pracovných hodín po nahlásení požiadavky,
- vyriešenie nahlásenej kritickej požiadavky do 12 pracovných hodín od prijatia a klasifikácie incidentu,
- vyriešenie nahlásenej nekritickej požiadavky do 3 pracovných dní od prijatia a klasifikácie incidentu,
- nahlasovanie požiadaviek: e-mailom alebo telefonicky,
- pracovná doba: 8:00 – 16:00, model 5x8,
- Uvedené sa nevzťahuje na upgrade redakčného systému, ktorý je v prvých 12 mesiacoch bezplatný.