

Príloha 1: Zoznam činností v rámci zmluvy

Časť „A“

Servis modulov „Mobilná aplikácia“ „Jadro“ a „Vyhľadávač spojení“

- Mimozáručná servisná podpora modulov: „Mobilná aplikácia“, „Jadro“ a „Vyhľadávač spojení“
- Hotline podpora a preberanie incidentov
- Pomoc pri rekonfiguráciách modulov „Jadro“ a „Vyhľadávač“
- Odstraňovanie skrytých väd v module „Mobilná aplikácia“
- Pomoc pri konsolidácii dát verejnej dopravy
- Pomoc marketingu (pre reakcie na hodnotenie používateľov, preberanie podnetov od používateľov)
- Návrhy na optimalizáciu behu modulov
- Podpora pre správcov administrátora a servisné úkony spojené s údržbou (pracovné dni 8hodín denne)
- Servisné úkony spojené s údržbou modulov
- Zabezpečenie hot-line podpory :

| Typ Incidentu | Popis | Spôsob nahlásenia | Reakčný čas |
|---------------|--|------------------------------|-------------|
| A1 | Kritická chyba obmedzujúca beh systému | Telefonicky/e-mailom 24/7 | 4 h |
| B1 | Chyba obmedzujúca beh systému | Telefonicky/e-mailom 8/5 | 8h |
| B2 | Námety, vylepšenia a nekritické chyby | E-mailom 8/5 | 16 h |

24/7 – podpora 24h denne všetky dni v týždni

8/5 - podpora od 8:00 do 16:00 v pracovných dňoch

Podpora pre B1 a B2 je dostupná v pracovných dňoch od 7:00 do 16:00.

Pre kritické incidenty A1 bude podpora dostupná 24h denne v pracovných dňoch aj sviatkoch.

Časť „B“

Prevádzka modulov „Jadro“ a „Vyhľadávač spojení“

- Poskytovanie infraštruktúry pre testovacie prostredie: pre moduly „Jadro“ a „Vyhľadávač“, produkčné prostredie bude prevádzkované na Cloudových službách, ktoré pre tieto účely zabezpečí Objednávateľ
- Monitorovanie infraštruktúry
- Pravidelné zálohovanie dát na dennej báze, ukladanie zálohovaných dát na dobu aspoň jeden mesiac
- Údržba infraštruktúry
- Inštalácia aktualizácií operačného systému
- Inštalácia aktualizácií databázových serverov
- Návrhy na optimalizáciu infraštruktúry
- Prístup do infraštruktúry (cez VPN) pre potreby importov dát
- Prístup do infraštruktúry (cez VPN) pre potreby exportov dát
- Pravidelný monitoring infraštruktúry pomocou nástrojov ako SuperAdmin, Zabbix alebo iné
- Nasadzovanie aktualizácií modulov „Vyhľadávač“ a „Jadro“