

## Príloha č. 2 – Služby technickej podpory a prevádzky

### Technická podpora:

- Zabezpečenie technického dohľadu v rozsahu 24 hodín denne 7 dní v týždni
- Zabezpečený servis a údržba webstránky t. j. servis, podpora aktualizácie všetkých komponentov systému vrátane redakčného systému a bezpečnostných komponentov
- Zabezpečenie riešení požiadaviek podľa špecifikácie do rozsahu 40 hod/mesiac v rámci dohodnutého paušálu.
- Zabezpečenie servisných zásahov podľa špecifikácie:

Označenie priority incidentu	Reakčná doba od nahlásenia incidentu po začiatok riešenia incidentu	Servisná doba incidentu od nahlásenia incidentu	Spoľahlivosť (počet incidentov za mesiac)
1 – kritická	1 hodina.	4 hodiny	1
2 – vážna	2 hodina	6 hodín	2
3 – bežná	4 hodiny	24 hodín	4

#### 1. Kritická priorita (P1)

Incidenty kritického významu priamo ohrozujú kontinuitu fungovania Objednávateľa alebo závažne narušujú kritické funkcie webovej aplikácie.

- Celkový výpadok webovej aplikácie: Stránka nie je úplne dostupná pre žiadnych užívateľov.
- Veľké bezpečnostné incidenty: Únik citlivých dát, hacknutie stránky vedúce k šíreniu malvéru alebo útoky typu DDoS, ktoré spôsobujú nedostupnosť služieb.
- Problém s prihlásením: Nemožnosť prihlásenia sa, zmeny obsahu, alebo zapisovania do CMS, FTP a pod.

#### 2. Vážna priorita (P2)

Incidenty vážnej priority majú významný vplyv na funkčnosť alebo výkon webovej aplikácie, ale nevedú k jej úplnému výpadku.

- Významné problémy s výkonom: Stránka alebo jej dôležité časti sa načítavajú príliš dlho, čo môže negatívne ovplyvniť užívateľskú skúsenosť.
- Funkčné chyby: Problémy, ktoré ovplyvňujú dôležité funkcie webovej aplikácie, ako sú formuláre, vyhľadávanie alebo navigácia, ale nebránia celkovej dostupnosti stránky.
- Bezpečnostné zraniteľnosti: Zistené bezpečnostné slabiny, ktoré ešte neboli zneužitú, ale vyžadujú rýchle vyriešenie.

#### 3. Bežná priorita (P3)

Bežné priority sú zvyčajne menej vážne problémy, ktoré majú malý alebo žiaden vplyv na celkovú dostupnosť a funkčnosť webovej aplikácie.

- Menšie užívateľské rozhrania a funkčné chyby: Drobné chyby, ktoré neovplyvňujú kritické operácie alebo základnú funkčnosť stránky, napríklad estetické problémy alebo chyby v menej používaných funkciách.
- Zlepšenia a aktualizácie: Žiadosti o zmeny alebo drobné vylepšenia, ktoré nie sú kritické pre aktuálnu operáciu webovej aplikácie.
- Problémy s kompatibilitou prehliadača: Menej kritické problémy s kompatibilitou, ktoré ovplyvňujú len malý počet užívateľov.