**SLUŽBY TECHNICKEJ PODPORY**

predmet VEREJNÉHO OBSTARÁVANIA:

**„Zabezpečenie technickej podpory, údržby a rozvoja informačného systému ORIS“**

(poskytnutie služby)

**UCHÁDZAČ:**

Sídlo alebo miesto podnikania uchádzača:

IČO:

E-mail:

Telefónne číslo:

Služby technickej odpory predstavujú súhrn činnosti spojených s používaním softvéru ORIS, zameraných na softvérovú a užívateľskú podporu, ktoré vykonávajú programátori a odborní konzultanti Zhotoviteľa s cieľom zabezpečiť bezporuchový chod softvéru ORIS v IT technickej infraštruktúre Verejného obstarávateľa. Služby technickej podpory pozostávajú z týchto častí:

1. Pravidelné aktualizácie – upgrade
2. Telefonické a emailové poradenstvo
3. Ďalšie servisné služby
4. Odstraňovanie chýb softvéru
5. Vývojové zmeny malého rozsahu na požiadanie verejného obstarávateľa
6. Práce a služby, ktoré nie sú zahrnuté do Služieb technickej podpory.

Rozsah Služieb technickej podpory vyplýva z tabuľky uvedenej nižšie a je daný počtom serverových a klientskych licencií, ako aj celkovou náročnosťou údržbových, resp. vývojárskych prác.

**Vecný a množstevný rozsah udelenej licencie na softvér ORIS**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Serverová licencia  modulu | Názov modulu | Typ klientskej licencie | Počet klientskych licencií |
|  |
| ORIS DOP | Doprava | Per Processor | neobmedzený |  |
| ORIS MTZ | Sklad MTZ | Per Processor | neobmedzený |  |
| ORIS DDHM | Drobný hmotný majetok | Per Processor | neobmedzený |  |
| ORIS OE | Operatívna evidencia | Per Processor | neobmedzený |  |
| ORIS KA | Kalkulácie | Per Processor | neobmedzený |  |
| ORIS KM | Komunikačný modul | Per Processor | neobmedzený |  |
| iORIS ES | Elektronická stazka | Per Processor | neobmedzený |  |
| iORIS MA | Majstri | Per Processor | neobmedzený |  |
| iORIS DS | Dispečerská služba | Per Processor | neobmedzený |  |
| iORIS DPL | Dochádzkový pracovný list | Per Processor | neobmedzený |  |
| iORIS PLA | Plánovanie | Per Processor | neobmedzený |  |
| iORIS POD | Podnety | Per Processor | neobmedzený |  |

*Poznámka: body 1 až 5 tvoria základný rámec Služieb technickej podpory.*

PODROBNÝ POPIS JEDNOTLIVÝCH SLUŽIEB A PRÁC:

1. **Pravidelné aktualizácie – upgrade**V rámci pravidelných aktualizácii zabezpečí Zhotoviteľ verejnému obstarávateľovi dodávky a inštalácie upgrade, ktoré sú zároveň inštaláciou najnovšej verzie IS ORIS. Obsahom upgrade sú:

* nové funkcie, nové časti programov v rámci Permanentného rozvoja IS ORIS,
* písomná dokumentácia zmien vykonaných v upgrade,
* dopracované legislatívne zmeny,
* odstránené chyby,
* vylepšovania užívateľského prostredia.

Permanentný rozvoj modulov IS ORIS je inovatívna služba, v rámci ktorej Zhotoviteľ na základe konzultácii a analýz s odborníkmi z cestárskej praxe v rámci celej SR, ďalej zdokonaľuje IS ORIS bez pričinenia verejného obstarávateľa. Výsledkom Permanentného rozvoja IS ORIS sú dodávky nových funkcií, nových častí modulov, tlačových zostáv, know-how a pod., ktoré verejný obstarávateľ automatický získava formou upgrade ako potenciálnu možnosť pre skvalitnenie a zefektívnenie svojich doterajších pracovných postupov.

1. **Telefonické a emailové poradenstvo**

Táto služba bude pre užívateľov prístupná každý pracovný deň v čase od 08:00 do 16:00 na nasledovných kontaktoch:   
e-mail:

telefónne čísla:

1. **Ďalšie servisné služby**

Do Ďalších servisných služieb patria:

1. analýzy a riešenie užívateľských problémov, b) analýzy a riešenie dátových problémov za účasti programátorov, c) zriaďovanie, rušenie alebo zmeny v nastaveniach užívateľských účtov, d) zmeny v konfigurácii prevádzkových parametrov IS ORIS, e) analýzy a konzultácie k novým požiadavkám, f) konzultačné rokovania s Objednávateľom, g) poskytovanie informácii o novinkách a pripravovaných zmenách.
2. **Odstraňovanie chýb softvéru**

Cieľom tejto služby je odstraňovanie chýb softvérových riešení v jednotlivých moduloch IS ORIS, ktorých výskyt bráni Zhotoviteľovi v plnohodnotnom využívaní softvéru OIRIS.

1. Doba odstránenia nahlásenej chyby Zhotoviteľom bude závisieť od kategórie chyby nahlásenej užívateľom podľa nasledovnej kategorizácie chýb:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Kategória** | **Popis** | **Reakčná doba** | **Odstránenie chyby** |
| Kritická chyba | Softvér nefunguje, nie je dostupné žiadne náhradne riešenie | do 24 hodín od nahlásenia chyby | do 2 prac. dní po vypršaní reakčnej doby |
| Hlavná chyba | Softvér je prevádzkovateľný ale jeho funkcionalita je vážne obmedzená. Existuje náhradne riešenie ale jeho použitie je časovo náročné. Je potrebný zásah programátora. | do 24 hodín od nahlásenia chyby | do 15 prac. dní  po vypršaní reakčnej doby |
| Drobná chyba | Softvér je funkčný, použiteľný avšak chyba bráni jeho plnohodnotnému používaniu. | do 24 hodín  od nahlásenia chyby | do 2 prac. dní po vypršaní reakčnej doby |

1. Oznámenie chyby vykoná verejný obstarávateľ na nasledovných kontaktoch:

e-mail: **(doplní uchádzač)**

telefónne čísla: **(doplní uchádzač)**

V prípade, že verejný obstarávateľ nahlásil chybu telefonicky je povinný toto nahlásenie vykonať aj písomne e-mailom na adrese .......... **(doplní uchádzač)**

1. Požiadavka pre odstránenie chyby musí obsahovať minimálne tieto náležitosti:

a) názov chyby, b) dátum a čas nahlásenia chyby, c) miesto výkonu, d) uvedenie kategórie chyby, e) meno oprávnenej osoby, ktorá chybu nahlásila, f) detailný popis chyby a spôsob akým sa prejavuje.

1. V pracovné dni je možné požiadavku na odstránenie chyby nahlásiť v čase od 08:00 do 16:00 hod. Pre účely plynutia lehôt sa nahlásenie chyby po uvedenom termíne považuje za nahlásenie chyby v najbližší nasledujúci pracovný deň.
2. Reakčná doba je doba, počas ktorej je Zhotoviteľ povinný potvrdiť prijatie požiadavky na odstránenie chyby a začať činnosti vedúce k jej odstráneniu.
3. Služba Odstraňovanie chýb bude Zhotoviteľom poskytovaná v pracovných dňoch od 08:00 do 16:00. Analyzovanie chýb a ich odstraňovanie bude vykonané telefonicky alebo vzdialeným prístupom k serverom alebo počítačom Objednávateľa. V nevyhnutných prípadoch bude vykonaná osobná návšteva servisného pracovníka. V takomto prípade bude znášať dopravné náklady verejný obstarávateľ vo výške 0,50 Eur bez DPH.
4. Dni pracovného pokoja a čas od 16:00 do 08:00 sa nezapočítavajú do doby odstránenia chyby. Do doby odstránenia chyby sa nezapočítava ani čas zdržania nezavinený Zhotoviteľom.
5. Súčinnosť verejného obstarávateľa.   
   Účinne odstraňovanie chýb Zhotoviteľom je podmienené nevyhnutnou súčinnosťou verejného obstarávateľa. Za nevyhnutnú súčinnosť sa považuje:
6. včasné oznámenie chyby, b) poskytnutie všetkých informácii ktoré viedli ku vzniku chyby, c) poskytnutie prístupu k dátam, hardvérovému a softvérovému vybaveniu verejného obstarávateľa.
7. **Vývojové zmeny malého rozsahu na požiadanie zákazníka**

Zhotoviteľ vykoná na požiadanie verejného obstarávateľa v moduloch ORIS individuálne vývojové zmeny menšieho rozsahu do 5 hodín práce za nasledovných podmienok:

1. Požiadavka na zmeny musí byť zaslaná Zhotoviteľovi v písomnej podobe a jej realizácia schválená Zhotoviteľom.
2. Požiadavka nesmie byť v rozpore s vývojovou koncepciou IS ORIS.
3. Spôsob a doba realizácie požiadaviek je plne v kompetencii Zhotoviteľa.
4. **Práce a služby, ktoré nie sú zahrnuté** **do Služieb technickej podpory**

Do Služieb technickej podpory nie sú zahrnuté nasledovné práce a služby:

1. Vývojové zmeny v moduloch ORIS na základe individuálnych požiadaviek verejného obstarávateľa.
2. Školenia užívateľov.
3. Riešenie problémov, ktorých doba realizácie prekračuje rozsah technickej podpory dohovorený touto zmluvou.
4. Riešenie prevádzkových problémov zapríčinených technickými, organizačnými, hardvérovými, resp. systémovými chybami verejného obstarávateľa.
5. Rozsiahle systémové zmeny v softvéri akými sú napr. zmena systémovej platformy, zmeny v databázovej štruktúre, zmeny vývojového prostredia serverovej a klientskej časti a pod.
6. Zapracovanie legislatívnych zmien, ak pôjde o rozsiahle zmeny v právnych predpisoch alebo ak bude verejný obstarávateľ požadovať zapracovanie legislatívnych zmien nadštandardným spôsobom.

*V ..........................., dňa .................... ........................................*......................

*[uviesť miesto a dátum podpisu] [vypísať meno, priezvisko a funkciu*

*oprávnenej osoby uchádzača]*

*Poznámka:*

* *dátum musí byť aktuálny vo vzťahu ku dňu uplynutia lehoty na predkladanie ponúk;*