

Technické podmínky poskytování služeb systémové podpory

Zadavatel požaduje min. tento rozsah služeb:

Služby systémové podpory budou poskytovány na základní produkty firem Environmental Systems Research Institute, Inc., (dále jen „Esri“), Schneider Electric Smart Grid Solutions, LLC, (dříve Telvent USA LLC).

Systémová podpora musí zahrnovat:

- dodávku aktualizovaných a updatovaných verzí softwarových produktů;
- zpřístupnění aktualizovaných a updatovaných služeb online servisu;
- poskytování služeb technické podpory v min. rozsahu: pro komunikaci při poskytování služeb technické podpory přístup na zákaznický portál nebo telefonní poradenskou linku, popř. e-mailovou adresu. Poskytování služeb technické podpory v pracovních dnech v obvyklé pracovní době, tj. v době od 8.00 do 17.00 hod. Reakce na žádost uživatele o poskytnutí služeb technické podpory musí být bez zbytečného odkladu, nejdéle do jednoho pracovního dne ode dne doručení žádosti;
- poskytování dalších služeb k produktům Esri v rozsahu: možnost stažení české lokalizace softwarových produktů ArcGIS Desktop, ArcGIS Enterprise, ArcGIS GIS Server z internetových stránek společnosti.

Bude průběžně a bezodkladně poskytována programová korekce produktů, softwarové dokumentace, nebo publikovaných operačních procedur, tak jak tyto jsou průběžně zveřejňovány pro potřeby uživatelů softwarových produktů.

Poskytování systémové podpory produktů rovněž zahrnuje poskytování updatovaných, vývojově vyšších verzí produktů. Budou-li updatované verze produktů obsahovat modifikovanou funkčnost oproti předchozí verzi, potom budou tyto distribuovány spolu s náležitou dokumentací.

Poskytování systémové podpory produktů nezahrnuje povinnost přizpůsobení produktů jiné než původní konfiguraci.