

Příloha č. 4 – Specifikace služeb

Poskytované služby:

- systémová podpora a dohled vyhledávacího systému (hotline poskytovaný na celé řešení IS, proaktivní monitoring, pravidelné vzdálené kontroly systému). Monitoring zahrnuje diagnostiku, vazbu na jednotlivé prvky systému, indexace, služby instalace a zprovoznění upgrade systémů a začlenění nových funkcí systému po odsouhlasení odpovědnou osobou zákazníka;
- drobné softwarové a konfigurační úpravy, systémovou optimalizaci v rozsahu 2MD/měsíc a ústní a písemné konzultace k novým funkčnostem systému dle požadavků objednatele.

pro systém fulltextového vyhledávání Extranetu a Intranetu Českého Rozhlasu, založený na technologii MS FAST Search, nasazený na.

- Externí systémy: Zpravodajství, iRadio, Paměť národa, Paměť národa –Badatel;
- Interní systémy: Telefonní seznam, Intranet, Knihovna, Hudebniny, Osobnosti, Archiv zpráv, příp. další..

Definice závad a reakční doba:

Vyhledávání v externích systémech

Definice problému - nefunkční vyhledávání

Za nefunkční se považuje, když vyhledávání nevrací žádné výsledky, nebo vrací nesmyslné výsledky, nebo jakákoliv chyba serveru, která vrací prázdnou nebo chybovou stránku. Naopak za nefunkční se nepovažují kosmetické vady např. v grafice, chyby v odkazech v navigaci, bublině, apod..

Reakční doba

Do 15 min. od telefonického nahlášení problému objednatelem je nutné e-mailem potvrdit zahájení řešení problému.

Vyhledávání v interních systémech

Definice problému - nefunkční vyhledávání

Za nefunkční se považuje, když vyhledávání nevrací žádné výsledky, nebo vrací nesmyslné výsledky, nebo jakákoliv chyba serveru, která vrací prázdnou nebo chybovou stránku.

Reakční doba

Do 1 hod. od telefonického nahlášení problému objednatelem je nutné e-mailem potvrdit zahájení řešení problému.

V případě, že objednatel explicitně požaduje zásah poskytovatele na místě (typ závady objednatel vyhodnotí jako závadu, kterou není možné řešit prostřednictvím vzdáleného přístupu), je doba odezvy 8 hodin od okamžiku nahlášení požadavku objednatele.

V době odezvy je poskytovatel povinen aktivně začít řešit požadavek objednatele.

Objednatel se zavazuje poskytnout potřebnou součinnost, zejména související s přístupy na spravované systémové prostředí.