

## Príloha č. 1 **Podrobná špecifikácia predmetu zákazky**

Zabezpečenie správy a údržby informačného systému FEAD zahŕňa nasledujúce činnosti:

- správu a údržbu systému FEAD:
- prijímanie nahlásených Incidentov (na e-mail hotline na preberanie incidentov (v pracovných dňoch od 8:00 do 17:00))
- zabezpečenie sledovania riešenia Incidentu a prípadnej eskalácie
- popisanie riešenia a odoslania tohto popisu Objednávateľovi
- riešenie a odstraňovanie problémov nahlásených Incidentov za aplikačnú oblasť IS FEAD
- aplikácia nových releasov, hotfixov a datafixov súvisiacich s funkcionalitou IS FEAD
- analýzu, funkčnú špecifikáciu zmenových požiadaviek / aktualizácie systému FEAD:
- analýza, funkcionality IS FEAD za účelom opravy chýb a problémov, (nie za účelom vývoja nových funkcií)
- identifikácia a predikcia možných problémov (zmena času, prechod na nový rok,...)
- testovanie problematickej funkcionality IS FEAD
- návrhy na zlepšenie funkcionality a výkonnosti IS FEAD
- import starých dokumentov do systému FEAD
- zálohovanie dát v rámci možnosti vytvorených dodávateľom
- tvorbu a update technickej dokumentácie, resp. užívateľského manuálu
- zaškolenie používateľov
- riešenie problémov s funkčnosťou systému FEAD
- poradenstvo v oblasti predmetu zákazky

Realizácia služieb bude uskutočňovaná na základe čiastkových objednávok počas trvania zmluvy.