

## Příloha č. 3

### Specifikace služby podpory a její technické podmínky

- 1.1 Předmětem služby podpory jsou zejména následující činnosti:
- a) software update,
  - b) garantovaný soulad Díla s platnou a účinnou legislativou,
  - c) technická podpora pro pracovníky Objednatele – help-desk (email, telefonické konzultace) v režimu pracovní dny v rozmezí minimálně 9.00 – 15.00 hod.
  - d) servisní podpora pro řešení závad Díla s garantovanou reakční dobou a garantovanou dobou vyřešení požadavku na odstranění závady Díla, a to s využitím následující stupnice závad:
    1. **Vysoká**, závady vylučující užívání Díla nebo jeho důležité a ucelené části (tj. problémy, zabraňující provozu Díla), provoz Díla je zastaven.
    2. **Střední**, závady způsobující problémy při užívání a provozování Díla nebo jeho části, ale umožňující provoz Díla. Provoz Díla je omezen, ale činnosti mohou pokračovat určitou dobu náhradním způsobem.
    3. **Nízká**, provoz Díla je závadou ovlivněn, ale může pokračovat jiným způsobem, např. organizačními opatřeními.
- 1.2 Dodavatel se zavazuje písemně (e-mailem) upozornit Objednatele na jakékoliv nové aktualizace jednotlivých částí Díla či systémů zajišťujících provoz Díla, a to především v případě, když by neprovedení takové aktualizace mohlo být jen omezit plnou funkčnost Díla a jeho nerušený provoz. V takovém upozornění Dodavatel popíše veškeré změny Díla či jeho provozu, ke kterým má v důsledku takové aktualizace dojít.
- 1.3 Dodavatel je povinen provést software update způsobem, kterým nebude ohrožen běžný provoz Díla. Nebude-li možné software update provést bez byť jen částečného přerušení běžného provozu Díla, Dodavatel o tom Objednatele předem písemně (email) vyrozumí a dohodne se s Objednatelem na termínu provedení software update tak, aby byl přerušen provoz díla zpravidla v co nejmenším rozsahu, v co nejkratším čase a v době obvykle nejmenší návštěvnosti díla.
- 1.4 Dodavatel se zavazuje po dobu technické podpory Díla písemně (e-mailem) upozornit Objednatele na novelizaci právních předpisů týkajících se či souvisejících s Dílem a jeho provozem. Bude-li taková novelizace vyžadovat jakoukoliv změnu Díla či jeho provozu, navrhne Dodavatel Objednateli s předstihem nejméně třiceti (30) dní před účinností takové novely postup řešení k zajištění souladu Díla či jeho provozu s novelizovanými právními předpisy. Nejpozději do dvaceti (20) dní před nabytím účinnosti příslušné novely Dodavatel předá či zpřístupní Objednateli návrh aktualizace Díla nebo jeho části či návrh změn v provozu Díla. Následně Dodavatel zapracuje připomínky a požadavky Objednatele tak, aby nejpozději deset (10) dní před nabytím účinnosti novely právních předpisů mohl být spuštěn testovací provoz aktualizovaného Díla či testovány změny v jeho provozu. Po vypořádání připomínek a požadavků Objednatele vzešlých z testovacího provozu Dodavatel se souhlasem Objednatele spustí aktualizované Dílo či změní jeho provoz tak, plně vyhovovalo novelizovaným právním předpisům ode dne jejich účinnosti.
- 1.5 Dodavatel je povinen poskytovat Objednateli v rámci služby help-desk odborné poradenství při vyhledání, analýze a odstranění vad či jiných odchylek od obvyklého fungování Díla či jeho části, jakož i poradenství ohledně obsluhy a nastavení Díla či jeho části, a to v době sjednané v čl. 1.1. písm. c) této přílohy Smlouvy a přes kontaktní spojení uvedená v čl. 1.7. této přílohy Smlouvy.

Dodavatel se zavazuje poskytovat Objednateli servisní podporu v pracovních dnech od 9:00 do 15:00 hod (tzv. režim NBD 6x5) a reagovat Objednateli na nahlášení závady Díla v níže uvedených reakčních dobách a dále se zavazuje odstranit nahlášenou závadu Díla do konce níže stanovené maximální doby k odstranění závady, přičemž obě tyto doby vždy počínají běžet od okamžiku nahlášení závady Objednatelem Dodavateli na sjednanou kontaktní adresu Dodavatele:

Režim	Kategorie závady	Reakční doba	Max. doba k odstranění závady
NBD 6x5	Vysoká	4 hod.	24 hod.
NBD 6x5	Střední	8 hod.	48 hod.
NBD 6x5	Nízká	24 hod.	5 pracovních dnů

- 1.6 Objednatel je oprávněn kontaktovat technickou podporu help-desk Dodavatele telefonicky nebo elektronicky na kterékoliv z níže uvedených kontaktní spojení Dodavatele:

service desk: <https://servicedesk.sumanet.cz>

e-mail: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

telefon: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

mobil: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

- 1.7 Objednatel je oprávněn nahlásit závadu Dodavateli telefonicky nebo elektronicky na kterékoliv z níže uvedených kontaktní spojení Dodavatele:

service desk: <https://servicedesk.sumanet.cz>

e-mail: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

telefon: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

mobil: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

- 1.8 Dodavatel je povinen zajistit, aby po celou dobu poskytování Služeb podpory uvedenou v čl. 4.3 Smlouvy byl dostupný na výše uvedených kontaktních spojeních v čl. 1.6 a čl. 1.7 této přílohy Smlouvy pro nahlašování závad v rámci servisní podpory a pro řešení dotazů pracovníků Objednatele v rámci služby help-desk.

- 1.9 O změně kontaktních spojení na help-desk a servisní podporu je Dodavatel povinen Objednatele předem písemně vyznamet. V případě jejich výpadku je Dodavatel povinen bez zbytečného odkladu zajistit náhradní kontaktní spojení a vyznamet o nich bez zbytečného odkladu Objednatele.