

PŘÍLOHA Č. 3: ŠKOLENÍ UŽIVATELŮ, SERVISNÍ SLUŽBY A SLUŽBY PODPORY UŽIVATELŮ

1. Školení uživatelů Příjemce, uživatelská dokumentace
 - 1.1. Základní školení uživatelů Příjemce (proběhlo před umístěním technického zařízení - duben 2018).
 - 1.2. Příjemce je povinen zaškolit každého dalšího uživatele buď vlastními prostředky, nebo objednááním u Poskytovatele.
 - 1.3. Novým uživatelům Příjemce je k dispozici základní školící prezentace, umístěná zde:
[REDAKCE]
 - 1.4. Uživatelům Příjemce jsou rovněž zpřístupněny tzv. často kladené otázky (FAQ):
[REDAKCE]
 - 1.5. Všechny ostatní materiály vč. aktuálních uživatelských a administrátorských příruček, reklamačních protokolů, aktualizací a ostatní dokumentace jsou zde:
[REDAKCE]
 - 1.6. Poskytovatel může v budoucnosti, pokud vznikne potřeba (např. dodáním další funkcionality do Systému, nebo úpravou Systému na základě požadavku MDČR, resp. změny zákonů apod.) požádat doplňující školení uživatelů na nové funkce.
2. Provoz uživatelské podpory (Helpdesku), základní informace:
 - 2.1. řeší operativně provozní potřeby ORP,
 - 2.2. režim je 5 dní v týdnu/10 hodin (v pracovní dny 7-17),
 - 2.3. eviduje závady a jejich řešení,
 - 2.4. poskytuje podporu 1. úrovně (sběr a třídění uživatelských požadavků, okamžitá pomoc),
 - 2.5. předává řešení podpoře 2. úrovně (odstranění závady).
 - 2.6. Uživatel hlásí požadavky na poskytnutí podpory e-mailem nebo telefonicky. Pro hlášení požadavků na poskytnutí podpory jsou k dispozici kontakty:
 - e-mail: digi.servis@cendis.cz,
 - telefon: 222 266 751.
3. Technická a provozní podpora umístěných zařízení:
 - 3.1. zajištění náhrady nebo opravy vadného zařízení,
 - 3.2. udržování seznamu podporovaných zařízení s ohledem na dostupnost zařízení na trhu,
 - 3.3. zajištění kompatibility s nainstalovaným softwarem.
 - 3.4. Obnova a výměna nefunkčních a technologicky zastaralých zařízení:
 - 3.4.1. ORP s jedním pracovištěm, kde není možné vyřešit organizačně využitím druhého pracoviště – vyřešení náhradním zařízením alokovaným na ORP a výměnou

poškozeného nebo nefunkčního zařízení nejpozději následující pracovní den při nahlášení závady do 12:00, v případě nahlášení po 12:00 nejpozději druhý následující pracovní den,

- 3.4.2. ORP s více pracovišti, kde je možné vyřešit organizačně využitím druhého nebo dalšího pracoviště – výměnou poškozeného nebo nefunkčního zařízení nejpozději následující pracovní den při nahlášení závady do 12:00, v případě nahlášení po 12:00 nejpozději druhý následující pracovní den.

4. Provoz a podpora SW aplikací:

4.1. odstraňování chyb,

4.2. upgrade v závislosti na aktuálních verzích operačního systému a provozního prostředí IS CRŘ a IS DT,

4.3. úpravy pro nově podporovaná zařízení pro pořízení fotografií a podpisů,

4.4. úprava dokumentace SW v závislosti na provedených změnách a úpravách.

4.5. Při všech úpravách a změnách bude na ORP předán (nebo poskytnut ke stažení) instalační balíček pro reinstalaci.

4.6. Definované podmínky poskytování služeb provozu a podpory (SLA) pro různé kategorie chyb SW aplikací:

4.6.1. kritická chyba (aplikaci není možné využívat) - vyřešení do 4 (čtyř) hodin (odstranění chyby nebo vyřešení převedením na kategorii „vážná chyba“) a její vyřešení v době pro řešení „vážné chyby“,

4.6.2. vážná chyba (aplikaci je možné využívat náhradním způsobem) - vyřešení do 5 (pěti) pracovních dnů,

4.6.3. ostatní – vyřešení do 10 (deseti) pracovních dnů.