**Příloha č. 1: Údržba programového vybavení**

*Podmínky pro poskytování údržby*

Pro řádné poskytování údržby programového vybavení ze strany dodavatele objednatel poskytne potřebnou součinnost, bude spravovat programové vybavení v souladu s předanou dokumentací a o veškerých činnostech prováděných na HW a SW vybavení počítačů, které mohou ovlivnit funkčnost dodaného programového vybavení dodavatelem, bude dodavatele předem informovat.

*Hotline*

Služba hotline pro technickou podporu provozu OKbase - Docházkový modul bude poskytována prostřednictvím e-mailové adresy XXXXXXXXXXXXXXXXX. V naléhavých případech je hotline poskytována v pracovní dny v době od 8:00 do 16:00 hodin také na telefonním čísle XXXXXXXXXXXXX.

Hlášení chyb a požadavky na služby nebo úpravy SW bude uživatel předávat dle stanovených pravidel prostřednictvím formuláře „Požadavek“ – viz dále.

*Dodávky nových verzí*

Aktualizace programového vybavení budou dodávány průběžně dle legislativních změn a dle dalšího vývoje systému. V případě legislativní změny bude aktualizace programu dodána tak, aby tyto změny byly funkční nejpozději od data účinnosti nové zákonné úpravy. Kontaktní osobou objednatele pro příjem nových verzí je: Regionální rada regionu soudržnosti Severozápad, XXXXXXXXXXX, Mírové nám. 3097/37, 400 01 Ústí nad Labem, tel.: XXXXXXXXXXXX, e-mail: XXXXXXXXXXXXXX

*Prošetření a náprava ohlášených chyb*

Chybou se rozumí odchýlení funkcí od dokumentace či od platné legislativní úpravy. V odůvodněných případech se nápravou chyby rozumí i návod k jejímu obejití. Uživatel systému bude komunikovat při hlášení chyb prostřednictvím tzv. oprávněných osob. Hlášení chyby je platné pouze v případě, že bylo provedeno předepsaným způsobem oprávněnou osobou. Objednatel může změnit oprávněné osoby, přičemž takovou změnu musí dodavateli písemně oznámit.

**Seznam oprávněných osob za objednatele**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *Oprávněná osoba* | *Telefon* | *E-mail* |
| XXXXXXXXXXX | XXXXXXXXX | XXXXXXXXXXX |
| XXXXXXXXXXX | XXXXXXXXX | XXXXXXXXXXX |

**Postup pro hlášení chyb**

1. Oprávněná osoba nahlásí chybu prostřednictvím řádně vyplněného formuláře „Požadavek“ (viz vzor), který odešle na e-mailovou adresu hotline.okbase@oksystem.cz.
2. Dodavatel potvrdí přijetí „Požadavku“ neprodleně, nejpozději následující pracovní den.
3. Dodavatel zahájí neprodleně odstraňování chyb, které spadají do kategorie 1 (klasifikace chyb viz níže), nejpozději následující pracovní den po přijetí „Požadavku“. U méně významných závad (kategorie 2) dodavatel a objednatel dohodnou termín odstranění.
4. Dodavatel chybu vyřeší a podá e-mailem zprávu oprávněné osobě, která chybu nahlásila. V odůvodněných případech se nápravou chyby rozumí na přechodnou dobu, do doby odstranění chyb i návod k jejímu obejití.
5. V případě osobní návštěvy při řešení chyby pracovník dodavatele předloží oprávněné osobě uživatele k podpisu protokol o provedené práci, který bude mimo jiné obsahovat popis vykonaných prací a identifikaci příčiny provozní poruchy ve smyslu rozlišení vady programového vybavení a vady způsobené objednatelem a/nebo třetími stranami.
6. V případě vad způsobených uživatelem nebo třetí stranou, bude součástí protokolu i počet člověkohodin, které budou fakturovány jako Další služba.

**Klasifikace chyb**

|  |  |
| --- | --- |
| *Kategorie* | *Popis* |
| 1 | Výpadek systému, který znemožní používání celého systému, nebo jeho základních funkcí s tím, že neexistuje náhradní řešení a systém je neprovozuschopný. |
| 2 | Méně závažná funkční porucha či dílčí omezení některých funkcí systému, které nebrání jeho celkovému užívání. |

**Postup při poskytování dalších služeb**

1. Oprávněná osoba pošle na e-mailovou adresu hotline.okbase@oksystem.cz formulář „Požadavek“, který bude mj. obsahovat: požadovanou specifikaci dodávky a požadovaný termín realizace.
2. Dodavatel bez zbytečného odkladu vypracuje a odešle oprávněné osobě nabídku, která bude mimo jiné obsahovat: specifikaci dodávky, cenu, platební podmínky a termín plnění.
3. V případě akceptace nabídky objednatel zašle písemnou objednávku.
4. Dodavatel připraví a předá řešení, resp. poskytne objednanou službu.
5. Splnění požadavku potvrdí objednatel podpisem na předávacím protokolu, resp. výkazu práce.

