**Údržba programového vybavení**

**1. Výklad pojmů**

|  |  |
| --- | --- |
| **Pojem** | **Význam** |
| *PIS* | komplexní systém pro vedení personální a platové agendy dodaný Poskytovatelem |
| *SW* | všechny jednotlivé programové produkty/moduly PIS dodané Poskytovatelem |
| *Aktualizovaná verze SW* | poslední verze SW určená Poskytovatelem k distribuci |
| *Upgrade* | poskytnutí nové verze SW, která zpravidla řeší dodání dalších/nových funkcionalit |
| *Update* | vyšší verze SW, která zpravidla řeší větší množství problémů současně |
| *HW* | fyzicky existující prostředky Objednatele, na kterých je provozován PIS |
| *Havárie* | stav IS, který neumožňuje provoz základních funkcí systému, znemožňuje jeho využívání nebo závažným způsobem porušuje bezpečnostní požadavky  |
| *Závada* | takové chování SW, které je odlišné od vlastností uvedených v oficiální dokumentaci k SW, případně nemožnost provozovat SW podle dokumentovaných vlastností a postupů (stav, který umožňuje provoz základních funkcí s omezením) |
| *Maximální doba odezvy* | doba, ve které musí Poskytovatel reagovat na nahlášení incidentu, včetně návrhu dalšího postupu a specifikace nutné součinnosti ze strany Objednatele |
| *Limitní doba zahájení servisního zásahu* | doba, ve které musí být zahájeny řízené činnosti vedoucí k odstranění incidentu (tj. vedoucí ke zprovoznění systému); je počítána od doby odezvy |
| *Limitní doba odstranění incidentu* | doba, ve které dojde buď k úplnému odstranění incidentu, anebo alespoň ke snížení jeho závažnosti; je počítána od doby odezvy |
| *Doba měsíční uzávěrky platů* | období od 1. do 10. dne aktuálního měsíce |
| *Požadavek na službu* | požadavek, který si vyžádá práci zaměstnance Poskytovatele na úpravu funkce |

**2. Podmínky pro poskytování údržby**

Pro řádné poskytování údržby programového vybavení ze strany Poskytovatele musí být splněny základní podmínky:

1. Objednatel bude spravovat PIS v souladu s předanou dokumentací.
2. Objednatel umožní vzdálený přístup k PIS, vždy pro konkrétní případ na žádost Poskytovatele.
3. Objednatel poskytne Poskytovateli na své náklady potřebnou podporu při poskytování služeb, zejména součinnost svých zaměstnanců.
4. Objednatel zajistí pracovníkům Poskytovatele pracoviště pro řádné poskytnutí služeb, pokud bude poskytování služeb probíhat v sídle Objednatele.
5. O veškerých činnostech, které jsou prováděny na HW a SW vybavení počítačů, a které mohou ovlivnit funkčnost PIS, bude Poskytovatel předem informován.

**3. Vzdálené připojení**

1. Poskytovatel bude poskytovat služby aplikační správy při zajištění vzdáleného přístupu, které bude akceptováno Smluvními stranami, a to jak z hlediska bezpečnosti, tak z hlediska rychlosti a stability.
2. Smluvní strany jsou povinny udržovat v rámci své interní sítě všechny hardwarové a softwarové prostředky v takovém stavu, aby bylo možno ze strany Poskytovatele navazovat bezproblémové vzdálené připojení.

**4. Hot line**

1. Poskytovatel je povinen provádět veškerou komunikaci s Objednatelem v českém jazyce.
2. Služba Hot line slouží pro technickou podporu v českém jazyce při řešení problémů na straně Objednatele, souvisejících s provozem a funkčností systému (výpadek systému, závažný problém znemožňující práci některým nebo všem uživatelům systému). Dále slouží pro hlášení incidentů vážnějšího charakteru, které je z pohledu Objednatele nutno řešit neprodleně formou servisního zásahu.
3. Služba Hot line je poskytována oprávněným osobám Objednatele uvedených v odstavci 7 bodu 4 této přílohy prostřednictvím telefonu 236 072 290 (pro agendu docházka a personalistika) a prostřednictvím telefonu 236 072 310 (pro agendu mezd a platů) nebo prostřednictvím emailové adresy hotline.okbase@oksystem.cz Poskytovatele.
4. Doba poskytování služby Hot line v pracovních dnech v rozmezí od 8:00 do 17:00 hod.
5. Pracovník Hot line, hlášení incidentu zaznamená, a potvrdí ho Objednateli e-mailem, a to ve lhůtách uvedených v následujících tabulkách:

Reakční doby po nahlášení incidentu:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *Druh Incidentu* | *Maximální doba odezvy* | *Limitní doba zahájení servisního zásahu* | *Limitní doba odstranění incidentu* |
| *Havárie* | 2 pracovní hodiny | 4 pracovní hodiny  | 18 pracovních hodin |
| *Závada* | 4 pracovní hodiny | 18 pracovních hodin | 40 pracovních hodin |

Reakční doby po nahlášení incidentu v době měsíční uzávěrky platů:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *Druh Incidentu* | *Maximální doba odezvy* | *Limitní doba zahájení servisního zásahu* | *Limitní doba odstranění incidentu* |
| *Havárie* | 1 pracovní hodina | 2 pracovní hodiny  | 9 pracovních hodin |
| *Závada* | 2 pracovní hodiny | 4 pracovní hodiny | 27 pracovních hodin |

1. Součástí hlášení incidentu je určení jeho priority, které provede Objednatel. Tato prvotní priorita může být následně změněna dohodou mezi odpovědnými pracovníky obou Smluvních stran. V případě požadavků (incidentů) takového charakteru, že lze incident řešit telefonicky bez nutnosti dalších konzultací, Poskytovatel tak učiní bez prodlení.
2. Služba bude poskytována pouze oprávněným zaměstnancům Objednatele uvedených v následujících tabulkách:

Seznam oprávněných osob pro uživatele PIS:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *Oprávněná osoba* | *Telefon* | *E-mail* |
| xxxxxxxxxxxxx | xxxxxxxxxxxxxx | xxxxxxxxxxxxxx |
| xxxxxxxxxxxxxxxx | xxxxxxxxxxxxxx | xxxxxxxxxxxxx |

Seznam oprávněných osob pro systémové požadavky (IT):

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Oprávněná osoba | Telefon | E-mail |
| xxxxxxxxxxxxxxx | xxxxxxxxxxxxxxxx | xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx |
|  |  |  |

**5. Aktualizace PIS**

1. Aktualizace PIS budou Poskytovatelem prováděny prostřednictvím vzdáleného připojení. V případě aktualizací, které by svojí povahou mohly ohrozit stabilitu systému, budou Poskytovatelem provedeny formou servisního zásahu v sídle Objednatele.
2. Aktualizace PIS při změnách legislativy budou Poskytovatelem prováděny nejdéle do termínu nabytí účinnosti nových legislativních změn, respektive do prvního pracovního dne termínu následující uzávěrky pro zpracování platů, tak aby zadávané údaje již odpovídaly nové úpravě legislativy.
3. Upozornění na termín provádění aktualizace bude zasíláno všem oprávněným osobám Objednatele uvedených v odstavci 7 bodu 4 této přílohy prostřednictvím emailu.
4. Aktualizované verze SW, upgrady či updaty včetně doprovodné dokumentace budou k dispozici na uživatelských stránkách Poskytovatele ke stažení.