## Příloha č. 1

## Podmínky poskytování technické a zákaznické podpory Benefity Café

* 1. Poskytovatel se zavazuje za účelem zajištění užívání Benefity Café Objednatelem, resp. jeho uživatelů, zajišťovat technickou údržbu Benefity Café v rozsahu, který je potřebný k zajištění funkčnosti Benefity Café, respektive jeho součástí, po celou dobu platnosti a účinnosti této Smlouvy.
  2. Poskytovatel má právo 3 x měsíčně na tzv. „okno údržby“ po předchozím ohlášení Objednateli.
  3. Jakoukoliv vadu funkčnosti Benefity Café, respektive jeho části nebo součásti („**vada**“) je Objednatel i uživatel oprávněn/povinen bez zbytečného odkladu oznámit Poskytovateli, respektive jím určené osobě.
  4. Vada se má za nahlášenou okamžikem přijetí e-mailu nebo tel. hovoru na telefonní číslo nebo emailovou adresu, které jsou uvedeny v článku č. 3.4 Smlouvy.
  5. Vadou se rozumí jakákoli vada poskytovaných plnění a služeb dle této Smlouvy, která brání ve využívání poskytovaných funkcionalit Benefity Café. Funkcionalitami jsou myšleny, jak standardní funkce obsažené v dodané základní verzi systému, tak i veškerá objednaná zákaznická řešení dodaná Poskytovatelem. Vady je potřeba klasifikovat z pohledu důležitosti na chod systému nebo využívaní poskytované funkčnosti dle následující klasifikační tabulky, klasifikaci vad provádí Poskytovatel.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Incident** | **Doba odezvy** | **Doba začátku řešení** |
| **Technická podpora** | | |
| **Kritický** (Aplikace zcela selhala, nebo je rozsáhle poškozena. Některé nebo všechny části portálu podporující hlavní procesy selhaly a jsou zcela nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je kritickým způsobem ovlivněna činnost aplikace. Zároveň neexistuje postup pro náhradní řešení a problém ani nelze dočasně překlenout užitím běžných postupů.) | Okamžitě | Nejpozději 1 hodina. Poskytovatel je povinen zahájit odstraňování vady bez zbytečného odkladu a vadu odstraňovat bez neodůvodněného přerušení. Odstranění závady bude v nezbytně nutném čase. |
| **Vysoký** (Poruchy, které při používání a využívání Aplikace či Systému způsobují provozní problémy, ale neznemožňují provoz, anebo vzniklé problémy lze dočasně řešit náhradním řešením) | 30 minut | Poskytovatel je povinen informovat o plánu odstranění závady a jejím časovém harmonogramu nejpozději do 4 hodin od nahlášení závady. |
| **Standardní** (Aplikace či Systém je provozovatelný, problémy neovlivňují funkcionalitu a způsobují pouze drobné potíže na straně Objednatele/uživatele bez vlivu na věcnou funkčnost.) | 4 hodiny | Poskytovatel je povinen informovat o plánu odstranění závady a jejím časovém harmonogramu nejpozději do 48 hodin od nahlášení závady. |
| **Druh požadavku** | **Doba odezvy** | **Doba vyřešení** |
| **Zákaznická podpora pro Objednatele** | | |
| **Provozní požadavek / správa systému** (import bodových / zaměstnaneckých dat mimo domluvené termíny, požadavky na reporting, změny zaměstnaneckých dat / účtů /změna bodového nároku, statusů, skupin. | 2 pracovní dny | 72 hodin  Okamžitě/online samosprávou přes klientskou administraci portálu. |
| **Obsahové změnové požadavky** (aktualizace textů v portále, upload požadovaných dokumentů do cafeterie), | 2 pracovní dny | 1 týden skrz zákaznickou podporu.  Okamžitě/online samosprávou přes klientskou administraci portálu. |
| **Technické / funkční změnové požadavky** (konfigurační změny) | 2 pracovní dny | Dle rozsahu / náročnosti požadovaných změn. |

* 1. Doba určená v hodinách a minutách je uplatňována po dobu, po kterou Poskytovatel poskytuje službu infolinky pro zpracování všech typů požadavků dle čl. 3.4. Smlouvy.
  2. Pokud není vada výslovně uvedena ve výčtu uvedeném v tabulce výše, bude kategorizována po vzájemné dohodě Smluvních stran.
  3. Smluvní strany se dohodly, že Poskytovatel je oprávněný plnit předmět této Smlouvy osobně, anebo prostřednictvím třetí osoby, respektive třetích osob. Smluvní strany se dohodly, že Poskytovatel je oprávněný vykonávat technickou podporu provozování Benefity Café osobně, anebo zabezpečit její vykonávání prostřednictvím třetí osoby, respektive třetích osob. Třetí osobou se dle tohoto článku smlouvy rozumí dodavatel Poskytovatele, který pro Poskytovatele dodává služby spojené s Cafeteria Softwarem nebo Benefity Café. Poskytovatel odpovídá za třetí osoby dle tohoto odstavce tak, jako by plnil sám. Ochrana osobních údajů je řešena v rámci smlouvy o ochraně osobních údajů.
  4. Místo plnění předmětu této Smlouvy určí Poskytovatel na základě dohody s Objednatelem. Jakákoliv lhůta na splnění povinnosti, anebo závazku uvedená v této Smlouvě se přiměřeně prodlužuje o období prodlení Objednatele s poskytnutím součinnosti potřebné pro plnění předmětu této Smlouvy a taktéž o období, během které okolnost, kterou nemůže Poskytovatel ovlivnit při plnění předmětu této Smlouvy, maří, respektive ztěžuje, plnění předmětu této Smlouvy. V případě že Objednatel neposkytuje Poskytovateli dostatečnou součinnost nezbytnou pro řádné a včasné plnění této Smlouvy, je Poskytovatel povinen na tuto skutečnost Objednatele bezodkladně písemně upozornit s uvedením konkrétních případů nedostatečné součinnosti a výzvou k nápravě, v opačném případě se má za to, že Objednatel poskytoval Poskytovateli dostatečnou součinnost. Okolnostmi mimo kontrolu Poskytovatele jsou pouze případy vyšší moci, nikoliv však již např. zpoždění způsobené subdodavateli Poskytovatele.