

2. Předmět plnění

- 2.1. Smluvní strany se na základě tohoto dodatku dohodly na rozšíření smluvní podpory o modul ARBES FEIS CROSEUS.
- 2.2 Podpora modulu FEIS CROSEUS bude realizována v tomto rozsahu a s těmito parametry. Podle níže uvedených parametrů je řízena podpora a údržba pouze modulu FEIS CROSEUS. Parametry pro ostatní části řešení FEIS tímto dodatkem nejsou dotčeny a platí nadále v původním rozsahu.

2.2.1 Maintenance

Maintenance zajišťuje udržení aktuálnosti a chodu vaší aplikace. Obsahuje v sobě tedy technickou a legislativní podporu a dodávku nových verzí aplikace.

2.2.2 Servisní podpora

Rozsah předplacené podpory:

Servisní podpora	5 hodin měsíčně
------------------	-----------------

Pokud bude poskytnuta podpora nad rámec předplaceného rozsahu, který je stanoven výše, bude účtována hodinová sazba ve výši 1.500,- Kč bez DPH za 1 hodinu poskytnuté zákaznické, technické nebo metodické podpory. K této hodinové sazbě bude připočteno DPH.

Podpora nad rámec rozsahu, který je stanoven výše, bude poskytnuta na základě odhadu pracnosti vypracovaného Zhotovitelem, který schválí odpovědná osoba určená druhou smluvní stranou.

Obsahem servisní podpory je komplexní podpora uživatelů modulu FEIS CROSEUS s cílem zajistit vysokou dostupnost aplikace a efektivní využívání. Seznam služeb poskytovaných v rámci servisní podpory:

1. Dostupnost Hot-line: +420 241 010 111, mezi 8:00 – 16:00 v pracovních dnech (pondělí až pátek).
2. Přístup na zákaznický HelpDesk – pro klíčové uživatele modulu FEIS CROSEUS, dostupný na adrese: jira.arbes.com
3. Proškolení uživatelů a správců aplikace.
4. Údržba produkčního a verifikačního prostředí.
5. Konzultace v oblasti efektivního využívání dodaného softwarového nástroje a oblasti zákona o řídicí kontrole.
6. Úprava uživatelských příruček, technické dokumentace a softwarových komponent dostupných na HelpDesku.
7. Provedení servisního dne s dodáním čtvrtletní monitorovacích zpráv využívání modulu FEIS CROSEUS s doporučením pro zlepšení nebo rozšíření využívání, na základě zhodnocení pracovních postupů uživatelů.

Definice kvality poskytovaných služeb (SLA)

Kategorie chyb:

Kategorie chyb (vad) v požadavcích zaznamenaných objednatelem ve službě HelpDesk v návaznosti na definici kvality poskytovaných služeb (SLA):

Jde-li o vadu způsobenou důvody na straně Objednatele, dohodne se Zhotovitelem další postup.

„A – vysoká priorita (stav nouze)“ - reakce do 3 hodin od jejich oznámení

Vady zabraňující provozu, produkt není použitelný ve svých základních funkcích nebo se vyskytuje funkční závada znemožňující činnost systému. Tento stav může ohrozit běžný provoz Příjemce a nelze jej dočasně řešit organizačním opatřením. Vada bude odstraněna v nejkratší možné lhůtě s ohledem na její povahu a dopad na činnost zákazníka.

„B – střední priorita (vážený problém)“ - reakce do 5 hodin od jejich oznámení

Vady omezující provoz, funkčnost systému je ve svých funkcích degradována tak, že tento stav omezuje běžný provoz Příjemce. Jedná se také o vady způsobující problémy při užívání a provozování produktu nebo jeho části, ale umožňující provoz, jimiž způsobené problémy lze dočasně řešit organizačními opatřeními. Vada bude odstraněna v nejkratší možné lhůtě s ohledem na její povahu a dopad na činnost zákazníka.

„C – nízká priorita (menší problém)“ - reakce do 9 hodin od jejich oznámení

Vady neomezující provoz, jedná se o drobné vady, které nespadají do kategorií „vysoká“ nebo „střední“. Vada bude odstraněna v nejkratší možné lhůtě s ohledem na její povahu a dopad na činnost zákazníka.

2.3 Cena za podporu modulu FEIS CROSEUS je následující (měsíční platby)

Popis	Licence/ Počet (h)	Cena bez DPH	DPH	Celkem s DPH
Maintenance FEIS CROSEUS				
Monitorovací informační systém (Reporting)	2 licence			
Servisní podpora	5h			
Celkem / měsíc				

2.4 Podmínky podpory a údržby a další ustanovení sjednaná Servisní smlouvou č.FEB20SE/14346.09 a Dodatkem č. 1 a Dodatkem č. 2 k této smlouvě se, s výjimkou ustanovení tohoto dodatku č. 3, nemění.

3 Ostatní ustanovení

3.1. Zhotovitel prohlašuje, že byl seznámen se skutečností, že tato smlouva bude uveřejněna prostřednictvím Registru smluv postupem dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o

registru smluv (zákon o registru smluv), v platném znění, a na adrese <https://zakazky.krajbezkorupce.cz>, s čímž výslovně souhlasí. Smluvní strany se dohodly, že uveřejnění v registru smluv provede Objednatel; Objednatel je povinen o datu zveřejnění informovat Zhotovitele.

- 3.2. Tento dodatek je vypracován ve dvou rovnocenných stejnopisech, z nichž každá smluvní strana obdrží po podpisu po jednom.
- 3.3. Tento dodatek nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami.
- 3.4. Každá ze smluvních stran může smlouvu vypovědět s výpovědní lhůtou 3 měsíce ode dne doručení písemné výpovědi protistraně.
- 3.5. Tento dodatek nabývá účinnosti dnem zveřejnění v Registru smluv.

Za objednatele:

Za zhotovitele:

