

PŘÍLOHA:

ÚROVEŇ SLUŽEB BĚŽNÉHO SERVISU HW A SW

1. Úroveň služeb

V rámci poskytování služeb řešení Incidentů se Dodavatel zavazuje poskytovat a dodržovat Úroveň služeb dle následující kategorizace Incidentů a Parametrů služby:

Kategorie Incidentů:

- 1.1 **Kategorie A:** Incident s nejvyšší prioritou, má kritický dopad na funkčnost Dodávky či jeho části, nebo znemožňuje užívání Dodávky či podstatné její části Objednatelem nebo způsobuje vážné provozní problémy Dodávky. Systém není použitelný ve svých základních funkcích nebo se vyskytuje funkční Vada znemožňující činnost systému nebo jeho částí. Tento stav může ohrozit běžný provoz Objednatele, případně může způsobit finanční nebo jiné škody. Do této kategorie patří např. nefunkční SW po dobu delší než 10 min.; opakovaná Vada funkčnosti SW více jak 5x za hodinu.

(Příklad: Úřední deska nestahuje správně dokumenty ze spisové služby, na úřední desce nejsou aktuální dokumenty.)

- 1.2 **Kategorie B:** Incident způsobující zhoršení výkonnosti a funkčnosti Dodávky nebo její části, Dodávka nebo její část má omezení nebo je částečně nefunkční. Incident nespadá do kategorie A. Funkčnost systému nebo jeho částí je ve svých funkcích degradována tak, že tento stav omezuje běžný provoz Objednatele, lze jej dočasně vyřešit Náhradním způsobem či organizačním opatřením.

(Příklad: Chybí určitá kategorie, nelze otevírat některé přílohy.)

- 1.3 **Kategorie C:** Incident s minimálním dopadem na funkcionalitu či celkovou funkčnost Dodávky nebo její části. Incident nespadá do kategorie A nebo B.

(Příklad: Vizuální nedostatky, delší doba odezvy na kliknutí, nefunkční odkaz na externí webové stránky nesouvisející se spisovou službou a digitální úřední deskou.)

Dodavatel je povinen u všech uvedených kategorií Incidentů zahájit práce na odstranění Vady podle sjednaného Parametru služby od nahlášení Vady v pracovní době. Vada bude odstraněna v nejkratší možné lhůtě s ohledem na její povahu a dopad na činnost Objednatele, nejpozději však podle sjednaného Parametru služby, pokud se Smluvní strany v daném případě nedohodnou jinak.



OBSAH • KDYKOLIV • KDEKOLIV

www.ki-wi.cz

Praha: Ki-Wi Digital s.r.o. | Kubánské náměstí 11 | 100 00 Praha 10, Czech Republic | Telefon: +420 273 132 252 | E-mail: info@ki-wi.cz

Brno: Ki-Wi Digital s.r.o. | Lidická 31 | 602 00 Brno, Czech Republic | Telefon: +420 545 216 438 | E-mail: info@ki-wi.cz

Parametr služby

SLUŽBA	PARAMETR		
	ECO	PROFI	VIP
Základní pracovní doba	pracovní dny 8-16	pracovní dny 8-16	pracovní dny 8-16
Ohlašování Incidentu	Webový formulář	Webový formulář nebo emailem	Webový formulář, nebo emailem
Reakční doba	2 BD	1 BD	0,5 BD
Doba vyřešení Incidentu SW			
• kategorie A	3 BD	2 BD	1 BD
• kategorie B	5 BD	3 BD	2 BD
• kategorie C	min. 10 BD	10 BD	5 BD
Incidenty HW			
• servis on-site (servisní zásah v místě)	5 BD	4 BD	3 BD
Doba vyřešení Incidentu HW	dle dostupnosti ND	15 BD*	5 BD*
Držení náhradních dílů (ND)	NE	ANO**	ANO*
CENA/MĚSÍC	900 Kč	3.000 Kč	5.000 Kč

*vyjma venkovních LCD monitorů (držení ND venkovního LCD monitoru lze sjednat dohodou v úrovni VIP)

**vztahuje se pouze na PC a AIO



OBSAH • KDYKOLIV • KDEKOLIV

www.ki-wi.cz

Praha: Ki-Wi Digital s.r.o. | Kubánské náměstí 11 | 100 00 Praha 10, Czech Republic | Telefon: +420 273 132 252 | E-mail: info@ki-wi.cz

Brno: Ki-Wi Digital s.r.o. | Lidická 31 | 602 00 Brno, Czech Republic | Telefon: +420 545 216 438 | E-mail: info@ki-wi.cz

2. Řešení Incidentů

Služba Řešení Incidentů zahrnuje analýzu a řešení Incidentů.

2.1 Dodavatele se zavazuje vyřešit pro Objednatele veškeré Incidenty v souvislosti s Dodávkou, a to Incidenty:

- zjištěné Dodavatelem
- určené na základě požadavku Objednatele bez zbytečného prodlení tak, aby minimalizoval jejich dopady na obchodní činnost Objednatele

2.2 Řešení Incidentů je procesem, který se skládá z následujících kroků:

KROK	POPIS	ODPOVĚDNOST OBJEDNATELE	ODPOVĚDNOST DODAVATELE
Identifikace Incidentu	Dodavatel identifikuje chování, které se liší od očekávání	Záznam Incidentu do evidence (Helpdesk) s detailním popisem projevů Vady, činnosti předcházející projevu a jak se Objednatel pokoušel Vadu odstranit, včetně přílohy (screenshoty, chybových hlášek, apod.)	Provoz Helpdesku pro evidenci Incidentu
Analýza Incidentu	Příčina Incidentu je identifikována	Pokud je to potřeba, poskytnout dodatečné informace	Identifikovat příčinu Incidentu
Řešení Incidentu / Náhradní řešení	Je navrženo řešení Incidentu nebo Náhradní řešení, včetně časového odhadu náročnosti a rizik	Rozhodnout o způsobu řešení, popř. schválit navržené řešení nebo Náhradní řešení.	Navrhnout použitelné řešení Incidentu nebo Náhradní řešení.
Vyřešení implementace Náhradního řešení	Řešení je vytvořeno a otestováno Dodavatelem na jeho prostředí	-	Navržené a schválené řešení vytvořit a otestovat na svém prostředí.
Předání řešení	Instalace, skripty, konfigurace a data jsou předány Objednateli včetně release notes a instrukcí k implementaci	Objednatel do 5-ti pracovních dnů provede akceptační testy	Dodat řešení, včetně release notes a instrukcí k implementaci.
Instalace řešení	Řešení je instalováno do prostředí Objednatele	Nainstalovat dodané řešení či poskytnout součinnost pro instalaci	Instalovat řešení nebo pokud je to potřeba, poskytnout podporu pro instalaci řešení
Vyřešení/přijetí Náhradního řešení	Odpovědná osoba Objednatele potvrdí přijetí řešení/Náhradního řešení	Provést dohodnuté akceptační testy nebo procedury	Pokud je to potřeba, poskytnout podporu pro přijetí řešení
Informování uživatelů Objednatele / školení	Všichni relevantní uživatelé Objednatele jsou seznámeni s řešením / Náhradním řešením a jsou schopni ho používat	Poskytnout informace svým uživatelům/vyškolenit uživatele	Poskytnout Objednateli všechny relevantní informace ve sjednané formě

Uvedené kroky není nutno použít ve všech případech řešení Incidentů.



OBSAH • KDYKOLIV • KDEKOLIV

www.ki-wi.cz

Praha: Ki-Wi Digital s.r.o. | Kubánské náměstí 11 | 100 00 Praha 10, Czech Republic | Telefon: +420 273 132 252 | E-mail: info@ki-wi.cz

Brno: Ki-Wi Digital s.r.o. | Lidická 31 | 602 00 Brno, Czech Republic | Telefon: +420 545 216 438 | E-mail: info@ki-wi.cz

- 2.3 Hlášení Incidentů bude probíhat primárně prostřednictvím Helpdesku. V případě hlášení Incidentu telefonicky je Objednatel povinen následně Incident nahlásit na Helpdesk. Bez nahlášení Incidentu na Helpdesk nezačínají běžet lhůty k jejich plnění.
- 2.4 Dodavatelem uvedené předpokládané náklady k navrhovanému řešení Incidentu se mohou změnit podle skutečně vynaložených nákladů. Zjistí-li Dodavatel při řešení Incidentu, že náklady budou vyšší o více než 20% oproti původně odhadovaným nákladům, je povinen o tom písemně – emailem Objednatele informovat a vyžádat si s touto změnou jeho souhlas.
- 2.5 Objednatel je odpovědný za zajištění součinnosti svých osob a třetích stran, které se mají účastnit řešení Incidentu.
- 2.6 Požadavek na řešení Incidentu je možné zadat kdykoliv. V případě zadání požadavku mimo Základní dobu služeb je řešení zahájeno a lhůta pro vyřešení počíná běžet od počátku příštího období Základní doby služeb.
- 2.7 Řešení Incidentu může zahrnovat (1) změnu zdrojového kódu nebo (2) jiný druh řešení.
- a) Změna zdrojového kódu - opravné změny zahrnující přizpůsobení zdrojového kódu
 - b) Jiný druh řešení - jakýkoli jiný druh řešení (např. změnové konfigurace, restarty, editace databází atd.)
- 2.8 Objednatel je povinen bez zbytečného odkladu poskytnout Dodavateli přímý (vzdálený) přístup do produkční verze daného Produktu, takový přístup je předpokladem účinného řešení Incidentů. Způsob poskytnutí vzdáleného přístupu je blíže popsán v odst. 3.7 Smlouvy.
- 2.9 Realizace řešení Incidentů mohou zahrnovat také Náhradní řešení, aby tak byly splněny definované Úrovně služeb. Náhradní řešení může být implementováno pouze se souhlasem Objednatele. Implementace Náhradního řešení nezbavuje Dodavatele povinnosti odstranit Vadu, která byla skutečnou příčinou Incidentu.
- 2.10 Incident je považován za vyřešený, pokud vyřešení schválil a akceptoval Objednatel.
- 2.11 V rozsahu, v jakém řešení Incidentu vyžaduje změnu Dodávky, se uplatní ustanovení upravující Změnové služby.

3. Změnové služby

- 3.1 V případě, že Objednatel požaduje implementování změny nebo poskytnutí jiných služeb, jedná se o změnový požadavek. Objednatel zadá takový požadavek v písemné podobě Dodavateli, kde specifikuje změnový požadavek, tj. uvede detaily změny nebo dalších služeb, které požaduje provést
- 3.2 Dodavatel odpoví Objednateli nejpozději do 5 pracovních dnů, pokud se strany nedohodnou jinak, a sdělí, zda je schopen změnu či další služby provést a pokud ano, předá Objednateli nabídku provedení změny či dalších služeb, ve které bude specifikována cena a termíny plnění.
- 3.3 Strany budou spolupracovat v dobré víře, aby dosáhly shody na podmínkách provedení požadované změny či poskytnutí dalších služeb, zejména zohlední rozsah a podstatu daného změnového požadavku, dopad na Dodávku a Úrovně služeb, dostupnost zdrojů a odbornost Dodavatele k implementaci takové změny či dalších služeb, související cenu a časový rámec, kdy bude změna či služba implementována.



OBSAH • KDYKOLIV • KDEKOLIV

www.ki-wi.cz

Praha: Ki-Wi Digital s.r.o. | Kubánské náměstí 11 | 100 00 Praha 10, Czech Republic | Telefon: +420 273 132 252 | E-mail: info@ki-wi.cz

Brno: Ki-Wi Digital s.r.o. | Lidická 31 | 602 00 Brno, Czech Republic | Telefon: +420 545 216 438 | E-mail: info@ki-wi.cz

- 3.4 Objednatel nejpozději do 5 pracovních dnů, pokud se strany nedohodnou jinak, potvrdí, zda přijímá nabídku Dodavatele a za tím účelem odešle Dodavateli závaznou objednávku na provedení změnového požadavku.
- 3.5 Žádná ze stran není změnovým požadavkem vázána, dokud takový změnový požadavek písemně neschválí obě smluvní strany.
- 3.6 Dodavatel se zavazuje vynaložit veškeré úsilí k tomu, aby přijal jakýkoliv změnový požadavek Objednatele s ohledem na obvyklé ceny dohodnuté v této smlouvě a dostupnost zdrojů Dodavatele, a to zejména v případech, kde jsou změny vyžadovány zákonem nebo státními či soudními orgány.
- 3.7 Dodavatel fakturuje Objednateli cenu a další dohodnuté výdaje za každý změnový požadavek v souladu s dohodnutou cenou.
- 3.8 Dodavatel může navrhnout změny Dodávky. Dodavatel poskytne analýzu dopadu pro takový návrh změny, která bude mimo jiné obsahovat popis prací, orientační dobu provedení a cenu.

4. Sankce za prodlení

- 4.1 V případě prodlení Dodavatele s plněním, vzniká Objednateli právo požadovat smluvní pokutu dle kategorie Incidentu ve výši:
 - a) V případě problémů kategorie A ve výši 500,- Kč za každý započatý den prodlení.
 - b) V případě problémů kategorie B ve výši 250,- Kč za každý započatý den prodlení.
 - c) V případě problémů kategorie C ve výši 100,- Kč za každý započatý den prodlení.
- 4.2 Počátek běhu lhůt pro zahájení prací na odstraňování Incidentu se počítá od okamžiku prvního nahlášení poruchy Objednatelem na Helpdesku Dodavatele. V případě, že Dodavatel obdrží hlášení problému mimo Základní dobu služeb, lhůty pro zahájení prací na odstraňování problémů začínají běžet od začátku Základní doby služeb následujícího pracovního dne.
- 4.3 Celková částka smluvních pokut, která může být uplatněna za měsíc, je vždy limitovaná do poloviny výše měsíčního paušálu, max. výše smluvní pokuty však může dosáhnout 100.000,- Kč. Na faktuře vydané Dodavatelem bude zvlášť uvedený měsíční paušál a smluvní pokuta.
- 4.4 Objednatel není oprávněn uplatňovat smluvní pokutu, pokud Dodavatel nedodrží Úroveň služeb bez svého zavinění, například z následujících důvodů:
 - a) Dodávka nemůže být provozována z důvodu selhání na straně Objednatele či třetí strany, za kterou Dodavatel neodpovídá
 - b) Objednatel neposkytuje součinnost v souladu s ustanoveními této smlouvy
 - c) Plánované odstávky
 - d) Vyšší moc definovaná Smlouvou, jejími přílohami, resp. OP
- 4.5 V případě oprávněného odmítnutí poskytnutí služeb údržby a servisní podpory Dodavatelem v důsledku jednání či opomenutí ze strany Objednatele, poskytne Dodavatel na žádost Objednatele asistenci, která bude účtována zvlášť na základě vynaloženého času v souladu se sazbami stanovenými ve smlouvě.



OBSAH • KDYKOLIV • KDEKOLIV

www.ki-wi.cz

Praha: Ki-Wi Digital s.r.o. | Kubánské náměstí 11 | 100 00 Praha 10, Czech Republic | Telefon: +420 273 132 252 | E-mail: info@ki-wi.cz

Brno: Ki-Wi Digital s.r.o. | Lidická 31 | 602 00 Brno, Czech Republic | Telefon: +420 545 216 438 | E-mail: info@ki-wi.cz