



SPECIFIKACE A ROZSAH TECHNICKÉ PODPORY

(pro účely Zadávací dokumentace se Objednatel rozumí Zadavatel a Poskytovatelem Dodavatel)

Poskytovatel se zavazuje Objednateli v rámci technické podpory zajistit níže uvedené služby a činnosti. Jejich cena bude součástí celkové ceny za dodávku software.

- 1) Poskytovatel zajistí Objednateli možnost stahovat a používat nové verze poskytnutých produktů včetně změněné nebo nové dokumentace k dodanému software.
- 2) Poskytovatel zajistí Objednateli možnost stahovat aktualizované verze knihovny softwarových produktů prostřednictvím funkcí dodaného software.
- 3) Objednatel má možnost zasílat Poskytovateli emailem nerozpoznané softwarové detekce pro aktualizaci knihovny softwarových produktů.
- 4) Poskytovatel zajistí soulad dodaného software s aktuálním stavem legislativy České republiky (tj. v soulad s platnými obecně závaznými právními předpisy ČR), a to nejpozději ke dni, kdy nabyla nová právní úprava účinnosti. Aktualizace bude zajišťována prostřednictvím aktualizací verzí poskytnutých produktů, a to v celém průběhu trvání smlouvy.
- 5) Poskytovatel zajistí úpravy dodaného software pro technologie společnosti Microsoft zejména v závislosti na bezpečnostních změnách a doporučeních v produktech společnosti Microsoft.

Podmínky a způsob poskytování služby:

- 1) Stažení a instalaci nových verzí poskytnutých produktů a modulů provádí pověřená osoba Objednatele, ale dodaný software musí umožňovat i automatickou aktualizaci, je-li tato v systému nastavena.
- 2) Poskytovatel umožní přístup pověřené osobě Objednatele ke svému webovému portálu, na kterém budou k dispozici ke stažení nové verze software a dokumentace v elektronické podobě k dodanému software. Dokumentace bude zahrnovat dokumentaci pro administrátory a popis rozhraní SW komponent na systémy a databáze, se kterými jsou provázány. Taková dokumentace musí být vedena až na úroveň popisu konkrétního způsobu práce rozhraní s daty a uvedení všech jednotlivých datových typů a jednotlivých položek, se kterými pracuje.
- 3) Stažení a instalaci aktualizací knihovny softwarových produktů provádí pověřená osoba Objednatele.
- 4) V rámci poskytování této služby získává Objednatel nárok na odstraňování závad SW komponent, pokud jsou tyto závady způsobeny chybou ve zdrojovém kódu nebo ve způsobu (formě) její implementace. Výskyt závady bude Objednatel oznamovat Poskytovateli prostřednictvím HelpDesk, telefonické kontaktní linky Poskytovatele nebo mailem na kontaktní e-mailovou adresu Poskytovatele. Služba je poskytována v pracovní dny v době mezi 8:00 a 16:00.
- 5) Objednatel zajistí nahlášení vady či jiného požadavku, a to v níže uvedeném pořadí prostřednictvím:
 - a. primárně použitím služby HelpDesk Poskytovatele na adrese app.alvao.cz
 - b. v případě nedostupnosti služby HelpDesk telefonicky na č.: 
 - c. nebo elektronicky na emailovou adresu: 

6) Reakční doby Poskytovatele na hlášení závad Objednatelům a sankce s tím spojené.

Poskytovatel se zavazuje po doručení oznámení Objednatel o závadě software zahájit práci na odstranění závady a odstranit nahlášenou závadu ve lhůtách podle následující tabulky. Do lhůt se započítávají pouze hodiny v pracovních dnech od 8.00 do 16.00 hodin (dále jen pracovní hodiny), tj. 1 pracovní den = 8 hodin. V jednotlivých buňkách jsou vždy uvedené hodiny SLA započítávané v pracovních dnech od 8:00 do 16:00 hodin a jejich projekce do počtu pracovních dnů. Dále jsou v buňkách definovány smluvní pokuty za překročení maximálních lhůt oprav.

Časová lhůta způsobu řešení – Odstraňování závad			
Kategorie závady	Oznámení o způsobu řešení a odhad termínu odstranění závady	Úplné odstranění	Smluvní pokuta za každou, byť jen započatou hodinu prodloužení s odstraněním závady
Kritická závada	do 12 hodin od nahlášení	do 24 hodin od nahlášení (3 pracovní dny)	1.000,- Kč
Hlavní závada	do 48 hodin od nahlášení	do 112 hodin od nahlášení (14 pracovních dní)	500,- Kč
Drobná závada	do 72 hodin od nahlášení	do 224 hodin (28 pracovních dnů) nebo v rámci dohodnutého termínu	250,- Kč

- **Kritická závada** – závada, která má takový vliv na funkčnost systému, že není možné se systémem pracovat, a to ani žádným náhradním způsobem.
- **Hlavní závada** – závada, která neumožňuje používání systému, následky je možné odstranit přijetím náhradního řešení situace a/nebo je v systému možné provádět hlavní úkony alespoň náhradním postupem bez rizika ztráty nebo poškození dat.
- **Drobná závada** – závada, která neovlivňuje způsob používání systému, který je předmětem smlouvy z pohledu plynulého provozu, spolehlivosti a souladu s legislativou.