

**Příloha č. 1**  
**Smlouvy o poskytování technické a servisní podpory (č. smlouvy 762)**  
**Rozsah poskytovaných služeb a rozsah systému**

**Rozsah systému:**

<b>Rozsah instalovaného systému (ke dni podpisu smlouvy)</b>	
<b>Rozsah instalovaného HW vybavení (v Kč, bez DPH)</b>	<b>44 800 Kč</b>
<b>Rozsah instalovaných SW součástí (v Kč, bez DPH)</b>	<b>39 980 Kč</b>
<b>Výše % celkové hodnoty instalovaného systému pro výpočet roční ceny služeb</b>	<b>15 %</b>
<b>Roční cena služeb Servisní smlouvy (bez DPH)</b>	<b>12 717 Kč</b>

**Služby poskytované v rámci servisní smlouvy**

<b>SW + HW tel. podpora</b>	Zahrnuje přístup k tel. poradenství na vyhrazené tel. lince (viz. kontakty definované přílohou této smlouvy).
<b>Online podpora Helpdesk</b>	Zahrnuje přístup do vyhrazené internetové sekce Helpdesk (viz. kontakty definované přílohou této smlouvy).
<b>Garance servisního dojezdu</b>	Není součástí poskytovaných služeb
<b>Legislativní a modulová podpora</b>	Služba zahrnuje neomezený přístup k systémovým a modulovým aktualizacím softwaru. Dále zahrnuje legislativní podporu a rozesílání příslušných revizí softwaru na datovém nosiči společně s dokumentovaným přehledem změn.
<b>Požadavků v ceně/rok (7 požadavků/rok)</b>	Rozumí se možnost volné čerpání bezplatných služeb v rámci stanoveného počtu Požadavků (Definice požadavku a způsob čerpání je uveden samostatně v příloze č.1)



#### **Služby zahrnuté do volného čerpání Požadavků:**

- Zodpovězení uživatelských dotazů týkajících se rutinní práce se systémem PWK a instalovanými součástmi (včetně HW základny)
- Konzultace ke změnám v nastavení systému ve vazbě na výpočet docházky zaměstnanců
- Asistence při provádění parametrických změn v konfiguraci systému - změna nastavení plánů, směn, kont a registrací
- Zodpovězení otázek a řešení problémů s HW základnou instalovaného řešení
- Asistence při provádění změn v konfiguraci HW základny

#### **Služby, které nejsou zahrnuté do volného čerpání Požadavků:**

- Vypracování funkčních analýz komplexních změn v nastavení systému
- Provádění takových změn v parametrizaci systému, které nejsou realizovatelné standardními prostředky systému - pro jejich implementaci je nezbytný zásah do funkcionality systému v takovém rozsahu, že jejich implementace vyžaduje poskytnutí aktualizací, instalačního balíčku, nebo jiného odborného zásahu programátora
- Úpravy reportů a vytváření reportů nových
- Tvorba datových výstupů a importních můstků jako jsou (Personální synchronizace, mzdové exporty)
- Implementaci rozšiřujících modulů systému, včetně implementace a rozšíření HW vybavení
- Školení uživatelů (platí pro školení prováděné v sídle objednatele, tak v sídle dodavatele)
- Práce technika

#### **Definice čerpání Požadavku**

- Požadavkem se rozumí každá žádost o součinnost SW konzultanta, nebo technika společnosti SAITECH s.r.o. a to formou telefonické konzultace, zadáním požadavku do systému Helpdesk, nebo oslovením prostřednictvím emailu.
- Stanovený počet Požadavků je určen pro čerpání služeb zahrnutých do servisní podpory dle přehledu „Služby zahrnuté do volného čerpání Požadavků“
- Stanovený počet Požadavků rozlišuje jednotlivé požadavky jako samostatné ks, kde platí, že k čerpání volných Požadavků dochází dle pravidel :
  - Reálná doba řešení Požadavku překročí 15 minut - čerpání 1ks volného Požadavku
  - Reálná doba řešení Požadavku 15 minut až 1 hodina - čerpání 1ks volného Požadavku
  - Pokud reálná doba řešení Požadavku překročí 1 hodinu, rozumí se čerpání 2 ks volného Požadavku a při zahájení 3. hodiny řešení jsou analogicky odečítány další volné Požadavky.

Volné Požadavky jsou určeny pro čerpání v rámci jednoho kalendářního roku a nejsou převoditelné do dalšího období.