

Příloha č. 3

Smlouvy na poskytování služeb SW podpory
uzavřené k veřejné zakázce s názvem „Služby podpory licencí ARM a PRIMAVERA 2021“

Garantované parametry a sankce při jejich nedodržení, kategorizace vad a doby pro jejich odstranění

Časové pásmo A – 8:00 až 16:00 pouze pracovní dny.

Zkratka	význam zkratky
NPD	Následující pracovní den
PD	Pracovní den

Garantované parametry služby:

Doba potvrzení přijetí hlášení: 15 minut ve stanovené pracovní době.

Doba pro odstranění vad:

Priorita vady	Časové pásmo A
V	24 hod.
S, N	5 PD

Doba pro odstranění urgentního požadavku bude u každého požadavku domluvena individuálně.
Doby odstranění vad jsou počítány od času oznámení vady Objednatelem.

Kategorizace vad:

Vysoká (V), Střední (S), Nízká (N). **Kategorií V** se rozumí nedostupnost systému ARM a PRIMAVERA jako celku, nebo některé jeho části (modul, služba). **Kategorií S** se rozumí výrazné snížení, nebo omezení možnosti využívání systému ARM a PRIMAVERA jako celku, nebo některé jeho části (modul, služba). **Kategorie N** obsahuje vady nespádající pod kategorie vad V a S.

Způsob oznamování vad:

Vady jsou přijímány emailem na Helpdesk Poskytovatele, v případě potřeby či kritičnosti požadavku, či v případě nefunkčnosti komunikačního rozhraní Helpdesku lze za stejných podmínek použít i přímé telefonické spojení (viz kontakty). Příjem vad je potvrzován v pracovní době 8.00 - 16.00. V této době platí i přijímání a potvrzování požadavků do 15 minut. Požadavky přijaté mimo pracovní dobu se potvrzují do 15 minut od začátku pracovní doby následujícího pracovního dne.

Minimální rozsah informací pro přijetí požadavku je vyznačen v příloženém formuláři - Servisní protokol - Hlášení vady (údaje jsou označeny hvězdičkou), který tvoří přílohu č. 2 Smlouvy – Vzory dokumentů.

Oprávněná osoba Objednatele klasifikuje závažnost požadavku / problému / incidentu / vady (dále souhrnně jen „vada“).

Požadavek na servisní služby (řešení vady) nahlásí oprávněná osoba Objednatele Poskytovateli následujícím způsobem:

- 1) písemně na e-mail: cernicky@datacons.cz
- 2) ústně na telefonní číslo: 728 559 720

Smluvní pokuty:

Poskytovatel se zavazuje zaplatit objednateli smluvní pokuty za nedodržení doby odstranění vady:

- a) pro vadu kategorie V a urgentní požadavky 10 000 Kč za každou započatou hodinu prodlení
- b) pro vadu kategorie S 5 000 Kč za každý započatý den prodlení
- c) pro vadu kategorie N 1000 Kč za každý započatý den prodlení