

Příloha č. 1 SMLOUVY – Specifikace služeb

- **HelpDesk.**

HelpDesk je službou spočívající ve zpřístupnění komunikačního rozhraní mezi POSKYTOVATELEM a UŽIVATELEM sloužící výlučně k hlášení a evidenci požadavků UŽIVATELE.

Požadavkem se rozumí zejména hlášení chyby v SW nebo HW, hlášení havárie SW nebo HW, požadavek na změnu funkcionality, požadavek na poskytnutí jakékoli služby, požadavek na rozšíření SYSTÉMU, žádost o informaci (konzultaci), požadavek na obchodní jednání.

HelpDesk neobsahuje službu konkrétního řešení požadavku, tzn. nezahrnuje činnosti, které jsou součástí dále popsaných služeb.

HelpDesk je dostupný na internetu pomocí vhodného prohlížeče na adrese určené POSKYTOVATELEM. Aktuální přístup k využití HelpDesk je prostřednictvím internetové adresy uvedené v příloze č. 3. SMLOUVY. POSKYTOVATEL má právo kdykoli adresu přístupu změnit, musí však tuto změnu UŽIVATELI oznámit dle přílohy č. 3 SMLOUVY.

Služba HelpDesk je UŽIVATELI dostupná nepřetržitě.

POSKYTOVATEL je povinen neprodleně reagovat na přijetí požadavku od UŽIVATELE, přičemž reakcí POSKYTOVATELE se rozumí automaticky generovaná zpráva potvrzující zaevidování požadavku.

Řešení požadavku přijatého od UŽIVATELE zahájí POSKYTOVATEL do doby uvedené v příloze č. 5 SMLOUVY.

Řádným dokončením poskytování služby HelpDesk se rozumí v každém dílčím případě zpřístupnění služby a následné zahájení řešení při dodržení Reakční doby.

Převzetí požadavku UŽIVATELE k řešení a jeho vyhodnocování má UŽIVATEL možnost průběžně sledovat v internetovém rozhraní HelpDesku, přičemž o podstatných změnách je UŽIVATEL informován automaticky generovanou e-mailovou zprávou.

Dojde-li k výpadku služby HelpDesk, je POSKYTOVATEL povinen zjednat nápravu nebo zajistit náhradní obdobné plnění do 48 hodin po zjištění výpadku.

- **HotLine**

HotLine je službou spočívající v příjmu požadavků UŽIVATELE na řešení neodkladných závažných problémů při provozu informačních systémů. Těmito problémy se rozumí: havárie, závažná chyba systému ohrožující jeho fungování, kritická chyba, která by mohla způsobit velké finanční ztráty, kolaps celého systému.

HotLine neobsahuje službu konkrétního řešení požadavku, tzn. nezahrnuje činnosti, které jsou součástí dále popsaných služeb.

HotLine je UŽIVATELI přístupná dle v příloze č. 2 SMLOUVY sjednaného rozsahu na kontaktním telefonním čísle dle přílohy č. 3. SMLOUVY.

Pro řešení požadavků zajistí POSKYTOVATEL personální, materiálové a technické vybavení.

Služba Hot-line bude poskytována pouze v případě nahlášení prostřednictvím oprávněné osoby UŽIVATELE určené dle Přílohy č. 3 této SMLOUVY na kontaktní telefonní číslo dle přílohy č. 3. SMLOUVY.

POSKYTOVATEL garantuje zahájení řešení požadavku do doby dané přílohou č. 5 SMLOUVY (Reakční doba).

Řádným dokončením poskytování služby HotLine se rozumí v každém dílčím případě zpřístupnění služby a následné zahájení řešení při dodržení Reakční doby.

Po skončení sjednané doby trvání služby není UŽIVATEL oprávněn HotLine jakkoli užívat a nesmí kontaktní telefonické číslo předat, zpřístupnit či umožnit zpřístupnění jakékoli třetí osobě.

- **Rozvoj dodaného Software (Rozvoj SW)**

Služba Rozvoj SW zavazuje POSKYTOVATELE udržovat SW dodaný UŽIVATELI v provozuschopném stavu po dobu platnosti SMLOUVY. Jedná se zejména o údržbu databází, úpravy SW vyžádané změnou legislativy a obecně použitelné úpravy.

K tomuto účelu bude POSKYTOVATEL na své náklady udržovat potřebné personální, materiální a technické vybavení.

V případě, že požadavek UŽIVATELE nebude POSKYTOVATELEM posouzen jako obecný a využitelný i pro jiné uživatele, přičemž posouzení tohoto je dle dohody stran výlučně na uvážení POSKYTOVATELE, bude POSKYTOVATELEM UŽIVATELI sdělen návrh ceny a termín provedení příslušné úpravy a tato úprava bude provedena v rámci v příloze č. 2 SMLOUVY sjednaného poplatku za tuto službu. Termín realizace počíná běžet datem bezvýhradné akceptace (přijetí) objednávky UŽIVATELE obsahující minimálně rozsah příslušné úpravy, její cenu a termín jejího provedení POSKYTOVATELEM.

UŽIVATEL souhlasí s tím, že v případě dodání nové verze software může tato obsahovat nové funkce, o které nežádal (tzn. obecné úpravy vyžádané jiným uživatelem).

Po obdržení nové verze SW je UŽIVATEL povinen tuto verzi dle lokálních zvyklostí prostředí UŽIVATELE otestovat a to včetně vstupů z předcházejících a výstupů do navazujících systémů. O výsledku informuje (písemně, emailem, HelpDesk) POSKYTOVATELE. POSKYTOVATEL se zavazuje nahlášenou vadu neprodleně opravit.

Na základě požadavku UŽIVATELE provede POSKYTOVATEL instalaci software a zaškolení pracovníků UŽIVATELE. Vyúčtování za provedenou službu bude provedeno dle aktuálního ceníku POSKYTOVATELE.

V rámci poskytnutí příslušného upgrade POSKYTOVATEL UŽIVATELI dodá:

- vlastní software

- dle typu SW příslušná média (či možnost stažení z internetu)

- uživatelské manuály, obsahující návod k provozování a užívání programu, a další písemné materiály

Úprava software je dílem ve smyslu zák. č. 121/2000 Sb. (autorský zákon) a požívá plné ochrany podle tohoto zákona.

UŽIVATEL je oprávněn užívat software, není-li písemně v konkrétním případě dohodnuto jinak, jen za účelem jeho využití a pro svou osobní potřebu, nikoliv za účelem jeho dalšího převodu či umožnění jeho užívání třetími osobami. UŽIVATEL tak není-li písemně v konkrétním případě dohodnuto jinak nebo níže uvedeno jinak, oprávněn software rozmnožovat, půjčovat, sdělovat, pronajímat, půjčovat, rozšiřovat, vystavovat, sdělovat veřejnosti či jakkoliv jinak umožnit jeho užití třetími osobami.

Není-li písemně v konkrétním případě dohodnuto jinak, není UŽIVATEL oprávněn software rozmnožovat, překládat, zpracovávat, upravovat či jej jinak měnit a/nebo do něj jakkoliv zasahovat s výjimkou, že tak bude činit v souladu ustanovením § 66 odst. 1 písm. a), c), d), e) autorského zákona. Dle ustanovení § 66 odst. 1 písm. b) autorského zákona je UŽIVATEL oprávněn jinak rozmnožovat, překládat, zpracovávat, upravovat či jinak měnit software, je-li to nezbytné k využití oprávněně nabyté rozmnoženiny software v souladu s jeho určením, pouze je-li to výslovně písemně v konkrétním případě dohodnuto s POSKYTOVATELEM.

UŽIVATEL není oprávněn ani jakkoli zasahovat do dokumentace software a předaných materiálů, rozmnožovat je nad rámec oprávnění stanovených autorským zákonem či písemnou dohodou s POSKYTOVATELEM, zejména tak není kupující oprávněn je předávat třetím osobám, umožnit jejich využití třetími osobami, nebo vyvíjet počítačové programy založené na software anebo použít při vývoji počítačových programů software jako předlohu. Za rozmnožování je rovněž považováno kopírování na pevný disk nebo na jiný přenosný nosič dat, jakož i kopírování papírových podkladů.

Strany se dohodly, že bude-li UŽIVATEL v prodlení s placením ceny za software 20 kalendářních dnů, pozbývá následující den po uplynutí uvedené doby právo užívat software, je povinen software neprodleně odinstalovat, tento dále nevyužívat ani neumožnit jeho využití jiné osobě a vrátit jej nejpozději do 7 kalendářních dnů od pozbytí práva jej užívat ve stavu

odpovídajícím dodání zpět prodávajícímu. Nesplní-li UŽIVATEL řádně a včas závazek uvedený v předcházející větě, zavazuje se zaplatit POSKYTOVATELI smluvní pokutu ve výši 1 000,- Kč za každý kalendářní den, v němž bude v prodlení se splněním tohoto závazku.

UŽIVATEL se též zavazuje vrátit případný hardwarový klíč či jiné zařízení pro ochranu proti neoprávněnému využívání software do 7 kalendářních dnů ode dne, kdy jeho právo užívat software, zanikne. Nesplní-li UŽIVATEL řádně a včas závazek uvedený v předcházející větě, zavazuje se zaplatit POSKYTOVATELI smluvní pokutu ve výši 1 000,- Kč za každý kalendářní den, v němž bude v prodlení se splněním tohoto závazku.

- **Profylaktické kontroly**

Služba Profylaktické kontroly realizuje preventivní prohlídky stavu provozovaných systémů. Jsou prováděny s důrazem na zjišťování potenciálních problémů a jejich odstranění v předstihu s minimálními náklady. Typickou činností Profylaktické kontroly jsou např. kontrola infrastruktury, nastavení serverů, logů, kontrola vybraného koncového zařízení, kontrola nastavení SW produktů POSKYTOVATELE apod.

Součástí služby nejsou zejména vlastní opravy zjištěných závad, kontroly produktů třetích stran a dále činnosti, které jsou součástí dalších služeb Centra podpory zákazníků.

Specialista POSKYTOVATELE provede dohodnuté kontrolní činnosti v dohodnutých termínech a v rozsahu dle úrovně sjednané služby. O provedení kontroly je pořízen protokol. Pokud při profylaktické kontrole dojde ke zjištění nedostatků, které nelze odstranit jednoduchým a rychlým způsobem během provádění kontroly, je tato skutečnost uvedena v protokolu.

Řádným dokončením poskytování služby profylaktické kontroly se rozumí v každém dílčím případě vyhotovení písemného zápisu o Profylaktické kontrole potvrzené UŽIVATELEM.

- **Konzultační práce**

Konzultační práce jsou vysoce specializovanou činností POSKYTOVATELE, při níž dochází k využití dlouholetých zkušeností a detailní znalosti produktů POSKYTOVATELE. Tyto práce vycházejí z jednorázových požadavků UŽIVATELE.

Konzultačními pracemi se rozumí zejména:

- Příprava vstupních dat
- Zpracování výstupních dat
- Oprava nekonzistentních dat
- Analýza výstupních dat
- Nastavení SW produktů zakoupených UŽIVATELEM
- Analýza nestandardního chování zařízení nebo SW provozovaných UŽIVATELEM.

Součástí služby nejsou zejména: změny dodaného SW a dále činnosti, které jsou součástí dalších služeb Centra podpory zákazníků.

Rozsah a forma Konzultační práce budou specifikovány v objednávce UŽIVATELE.

Řádným dokončením poskytování služby se rozumí v každém dílčím případě odeslání řešení a potvrzení UŽIVATELEM.

- **Poradenská expertní činnost**

Poradenskou činností jsou zejména návrh odbavovacího systému, návrh systému přenosu dat, zpracování studie v oblasti podnikání POSKYTOVATELE, odborný posudek, návrh konceptu bezpečnosti dat, návrh infrastruktury pro Systém apod.

Poradenská expertní činnost využívá dlouholetých zkušeností POSKYTOVATELE.

Součástí služby nejsou zejména činnosti, které jsou součástí dalších služeb Centra podpory zákazníků.

Rozsah a forma Poradenské expertní činnosti budou specifikovány v objednávce UŽIVATELE.

Řádným dokončením poskytování služby se rozumí v každém dílčím případě odeslání zpracovaného dokumentu a potvrzení UŽIVATELEM.

- **Školení**

V rámci této služby POSKYTOVATEL zajišťuje speciální nebo doplňující školení pro UŽIVATELE.

Součástí služby nejsou zejména dodávky školicích pomůcek a dále činnosti, které jsou součástí dalších služeb Centra podpory zákazníků.

Rozsah a forma Školení budou specifikovány v objednávce UŽIVATELE.

Řádným dokončením poskytování služby se rozumí v každém dílčím případě provedení školení a vyhotovení písemného zápisu o školení podepsaného UŽIVATELEM.