

PŘÍLOHA č. 1

Poskytování údržby a uživatelské podpory obsahuje:

Uživatelskou podporu, sestávající z činností Hot-line, tedy poskytnutí rad uživatelům aplikace, ohledně používání „Aplikace“. Podpora bude poskytována převážně prostřednictvím HelpDesku popřípadě telefonicky a e-mailem.

Chyba je typ Incidentu označující závadu nebo poruchu („Aplikace“). Odstranění Chyby je její kompletní odstranění nebo vytvoření alternativního řešení, kterým bude Chyba překlenuta a nedojde k funkčnímu omezení systému.

Závazek, kdy po doručení oznámení Objednatele o závadě „Aplikace“, zahájit práci na odstranění závady a odstranit závadu ve lhůtách podle následující tabulky:

Kategorie závady	Lhůta pro zahájení prací na odstranění závady	Lhůta pro odstranění závady
Chyba s vysokou prioritou	do 2 pracovních dnů po obdržení oznámení o závadě	do 3 pracovních dnů po obdržení oznámení o závadě
Chyba s nízkou prioritou	do 2 pracovních dnů po obdržení oznámení o závadě	do 5 pracovních dnů po obdržení oznámení o závadě

V případě Chyby s vysokou prioritou možnost dohody s oprávněnou osobou Objednatele na dočasném řešení závady tak, aby Objednatel mohl využívat základní funkce systému. V tomto případě se nezřká závazku uvést systém do původního stavu (stavu před výskytem závady) a zavazuje se uvést systém do původního stavu ve lhůtě stanovené na základě dohody s Objednatelem. V případě, že nedojde k dohodě, platí lhůty pro odstranění závad.

Po obdržení hlášení o závadě povinnost v pracovní době do 24 hodin prokazatelným způsobem informovat Objednatele o předpokládaném termínu a způsobu jejího odstranění.

Incident je záznam v HelpDesku různého typu (viz dále) týkající se dodané „Aplikace“, či souvisejících služeb. Primárně jej pořizuje odpovědný pracovník Objednatele, ve výjimečných případech také pracovníci Poskytovatele. Priorita Incidentu je klasifikací Incidentu, od které je odvislá Reakční doba a Doba odstranění chyby.

Kategorie Chyby pro RD	Priorita Incidentu pro DOZ	Popis
Chyby s vysokou prioritou	Blocker	Blokuje práci („Aplikace“) nebo modul nejde například vůbec spustit).
	Critical	Znemožňuje informační podporu hlavních procesů Uživatele.
s nízkou prioritou	Major	Znesnadňuje práci, lze však obejít za cenu přiměřených nároků na Uživatele poté, co Poskytovatel doporučí nebo aplikuje náhradní řešení.
	Minor	Znepříjemňuje práci, lze snadno obejít.
	Trivial	Ostatní drobné vady kosmetického charakteru, např. přejmenování položek apod.

Cena za měsíc: 14 520,-Kč včetně DPH

Oprávněné osoby objednatel:

Mgr. Zuzana Hrobařová, KÚOK, tel.:

Mgr. et Mgr. Jan Zelinka, KÚOK, tel.:

Za správnost odpovídá:

Ing. Jiří Stöhr

Nabídka je platná do:

31.12.2016

>>

Servis systému

Specifikace poptávky:

Servis systému KISSoS

Nabídka:

Servisní podpora

udržba, správa a podpora systému KISSoS

12.000,-Kč/měsíc

Specifikace produktu	Cena bez DPH	Cena s DPH	Poznámka
Servisní podpora udržba, správa a podpora systému KISSoS	12 000,-Kč/měsíc	14 520,-Kč/měsíc	

