

Příloha 4

Rozsah služeb v rámci Rozšířené servisní podpory systému

Pro Rozšířenou servisní podporu systému EIS JASU® CS platí:

- Všichni pracovníci Objednatele resp. všichni uživatelé systému EIS JASU® CS mohou kontaktovat Zhotovitele na ve smlouvě uvedených kontaktních místech (příslušné telefonické linky a příslušný e-mail).
- Pro příjem takto zadávaných požadavků platí podmínky uvedené v čl. 6 odst. 6.2.
- Pro vyřizování takto zadaných požadavků platí veškeré povinnosti Zhotovitele co do reakce v rozsahu článku 6 resp. odstavců 6.2, 6.3, 6.4 a 6.5.
- Pro vyřizování požadavků na základě jejich charakteru platí následující podmínky:

Popis požadavku	Způsob řešení
Dotaz na funkce systému či způsob práce se systémem	- Příjem požadavků je bez omezení.
Závada (kategorie A, B a C)	- Příjem požadavků je bez omezení.
Požadavek na úpravu systému / Námět na úpravu systému	- Požadavky tohoto typu musí primárně směřovat na kontaktní osobu Objednatele ve věcech uživatelských. - Pokud Zhotovitel takový požadavek od uživatelů systému obdrží, pouze ho předá kontaktní osobě Objednatele ve věcech uživatelských a nadále ho nesleduje. - Kontaktní osoba Objednatele ve věcech uživatelských zapisuje tyto požadavky na helpdesk aplikace (http://support.muza.cz) nebo je může zaslat na kontaktní e-mail (ucetnictvi@muza.cz).
Požadavek na nastavení/změnu/zrušení oprávnění přístupu k systému či jeho části	- Požadavky tohoto typu musí primárně směřovat na kontaktní osobu Objednatele ve věcech uživatelských. - Pokud Zhotovitel takový požadavek od uživatelů systému obdrží, pouze ho předá kontaktní osobě Objednatele ve věcech uživatelských a nadále ho nesleduje. - Kontaktní osoba Objednatele ve věcech uživatelských zapisuje tyto požadavky na helpdesk aplikace (http://support.muza.cz) nebo je může zaslat na kontaktní e-mail (ucetnictvi@muza.cz).
Požadavek na školení systému	- Požadavky tohoto typu musí primárně směřovat na kontaktní osobu Objednatele ve věcech uživatelských. - Pokud Zhotovitel takový požadavek od uživatelů systému obdrží, pouze ho předá kontaktní osobě Objednatele ve věcech uživatelských a nadále ho nesleduje. Kontaktní osoba Objednatele ve věcech uživatelských zapisuje tyto požadavky na helpdesk aplikace (http://support.muza.cz) nebo je může zaslat na kontaktní e-mail (ucetnictvi@muza.cz).