**Příloha č. 7 ke smlouvě č. 202201\_1\_KKN**

**TECHNICKÁ PODPORA**

1. **Technická podpora: obecná ustanovení**
   1. **Poskytování telefonické technické podpory**.Poskytovatel zajistí Objednateli telefonickou podporu v pracovní dny od 8:00 do 16:00 hod pro pracovníky Objednatele uvedené v Příloze č. 8 této Smlouvy (dále jen „**pracovníci**“). Kontaktní údaje technické podpory jsou následující:
      1. Telefonní číslo technické podpory: XXXXXXXXXXXXXX
      2. Emailová adresa technické podpory: [XXXXXXXXXXXXXXXX](mailto:podpora@system4m.cz)
   2. Telefonická podpora slouží k řešení dotazů týkajících se používání Software. Dotaz bude zodpovězen okamžitě při telefonickém rozhovoru, je-li to možné. Pokud nebude možné dotaz vyřešit okamžitě, dohodnou se Poskytovatel a příslušný pracovník Objednatele na způsobu a termínu řešení.
   3. Poskytovatel může dotaz zodpovědět telefonicky v rámci telefonické technické podpory nebo následně písemnou odpovědí prostřednictvím emailu.
   4. Bude-li při nahlášení nebo řešení technického problému v rámci telefonického rozhovoru dotaz Objednatele označen Poskytovatelem jako incident dle čl. 2.3.1. níže, bude tento incident řešen Poskytovatelem způsobem a v termínu stanoveném dle článku 2. této Přílohy 7; článek 1.3. výše se v takovém případě neuplatní.
   5. Nejde-li o řešení problému v rámci závazku Poskytovatele za kvalitu a fungování Služeb dle článku 6.1. Smlouvy a/nebo požaduje-li Objednatel vyřešení dotazu formou návštěvy Objednatele, postupuje se podle článku 3.3. této Přílohy 7.
   6. Telefonická podpora není určena pro řešení koncepčních problémů a dotazů, které vyplývají z neznalosti pracovníků Objednatele; tyto problémy a dotazy se řeší osobní konzultací, případně školením pracovníků Objednatele dle článku 3.3. a 3.4. této Přílohy 7. Poskytovatel má právo odmítnout řešení těchto problémů a dotazů formou telefonické podpory.
   7. **Poskytování nových verzí a opravených verzí Software**. Poskytovatel je povinen zajistit další vývoj Software, tj. nové a opravené verze Software, které budou zahrnovat opravy zjištěných chyb priority 1 (jak je definována v článku 2.4. a 2.5. této Přílohy 7) Software nebo jiných chyb Software, které budou dle uvážení Poskytovatele vyžadovat vývoj nové verze Software. Instalace nové verze může být provedena pracovníkem Objednatele nebo Poskytovatelem prostřednictvím vzdáleného přístupu k Software. V případě, že Objednatel požaduje vývoj nové verze Software Poskytovatelem, aniž by byla zjištěna chyba priority 1, postupuje se podle článku 3.6. této Přílohy 7. O provedených úpravách je Poskytovatel povinen Objednatele písemně (prostřednictvím e-mailu) informovat formou update listů.
2. **Technická podpora: řešení nahlášených požadavků**
   1. Objednatel je povinen každý jednotlivý požadavek na změnu/úpravu Software a/nebo dotaz k fungování Software nahlásit Poskytovateli jako zvláštní incident, není-li dotaz zodpovězen v rámci telefonické podpory dle článku 1. výše.
   2. **Nahlášení incidentu**.Pracovník Objednatel je povinen při nahlášení požadavku na řešení incidentu sdělit tyto informace:
      1. Co nejpřesnější určení požadavku (určení klasifikace incidentu dle tabulky č. 1 níže);
      2. Okolnosti, které provázely vznik incidentu (podrobný popis, jak postupovat pro nasimulování chybové akce);
      3. Prioritu incidentu (dle tabulky č. 2 níže).
   3. **Způsob nahlášení incidentu**. Nahlášení incidentu probíhá těmito způsoby:
      1. telefonicky v pracovní dny v době od 8:00 do 16:00 na telefonním čísle určeném v čl. 1.1.1. této Přílohy 7; nebo
      2. emailem na adresu uvedenou v čl. 1.1.2. této Přílohy 7.
   4. **Klasifikace incidentu**. Při nahlašování incidentu Objednatel určuje klasifikaci incidentu podle tabulky č. 1 níže. V případě, že bude klasifikace určena Objednatelem chybně, Poskytovatel si vyhrazuje právo klasifikaci změnit. Vždy je však povinen poskytnout Objednateli příslušný komentář, proč ke změně došlo.

|  |  |
| --- | --- |
| Typ incidentu | Popis |
| Chyba | Software vykazuje odchylky od funkčnosti popsané v dokumentaci. Dokumentace je dostupná v nápovědě k Software. |
| Žádost o nastavení Software | Objednatel požaduje přímé nastavení Software (například uživatelských práv). |

Tabulka č. 1 (Klasifikace incidentu)

* 1. **Priority incidentu**. V případě incidentu typu Chyba určuje Objednatel v rámci nahlášení incidentu závažnost incidentu dle pravidel popsaných v tabulce č. 2 níže. Objednatel je povinen přesně specifikovat, proč zařadil incident do vybrané priority. Poskytovatel si vyhrazuje právo závažnost incidentu dle svého posouzení změnit. Tato změna musí být vždy doprovázena příslušným komentářem, proč k ní došlo.

|  |  |
| --- | --- |
| Priorita | Popis |
| 3 – Nízká | Incident, který neomezuje funkčnost Software a nespadá do priority 1 ani do priority 2. Jedná se zejména o vady v zobrazení prvků GUI, jako je např. posunuté tlačítko, nebo incidenty znepříjemňující užívání Software. |
| 2 – Střední | Incident, který omezuje funkčnost části Software, přestože základní funkce Software jsou zajištěny, zejména pokud je omezena rychlost zpracování dat, některé funkcionality vykazují chyby nebo jsou nezbytná provozní omezení uživatelů Software. |
| 1 – Vysoká | Incident, který způsobuje nedostupnost Software jako celku, nebo jeho podstatné části, nedostupnost jedné nebo více základních funkcionalit Software, narušení nebo ztrátu jakýchkoliv dat v databázi Software. |

Tabulka č. 2 (Priority incidentu)

* 1. **Reakční doba a doba vyřešení incidentu typu Chyba**. Pro incidenty typu Chyba jsou stanoveny následující reakční doby a doby k vyřešení incidentu:
     1. Priorita 1: reakce do 6 hodin, vyřešení do 12 hodin;
     2. Priorita 2 a 3: reakce do 48 hodin (2 pracovních dní), vyřešení do 72 hodin (3 pracovních dní).
  2. **Reakční doba a doba vyřešení incidentu typu Žádost o nastavení Software**. Pro incidenty typu Žádost o nastavení Software je stanovena jednotná reakční doba a doba k vyřešení incidentu, a to reakční doba 48 hodin (2 pracovní dny) a doba k vyřešení 72 hodin (3 pracovní dny). Smluvní strany se dohodly, že překročí-li počet nahlášených incidentů Poskytovatelem klasifikovaných jako Žádosti o nastavení Software 5 incidentů měsíčně, reakční doby a doby k vyřešení incidentů stanovené v předchozí větě tohoto článku se neuplatní; Poskytovatel je v takovém případě oprávněn stanovit reakční dobu a dobu k vyřešení takových incidentů s přihlédnutím k jejich důležitosti dle vlastního uvážení.
  3. Reakční doba a doba k vyřešení incidentu začíná běžet okamžikem nahlášení incidentu. Je-li incident nahlášen jiný než pracovní den nebo mimo pracovní dobu Objednatele, začínají reakční doba a doba k vyřešení incidentu běžet v nejbližší pracovní den od 8:00 (okamžikem zahájení pracovní doby).
  4. Smluvní strany se mohou dohodnout na jiné době k vyřešení incidentu.
  5. **Prodloužení doby k vyřešení incidentu**. Dohodnutý nebo touto Přílohou 7 stanovený termín vyřešení incidentu může být Poskytovatelem prodloužen o nezbytně nutnou dobu k řešení incidentu v následujících případech:
     1. Při závažném incidentu, kdy není možné zjistit jednoznačnou příčinu incidentu;
     2. Při souběžném řešení jiného incidentu s vyšší prioritou dle tabulky č. 2;
     3. Po dohodě s Objednatelem; nebo
     4. Vyžaduje-li se při řešení incidentu součinnost Objednatele nebo na součinnost třetích stran (např. dodavatele výpočetní techniky, dodavatele jiného software apod.) – v takovém případě se termín řešení incidentu prodlužuje o dobu, po kterou Objednatel nebo třetí strana neposkytnou Poskytovateli vyžadovanou součinnost.
  6. **Reakce Poskytovatele**. Reakce bude Objednateli zaslána na emailovou adresu pracovníka Objednatele uvedenou v Příloze č. 8, přičemž reakcí se rozumí také automaticky generovaná odpověď. Reakce Poskytovatele může být také sdělena Objednateli v rámci telefonátu při telefonickém oznámení incidentu.
  7. **Vyřešení incidentu**. Poskytovatel zahájí vyšetřování příčin incidentu a pokusí se incident vyřešit. Poskytovatel se zavazuje, že řešení bude věnována profesionální odborná péče v odpovídající kvalitě, avšak není schopen zajistit, že bude incident vyřešen vždy a za všech okolností. Za vyřešený je přitom považován v případě, že Objednatel obdrží následující informaci:
     1. Informaci, která vyřeší incident;
     2. Informaci o tom, jakým způsobem lze incident vyřešit;
     3. Informaci o tom, že incident je způsobený známou, avšak doposud nevyřešenou příčinou a jeho řešení bude zahrnuto v některé z dalších verzí Software;
     4. Informaci o tom, že incident je vyřešen aktualizací na novější verzi Software; nebo
     5. Informaci o tom, že příčina je způsobena problémem u Objednatele.

Incident je také vyřešen v případě, že se k němu Objednatel nevyjádří do 15 dní od poslední reakce ze strany Poskytovatele.

* 1. **Spolupráce při řešení incidentu**. Smluvní strany se zavazují, že budou vzájemně spolupracovat při řešení incidentu. Objednatel je povinen při řešení incidentu podle potřeby Poskytovatele aktivně spolupracovat s Poskytovatelem. Poskytovatel je při řešení problémů povinen přihlížet k provozním potřebám Objednatele.

1. **Zvláštní technická podpora (není součástí Technické podpory)**
   1. Na žádost Objednatele se Poskytovatel zavazuje poskytovat Objednateli zvláštní technickou podporu, jak je dále popsána v tomto článku 3. Zvláštní technická podpora není součástí Technické podpory a cena za poskytování Zvláštní technické podpory není zahrnuta v měsíční ceně za poskytování Služby dle článku 5.1. Smlouvy. Objednatel je povinen hradit Poskytovateli za poskytování Zvláštní technické podpory cenu stanovenou Ceníkem Poskytovatele uvedeným v Příloze č. 5 Smlouvy nebo individuálně dohodnutou s Objednatelem.
   2. **Řešení chyb a problémů, které nevznikly chybou Software**. Poskytovatel je povinen v co nejkratším možném termínu zajistit vyřešení chyb a problémů, které nevznikly v důsledku chyby Software, ale které byly vyvolány jinými příčinami, zejména:
      1. Chybou nebo neznalostí pracovníků Objednatele;
      2. Chybou technického zařízení, na kterém je Software provozován;
      3. Chybou systémového software nebo nesprávnou konfigurací systémového software, která nebyla způsobena Poskytovatelem, a Poskytovatel ji nemohl při instalaci Softwaru odhalit.
   3. Řešení chyb a problémů uvedených v čl. 3.2. výše může být provedeno jakýmkoli způsobem stanoveným Poskytovatel po dohodě s pracovníky Objednatele uvedenými v Příloze č. 8 této Smlouvy, a to zejména:
      1. Opravou dat, která může být provedena Poskytovatelem prostřednictvím zástupce Objednatele (pracovníka pověřeného Objednatelem), opravou dat pomocí vzdálené správy dat nebo opravou dat na pracovišti Objednatele;
      2. Osobní konzultací nebo provedením servisního zásahu na pracovišti Objednatele nebo na pracovišti Poskytovatele;
      3. Analýzou dat;
      4. Telefonickou odpovědí;
      5. Písemnou odpovědí (dopis, e-mail);
      6. Jiným způsobem po dohodě obou Smluvních stran.
   4. **Školení**. Poskytovatel je povinen poskytnout uživatelské školení k Software. Školení slouží k zaškolení nových pracovníků Objednatele nebo k rozšíření znalostí stávajících pracovníků. Rozsah školení a doškolení nových pracovníků je dán typem školení a dohodou obou Smluvních stran. Cena školení dle platného ceníku (Příloha č.5).
   5. **Provedení úprav Software na zakázku**.Úpravou na zakázku se rozumí taková změna Software, která není součástí standardního Software, jak je specifikován v příloze č. 1 Smlouvy. Poskytovatel je oprávněn odmítnout požadavek Objednatele na úpravu v případě, že takovou úpravu nelze po Poskytovateli spravedlivě požadovat a to zejména s ohledem na rozsah úpravy, charakter úpravy, množství zásahů do stávajícího Software apod. V případě žádosti Objednatele o provedení úpravy Software zpracuje Poskytovatel cenovou nabídku na provedení takové úpravy zahrnující předpokládanou cenu, termín provedení a rozsah úpravy Software, kterou předloží Objednateli. V případě souhlasu Objednatele s nabídkou se Smluvní strany zavazují písemně sjednat způsob provedení úprav.
   6. **Reinstalace Software**. Poskytovatel je povinen na žádost Objednatele provést reinstalaci Software; pro vyloučení všech pochybností Smluvní strany sjednávají, že reinstalace Software není součástí Technické podpory dle článku 1. a 2. této Přílohy 7 a Poskytovatel je oprávněn požadovat cenu za reinstalaci Software stanovenou Ceníkem Poskytovatele (cena za reinstalaci není zahrnuta v Měsíční ceně stanovené v čl. 5.1. Smlouvy).