

říloha č. 2

Specifikace servisu k programovému vybavení

1. Servis k programovému vybavení zahrnuje:

- a) **UPGRADE** (základní verze pro běžný rok) a **UPDATE** programového vybavení:
 - v návaznosti na změny příslušných právních předpisů tyto neprodleně promítnout do programového vybavení; změny budou do programového vybavení zapracovány od okamžiku jejich účinnosti,
 - zajišťovat další rozvoj programového vybavení.
- b) **Zákaznickou podporu k programovému vybavení - standardní:**

Specifikace standardní zákaznické podpory:

- průběžná distribuce nových verzí (UPGRADE i UPDATE), odkaz na stažení nové verze je zasílán na emailovou adresu zákazníka; za správnou instalaci nové verze odpovídá zákazník
- zasílání dodatků k uživatelské dokumentaci - průběžné zasílání vždy s novou verzí programového vybavení
- poskytování informačního servisu na hot-line poskytovatele - zákazník obdrží přístupové heslo pro klienty poskytovatele
- reakce poskytovatele v případě havárie programového vybavení DC1 u zákazníka do 48hodin od nahlášení havárie
- využití hot-line - umožňuje zákazníkovi volat pracovníkům poskytovatele a řešit s nimi svoje případné nejasnosti při používání programového vybavení DC1.

c) **Zákaznickou podporu k programovému vybavení – nadstandardní:**

- | | |
|---|--------|
| - průběžná instalace nových verzí (UPGRADE i UPDATE) instalaci provádí po předchozí domluvě termínu pracovník poskytovatele, za správnou instalaci odpovídá poskytovatel, | ANO/NE |
| - reakce poskytovatele v případě havárie programového vybavení DC u zákazníka do 24 hodin od nahlášení havárie, | ANO/NE |
| - reakce poskytovatele v případě havárie programového vybavení DC u zákazníka do 8 hodin od nahlášení havárie, | ANO/NE |
| - komplexní správa IT zahrnuje převzetí odpovědnosti za provoz dále specifikovaných IT zařízení zákazníka poskytovatelem včetně pravidelné údržby, nahrávání potřebných verzí programů, správy sítí atd., | ANO/NE |
| - poskytování paušálních slev ve výši 25% na vybrané produkty poskytování slevy se vztahuje na veškerá placená školení, semináře a konference pořádané poskytovatelem (sleva proti ceníkové ceně pro ostatní klienty poskytovatele) a vztahuje se na všechny zaměstnance zákazníka. | ANO/NE |