

Specifikace plnění provozní údržby

1. Zajištění provozní údržby

Lhůty pro odstraňování vad SW POSYS se řídí dle kategorie jejich závažnosti a stanovených SLA parametrů:

Stupeň závažnosti	Klasifikace vady	Reakční doba	Doba vyřešení
1	Kategorie A	do 8 pracovních hodin	NBD (Next Business Day)
2	Kategorie B	do 2 pracovních dní	do 10 pracovních dní
3	Kategorie C	do 20 pracovních dní	v rámci nové verze, pokud odpovídá koncepci standardu

Reakční doba a doba vyřešení se počítá od nahlášení vady na HotLine, přičemž se zohledňují časy provozu HotLine uvedené níže (8:00 – 16:00).

Vada kategorie A

Vadou kategorie A se rozumí vážné chyby SW nebo poskytnutých implementačních služeb způsobené poskytovatelem navozují stav SW, kdy v něm není možné provádět žádné úkony, a to i v úrovni prohlížení dat a objednatel není schopen plnit své povinnosti vůči třetím osobám (jeho klienti, státní správa, banky). Jedná se o stav, kdy je přímo ohrožena funkce systému, nebo je nutné přikročit k nákladným a komplikovaným řešením mimo systém.

Vada kategorie B

Vadou kategorie B se rozumí střední chyby SW nebo poskytnutých implementačních služeb způsobené poskytovatelem, kdy určitá funkcionality SW pro zpracování a prohlížení dat je nečinná, avšak její činnost je možné dle pokynu poskytovatele nahradit jinou funkcionalitou SW, byť za cenu vyšší pracnosti.

Vada kategorie C

Vadou kategorie C se rozumí nezávažné chyby SW, kdy některá z funkcionalit SW není plně činná podle představ objednatele, avšak tento stav nemá žádné, nebo jen zanedbatelné dopady na provoz informačního systému objednatele.

Postup hlášení vad

Nahlášení vady provádí pověřené osoby objednatele uvedené v čl. 12 odst. 3 smlouvy prostřednictvím HotLine. V předmětu hlášení musí být jednoznačně uvedeno, že se jedná o vadu. Poskytovatel má právo po odsouhlasení objednatelem překvalifikovat vadu na činnost na objednávku.

Objednatel bude v odpovědi na hlášení vady informován, byla-li vada uznána jako:

- vada kategorie (závažnosti) A, B nebo C,
- neoprávněná vada (s návrhem na překvalifikaci vady, např. na činnost na objednávku),
- zda je ke klasifikaci vady zapotřebí dalších doplňujících informací.

2. Telefonická a e-mailová podpora (Hotline)

Pracovní dny 8:00 – 16:00

2.1. Věcné vymezení služby Hotline:

- a) Konzultace a rady menšího rozsahu k nastavení systému (+/- 10 min);
- b) Zodpovězení drobných (systémových) dotazů k funkčnosti systému (+/- 10 min);
- c) Metodická podpora při dohledávání chyb;
- d) Metodická podpora k obejití chyby SW;
- e) Podpora pro řešení servisu docházkových terminálů (viz bod 2.2 písm. h) této přílohy).

V případě, že poskytovaná služba Hotline přesahuje jeho rámec, je možné pokračovat až po vzájemné dohodě objednatele a poskytovatele o fakturaci poskytnuté konzultace/služby. Pokud je pomocí Hotline řešena hlášená chyba SW a následně je prokázána chyba uživatele či jiného systému než SW, je Zhotovitel oprávněn čas strávený dohledáním příčiny a řešením Objednavateli fakturovat.

2.2. Služba Hotline nezahrnuje:

- a) Hledání důvodu problému v případě následného prokázání chyby uživatele;
- b) Opravy dat;
- c) Řešení Hotline pomocí vzdáleného připojení;
- d) Vykonání práce za uživatele v případě, že je třeba obejít chybu SW jiným postupem;
- e) Školení funkčnosti SW nad rámec drobné konzultace;
- f) Konzultace, rady a zodpovídání dotazů nevyškoleného správce systému nebo uživatele;
- g) Zpracování nových požadavků Nabyvatele na rozvoj systému;
- h) Servis docházkových terminálů (servis HW zařízení probíhá zasláním poškozeného terminálu na servisní adresu společnosti. Zaslání zařízení předchází komunikace s HotLine za účelem stanovení rozsahu prací a vytvoření objednávky. Po přijetí zásilky dojde k opravě a odeslání ze servisního místa do 3 pracovních dní, pokud se smluvní strany nedohodou jinak. Mimo tento způsob je možné zaslat objednávku na konkrétní náhradní díl a ten bude odeslán ze servisního střediska do 3 pracovních dní, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak.).

3. Poskytování nových verzí SW

- a) Poskytování nových verzí SW je prováděno pouze elektronicky formou umožnění stažení z internetu.
- b) Ke stažení je poskytnut programový soubor a informace s popisem změn. Uživatel v roli správce provádí nejprve aktualizaci nové verze na testovacím prostředí SW, tj. testovacím programu a datech. Určení uživatelé následně provedou testy SW v testovacím prostředí. Pokud jsou testy úspěšné, správce naplánuje aktualizaci programu na provozním programu a datech. Před aktualizací správce provede zálohu programu a dat, aby bylo možno se případně vrátit zpět.
- c) Poskytováním nových verzí SW se zajišťuje update licencí spočívající v zajištění shody SW v legislativě a technologii. Zajištěním shody v legislativě je míněna shoda

s pracovněprávními předpisy České republiky. Zajištěním shody v technologii je míněna shoda s operačním systémem, databází, hardwarem počítačů.

- d) Další služby jako provedení instalace u objednatele, konzultace na rámec rozsahu stanoveného v čl. 3 odst. 2 písm. c) smlouvy, programování, školení, výjezdy do sídla objednatele, výměna čtečky karet (USB) apod. nejsou zahrnuty v ceně a musí být předem smluvně dohodnuty.