

Příloha č. 1 ke smlouvě ze dne

Rozsah a podmínky údržby produktů Poskytovatele

1. Obecně

Objednatel bude veškeré dotazy ohledně údržby produktu zasílat na email helpdesk_ftn@kttp.cz.

Helpdesk operuje v pracovní dny od 8:00 – 16:00 hod. Garantuje odezvu do 3 pracovních hodin na jakýkoliv vznesený dotaz či požadavek na servisní zásah. Na základě složitosti problému, který byl zaslán na Helpdesk, může být odezva následující:

- i. Kompletní analýza a vyřešení problému
- ii. Kompletní analýza a návrh řešení problému
- iii. Částečná analýza problému s návrhem dodatečné analýzy a případně i pokud možno návrh řešení problému

Podpora SW řešení je poskytována v módu 8x5, tj. 8hod 5 pracovních dní v týdnu.

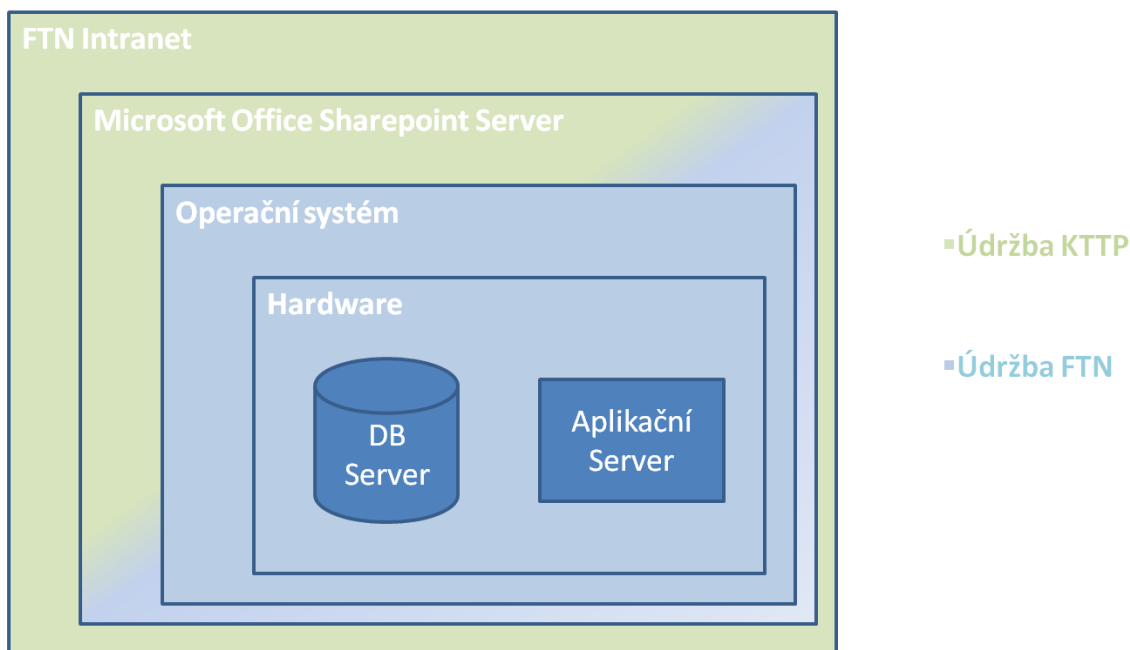
Helpdesk může být kontaktován vybranými zástupci Objednatele

[OU OU]

Urgentní požadavky mimo výše specifikovanou dobu budou předávány stejným způsobem s tím, že urgentnost řešení bude zdůrazněna telefonátem na následující hotline číslo +420 724 551 244. Za urgentní jsou považovány požadavky charakteru "kritická chyba" (viz níže). V případě využití hotline čísla v mimopracovní době garantuje KTTP odezvu do 8 hodin od uskutečnění telefonátu, případně zanechání vzkazu na záznamové službě.

V případě nemožnosti předání požadavku elektronickou poštou bude tento předán telefonicky a email sdělení bude zasláno dodatečně. I takto předaný požadavek má charakter závaznosti stejný jako požadavek předaný emailem.

2. Vymezení oblasti údržby



Poskytovatel zodpovídá v rámci údržby za funkčnost svého produktu FTN Intranet, který využívá pro provoz HW systém, který je udržován ze strany Objednatele. Problém v kterékoli části modulu systému i mimo působnost Poskytovatele způsobí nefunkčnost produktu FTN Intranet. Údržba celého komplexu řešení FTN intranet tedy musí být vzájemně koordinována mezi Stranami.

3. Činnosti v rámci údržby

- Správa řešení
- implementace KTTP alertingu pro monitoring nežádoucích stavů SW řešení
- Rozšířená záruka za řešení, garance dostupnosti řešení podpora při odstraňování chyb
 - Veškeré chyby musí být ze strany Objednatele řádně nahlášeny na Helpdesk Poskytovatele
 - Dělení chyb na **kritická, závažná, nezávažná**
 - Typy řešení
 - Dočasné – umožňuje dočasnou provozuschopnost systému neodstraňuje vlastní příčinu závady
 - Finální – odstraňuje vlastní příčinu závady, systém je plně provozuschopný

○ **Kritická chyba**

Způsobí kompletní výpadek systému. Funkčnosti systému 100% nedostupné. Systém není možno používat.

Garance dočasného řešení – v pracovní době do **6 pracovních hodin** od nahlášení, v mimopracovní době do **16 hodin od nahlášení**

Garance finálního řešení – v pracovní době do **16 pracovních hodin od nahlášení**

Čas strávený řešením kritické chyby není kryt z paušálu údržby. Při řešení kritické chyby budou vykázané hodiny Poskytovatele strávené odstraněním nedostatků uhrazeny z balíku volných člověkohodin případně vyfakturovány jako vícepráce se zvýhodněnou sazbou dle smlouvy

○ **Závažná chyba**

Systém je možno používat, avšak ve velmi omezeném rozsahu, případně má systém neúměrně dlouhou odezvu. Problém postihuje všechny uživatele systému.

Garance dočasného řešení – v pracovní době do **12 pracovních hodin od nahlášení**

Garance finálního řešení – v pracovní době do **20 pracovních hodin od nahlášení**

○ **Nezávažná chyba**

Postihuje omezený počet uživatelů, případně se objevuje pouze v diskrétních, ojedinělých případech.

Garance dočasného řešení – v pracovní době do **28 pracovních hodin od nahlášení**

Garance finálního řešení – v pracovní době do **40 pracovních hodin od nahlášení**

Výše uvedené garance se vztahují pouze na problémy týkající se SW vybavení Poskytovatele (FTN Intranet, Řízená dokumentace, eFTNoviny).

Garance nepokrývá

- chyby HW, který je využíván
- problémy síťové konektivity
- problémy způsobené softwarem 3. strany (operační systém, nesprávná manipulace s MS SQL serverem, Microsoft Office

Sharepoint Portal Server, případné vnitřní chyby těchto produktů)

- problémy způsobené nesprávnou manipulací případně konfigurací díla ze strany Objednatele
- problémy a chyby vzniklé v důsledku toho, že Objednatel nerespektoval doporučení Poskytovatele týkající se upgrade, rozšíření nebo jiného vylepšení HW nebo SW v rámci systému
- problémy a chyby vzniklé v důsledku neposkytnutí potřebné součinnosti ze strany Objednatele

3. Potřebná součinnost ze strany Objednatele

- umožnění vstupu pracovníků Poskytovatele do míst, na kterých je systém provozován
- v závislosti na rozvoji systému a doporučení Poskytovatele zodpovědné posouzení možnost upgrade, rozšíření nebo jiného vylepšení HW nebo SW v rámci systému
- jakýkoli plánovaný zásah jedné ze Stran do správy a provozu systému, který je předmětem údržby, nebo s ním funkčně souvisí, je nutno v přiměřené lhůtě, nejpozději však 2 pracovní dny předem, prokazatelně oznámit druhé Straně
- neprodlené informování Poskytovatele o jakýchkoli vadách, problémech nebo chybách systému
- jakákoli další součinnost, kterou lze po Objednateli rozumně požadovat v souvislosti s prováděním údržby systému.
- Zajištění vzdáleného přístupu Poskytovatele k řešení v módu 24hod x 7dní

Zde sjednané lhůty plnění se na straně Poskytovatele prodlužují o dobu, po kterou je Objednatel v prodlení s poskytováním potřebné vyžádané součinnosti

Sankce

V případě nedodržení zde sjednaných lhůt plnění může Objednatel uplatnit finanční sankci ve výši 500 Kč bez DPH za každou započatou pracovní hodinu prodlení.

[OU OU] = osobní údaj