

Příloha 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) nové verze jsou zasílány na kontaktní adresu zákazníka na CD nosičích nebo jsou stahovány zákazníkem z webových stránek poskytovatele; za správnou instalaci nové verze odpovídá zákazník
- zasílání dodatků k uživatelské dokumentaci
průběžné zasílání vždy s novou verzí programového vybavení
- poskytování informačního servisu prostřednictvím uživatelského bulletinu
- poskytování servisu pomocí help-deskového systému, e-mailu či telefonicky prostřednictvím pracovníka DTC
- doba poskytované podpory v pracovní dny od 8.00 do 16.30
- reakce poskytovatele v případě havárie programového vybavení DC u zákazníka do 24 hodin od nahlášení havárie. Nástup na opravu do 48 hodin od nahlášení havárie.

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 12 hodin od nahlášení havárie, ANO/NE
- reakce poskytovatele v případě havárie programového vybavení DC u zákazníka do 8 hodin od nahlášení havárie, ANO/NE
- přímé spojení na konzultanta držícího službu pro VIP-sloužby, ANO/NE
- rozšířená reakční doba podpory v době výplat (tj. 2 dny před koncem měsíce až 13. den následujícího měsíce) od 8:00 – 19:00 v pracovní dny, ANO/NE
- pohotovost o víkendech v době výplat (dotčené víkendy budou vyhlášeny) v době od 9:00 – 18:00, 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

2. Definice typů chyb

Chyba typu „A“ = Kritická chyba:

Data jsou nesprávně počítána či ukládána do databáze nebo uživatelské rozhraní aplikace neumožňuje dokončit některou operaci dle uživatelské dokumentace.

Reakční doba v případě výskytu chyby typu „A“ je do 48 hodin od nahlášení v době od 8.00 do 16.30 v pracovní dny. V případě nahlášení havárie ve dnech pracovního klidu bude požadavek řešen hned následující pracovní den.

Chyba typu „B“ = Středně závažná chyba:

Může jít o jakoukoli chybu odpovídající definici chyby typu „A“, nicméně musí existovat alternativní způsob, jak chybovost aplikace obejít a dosáhnout základního účelu prováděné operace (např. dokončit výpočet nebo provést uzávěrku).

Reakční doba v případě výskytu chyby typu „B“ je do 72 hodin od nahlášení v době od 8.00 do 16.30 v pracovní dny. V případě nahlášení havárie ve dnech pracovního klidu bude požadavek řešen hned následující pracovní den.

Chyba typu „C“ = Nezávažná chyba:

Jde o jakoukoli chybu jinou než typu „A“ resp. „B“, která žádným závažným způsobem nebrání používání aplikace. Náleží sem zejména nedostatky ve vzhledu obrazovek nebo výstupů z aplikace, v komfortu ovládání aplikace apod.

V případě výskytu chyby typu „C“ bude odstranění chyby vyřešeno s vydáním upgradu verze.

3. Proces hlášení chyby:

a) Objednavatel nahlásí problém: musí obsahovat jednoznačný popis, typ (závažnost) chyby (který musí být následně Poskytovatelem odsouhlasen) a požadovaný termín odstranění.

b) Poskytovatel odpoví: odsouhlasí / navrhne změnu typu chyby, navrhne způsob odstranění a odhadne termín odstranění.

U chyb typu A musí být alespoň snahou řešením chybu převést na typ B a podobně typ B na typ C až do vyřešení.

c) Objednavatel odsouhlasí postup řešení

V případě sporu se postupuje dle eskalačního schématu.

4. Kontaktní osoby:

a) Kontaktní osobou za stranu zákazníka pro oblast servisu programového vybavení je:

Jméno a Příjmení	Josef Hrbáček	
Telefon	581 289 135	Fax
E-mail	hrbacek@ssmp.cz	
Adresa instalace	Kabellkova 3217/14a, 750 02 Přerov	

b) Spojení na poskytovatele pro účely konzultací:

Telefon	+420-267 906 111	Fax	+420 267 906 222
E-mail	hotline@datacentrum.cz		
Adresa	Písnická 30/13, 142 00 Praha 4		

c) Spojení na obchodní oddělení poskytovatele:

Telefon	+420 267 906 221	Fax	+420 267 906 222
E-mail	obchod@datacentrum.cz		
Adresa	Písnická 30/13, 142 00 Praha 4		

5. Ceny:**Ceny za servis programového vybavení DC2**

a) Poskytování UPGRADE a UPDATE verzí s garancí legislativních změn	2.500,- Kč/ čtvrtletně
b) Zákaznická podpora - standardní:	1.600,- Kč/ čtvrtletně
CELKEM:	4.100,- Kč/ čtvrtletně

Cena stanovená dle bodu č. 3 Přílohy č. 2 může být po dohodě obou smluvních stran písemným dodatkem zvýšena (snížena) dle úpravy rozsahu poskytovaných služeb.

Cena stanovená dle bodu 3 a), b) Přílohy č. 2 může být po dohodě obou smluvních stran písemným dodatkem zvýšena na základě:

- rozšíření programového vybavení o další adresáře (např. o další právní subjekty),
- instalace atypické verze programového vybavení,
- rozšíření programového vybavení o další počítačové stanice, o návazné moduly a účelové programy,
- funkčního zhodnocení programového vybavení.

Fakturace dle bodu č. 3 Přílohy č. 2 bude zahájena od 1. 1. 2017.

6. Dodatečné služby

Na základě písemné (e-mailové) objednávky na adresu Poskytovatele může zákazník objednat dodatečné služby, případně moduly. Cena těchto služeb se řídí aktuálním ceníkem Poskytovatele. Na základě objednávky bude poskytovatelem zaslána cenová kalkulace, po jejímž písemném odsouhlasení zákazníkem dojde k jejímu plnění. Poskytnutí takovéto služby nebo modulu bude po provedení potvrzeno protokolem nebo dodacím listem a podepsáno zákazníkem.

Cena za vícepráce je stanovena dle aktuálního ceníku, a to ve výši:

Konzultant	1.400,- Kč / hod.
Programátor	1.650,- Kč / hod.
Analytik	1.950,- Kč / hod.
IT specialista	2.400,- Kč / hod.
Projektový vedoucí	1.800,- Kč / hod.
Cestovné – paušál Praha	700,- Kč
Cestovné – mimo hl. m. Praha (účtuje se cesta tam i zpět)	11,- Kč / 1 km

7. Jiná ujednání

Zákazník souhlasí s tím, aby poskytovatel po dobu platnosti této smlouvy uváděl ve svých propagačních materiálech, výročních zprávách, přihláškách do tendrů a výběrových řízení a do dalších textů jméno zákazníka jako referenčního klienta, včetně jména kontaktní osoby zákazníka a jejího telefonního a e-mailového spojení. Bez předchozího písemného svolení zákazníka nesmí poskytovatel dle tohoto bodu použít další informace o zákazníkovi (když by byly veřejně dostupné) jako např.:

- počet zpracovávaných osobních čísel
- které moduly zákazník využívá
- údaje o technickém vybavení zákazníka
- cenové informace
- informace o organizační struktuře zákazníka
- jména dalších osob zákazníka