# Příloha č. 5 Hlášení závad

Primárním kontaktním místem, kde je možné nepřetržitě a transparentně písemnou formou hlásit všechny incidenty a požadavky, je systém **ANETE HelpDesk:** [https://helpdesk.anete.com](https://helpdesk.anete.com/).

Písemné požadavky budou zpracovávány v pracovní dny od 7:00 do 15:30 hod.

Požadavek na technickou podporu v aplikaci HelpDesk musí být zadán vždy – i v případě, že hlášení je provedeno jiným způsobem.

|  |
| --- |
| Help-Desk, HotLine |
| Služba zajišťuje konzultační podporu klíčových uživatelů a administrátorů klienta nutnou při práci s dodaným programovým vybavením. Současně je v provozu také zákaznická linka a služba **HotLine** v pracovní dny od 7:00 do 15:30 hod na telefonním čísle: **+420 531 028 029** nebo e-mail [hotLine@anete.cz](mailto:hotLine@anete.cz).  Tato linka slouží pouze pro urgentní incidenty a konzultace anebo v případě nedostupnosti ANETE HelpDesk |
| ***Odezva*** |
| Okamžitá přímá konzultace s odborným garantem Zhotovitele.  V ostatních případech dle úrovně naléhavosti problému v dohodnutém termínu. |

|  |
| --- |
| Odstranění problému a chyb |
| Služba zajistí **odstranění problému** nebo havárie systému **vzniklých na základě chyby** (kategorie A, B nebo C) ve funkčnosti. |
| Kategorie chyb |
| Kritická chyba (A)   * Systém není možné používat vůbec nebo jenom s velkým omezením. * Tato chyba přímo omezuje vykonávání některé ze základních činností oprávněných uživatelů a ohrožuje vykonávání hlavních obchodních procesů klienta.   Chyba (B)   * Při práci byla uživatelem zjištěna odchylka od definovaného chování portálu. * Uživatelé jsou omezeni ve výkonu nutných činností. * Vykonávání základních obchodních procesů Objednatele není omezeno.   Nezávažná chyba (C)   * Během provozu byla uživatelem zjištěna odchylka od definovaného chování portálu, nebo   byla zjištěna nevýznamná odchylka od oprávněných požadavků.   * Daná chyba nesnižuje rozsah funkčnosti portálu. |
| ***Odezva*** |
| * Chyba A – Práce bude Provozovatelem zahájena do 1 hodiny od písemného zadání Požadavku. * Chyba B – Práce bude Provozovatelem zahájena do 12 hodin od písemného zadání Požadavku. * Chyba C – Práce bude Provozovatelem zahájena do 48 hodin od písemného zadání Požadavku. |

Oprávnění k hlášení incidentů a požadavků mají osoby objednatele uvedené v nákupním portále FirstBuySale.

Údaje, které je třeba uvést, při e-mailovém anebo telefonickém hlášení incidentu:

* Název organizace
* Stav systému a podrobný popis závady
* Specifikace požadované služby
* Kontaktní údaje – s kým je možno požadavek řešit (e-mail, telefon)