**Podmínky**

1. **Kontaktní osoby**
2. kontaktní osoby na straně objednatele:

* osoba oprávněná jednat o obsahu smlouvy, obchodních podmínkách:

Ing. Luděk Churáček e-mail: XXXXXXXXXX tel.: XXXXXXXXXX

* osoba oprávněná autorizovat úpravy produktu a servisní zásahy:

Ing. Miroslav Paclík, Ph.D. e-mail: XXXXXXXXXX tel.: XXXXXXXXXX

XXXXXXXXXX

1. kontaktní osoby na straně zhotovitele:

* osoba oprávněná jednat o obsahu smlouvy, obchodních podmínkách:

Ing. Martin Tax, tel.: XXXXXXXXXX, e-mail: [XXXXXXXXXX](mailto:martin.tax@dain.cz)

* osoba oprávněná přijmout požadavek k servisnímu zásahu nebo úpravy produktu a současně osoby oprávněné o tomto komunikovat se zadavatelem:

Ing. Martin Tax, tel.: XXXXXXXXXX, e-mail: [XXXXXXXXXX](mailto:martin.tax@dain.cz)

1. **Způsob poskytování služeb**

Služby uživatelům produktu SARV jsou poskytovány primárně prostřednictvím helpdesk serveru a prostřednictvím kontaktního e-mailu. V případě zaslání požadavku emailem zhotovitel zaznamená tento požadavek na helpdesk serveru.

Helpdesk server udržuje logy veškeré komunikace s uživateli. Přístup na tento server mají pouze registrovaní uživatelé.

1. distribuce aktuálních verzí produktu SARV

V případě vzniku nové aktuální a schválené verze SARV zajistí zhotovitel do dvou pracovních dnů ode dne schválení verze vystavení této verze na helpdesk serveru, a to společně s návodem k instalaci verze. Současně zhotovitel o nové verzi notifikuje e-mailem odeslaným z helpdesk serveru všechny registrované uživatele.

Uživatelé mají možnost si z helpdesk serveru stáhnout novou verzi, přičemž server udržuje informace o stažených verzích.

Informace o schválení nové verze dostává zhotovitel od objednatele e-mailem.

1. požadavek na podporu

Uživatel svůj požadavek vznáší zásadně prostřednictvím speciálního, k tomu určeného formuláře umístěného na helpdesk serveru. Požadavek je přijat pouze v případě, že je přiložená kompletní konfigurace produktu SARV, vstupní data, vzhledem k nimž je požadavek vznášen a popis požadavku.

Zhotovitel se zavazuje zahájit řešení požadavku do 4 hodin od jeho zadání. Do jednoho pracovního dne od jeho zadání se zhotovitel zavazuje rozhodnout, zda se jedná o:

* neopodstatněný požadavek
* chybu produktu
* požadavek na změnu funkčnosti produktu

a zpravit o tomto uživatele i objednatele. Objednatel rozhoduje o podniknutí dalších kroků a ve spolupráci se zhotovitelem zvolí vhodný způsob řešení požadavku.

Pokud nebylo s objednatelem dohodnuto jinak, zhotovitel se zavazuje ukončit servisní zásah:

* v případě havárie: do 2 pracovních dnů od nahlášení
* v případě poruchy nebo závady: do 3 pracovních dnů od nahlášení.

V případě chyby v aplikaci a v případě, že o odstranění této chyby objednatel zhotovitele explicitně požádá, zahájí zhotovitel řešení chyby.

V případě, že o to objednatel požádá, je zhotovitel povinen do jednoho pracovního dne sdělit předpokládanou časovou náročnost odstranění chyby.

Pokud se v případě chyby produktu SARV na tuto vztahují záručních podmínky k aplikaci, není takováto chyba řešena v souladu s touto smlouvou, ale v souladu se záručními podmínkami produktu SARV.

1. **Zajištění funkčnosti helpdesk serveru**

Zhotovitel garantuje provoz helpdesk serveru, jeho funkčnost neustále monitoruje. V případě nefunkčnosti helpdesk serveru zjištěné objednatelem může tento vyžadovat servisní zásah.

Servisní zásah bude objednatel vyžadovat zásadně e-mailovým požadavkem zaslaným na kontaktní adresu: XXXXXXXXXX. Požadavek může též současně vznést telefonicky nebo e-mailem na kontaktní osoby. Přijetí servisního zásahu zhotovitel potvrdí obratem.

Mimo pracovní dobu (která je PO - PÁ: 8-17 hod.) se objednatel zavazuje, kromě výše uvedeného požadavku, telefonicky kontaktovat, viz Kontaktní osoby zhotovitele.

Zhotovitel se zavazuje zahájit servisní zásah od nahlášení do 4 hodin v pracovní době (PO - PÁ: 8-17 hod.) a do 24 hodin mimo pracovní dobu.

Pokud nebylo s objednatelem dohodnuto jinak, zhotovitel se zavazuje ukončit servisní zásah:

* v případě havárie: do 2 pracovních dnů od nahlášení
* v případě poruchy nebo závady: do 3 pracovních dnů od nahlášení.

1. **Vymezení pojmů**

Pro účel této smlouvy se jednotlivými níže uvedenými pojmy rozumí následující:

1. Pracovní den

Standardně pondělí až pátek, pokud na ně nepřipadají státní svátky nebo dny pracovního klidu.

1. Pracovní doba

Pro účel této smlouvy je stanovena a rozumí se jí doba v pracovní den od 8:00 do 17:00 hod.

1. Servisní zásah

Činnost nebo souhrn činností, které jsou zhotovitelem prováděny v souladu s touto smlouvou a to buď v pravidelném intervalu, nebo na základě vyžádání objednatele.

1. Oprávněná výzva

Požadavek na servisní zásah předaný kontaktní osobou objednatele v souladu s požadavky této smlouvy.

1. Reakční doba

Rozumí se jí doba od přijetí a ověření výzvy k servisnímu zásahu do chvíle, kdy musí servisní technik zhotovitele nejpozději zahájit servisní zásah. Zahájením se rozumí kontakt obou stran, podle nějž mohou nabýt oprávněně přesvědčení, že byl zahájen servisní zásah.

1. Porucha

Rozumí se jí každý stav sledovaného systému, který snižuje jeho funkčnost.

1. Závada

Porucha, která neovlivňuje zásadním způsobem funkčnost daného systému, ale znamená dílčí omezení nebo snížení jeho užitných vlastností.

1. Havárie

Porucha, která zcela nebo zásadním způsobem omezuje funkčnost daného systému.

1. Havarijní plán

Písemný dokument, který analyzuje možné havarijní stavy a popisuje způsob reakce na ně.

1. Odstranění poruchy

Postup informační podpory nebo servisní zásah, který vrátí plnou funkčnost odpovídající části informačního systému společnosti dle přílohy č. 1 „Popis služeb" nebo do stavu, který akceptuje objednatel jako odstranění poruchy.

1. Informační systém objednatele

Rozumí se jím všechny systémy, prostředky a programové vybavení, které zahrnují popisy jednotlivých částí podporovaných dle přílohy č. 1 „Popis služeb".

1. Kontaktní osoba

Osoba, která je ze strany objednatele určena jako odpovědná za kontakt se zhotovitelem a je vybavena odpovídajícími kompetencemi, pravomocemi a informacemi, které jí umožní organizovat jednání se zhotovitelem, a to zejména v průběhu servisního zásahu. Zajišťuje podmínky pro včasné vyrozumění zhotovitele a podmínky při servisní události.

1. Profylaktické práce

Práce spojené s pravidelnou kontrolou provozu systému, nalézání a odstraňování chybových stavů a závad, které by mohly vést k nefunkčnosti provozovaného systému.