**PŘÍLOHA Č. 3**

**KUPNÍ SMLOUVY A**

**SMLOUVY O TECHNICKÉ PODPOŘE**

Technickou podporu poskytuje prodávající kupujícímu coby součást předmětu plnění kupní smlouvy a smlouvy a technické podpoře.

Technickou podporou je poskytování služeb spočívajících v technické údržbě a v rozvoji předmětu plnění v souladu s touto specifikací.

Pod pojmem ostrý provoz se rozumí období po ukončení celé implementace produktu do prostředí zadavatele. Jeho začátek bude oboustranně odsouhlasen formou předávacího protokolu.

Cena za poskytnutí služeb technické podpory po dobu 48 měsíců od zahájení ostrého provozu je zahrnuta v ceně dodání produktu. Po dobu 48 měsíců od zahájení ostrého provozu bude prodávající poskytovat kupujícímu technickou podporu v těchto kategoriích:

1. Metodická/uživatelská pomoc: Metodická, uživatelská a technická podpora, hot-line a další vhodné formy podpory spočívající v operativním odstranění drobných problémů, způsobených například nevědomostí uživatele – pracovníků kupujícího a to buď formou vzdálené správy nebo osobně v místě sídla objednatele nebo jinou formou odborné pomoci směřující k vysvětlení odborných záležitostí (nejen tedy řešení problémů, resp. reklamací) zajišťované prostřednictvím Helpdesku nebo telefonicky nebo e-mailem.
2. Vady technologie: Za vadu technologie se považuje stav systému, kdy chybně fungují nebo zcela nefungují některé její funkce. Nejsou zobrazována očekávaná data, probíhají chybné transformace dat, předávání dat probíhá nekorektně, nefunguje vyhledávání, výstupy poskytují navzájem nekonzistentní výsledky, případně, kdy nelze spustit produkt jako celek nebo některou z jeho částí. Se systémem tedy nelze vůbec pracovat, nebo se nelze do systému přihlásit, nebo nelze vkládat data, nebo není k dispozici standardní uživatelské rozhraní systému.
3. Dodávka nových verzí: Dodávka nových verzí SW produktu dodaného v rámci této zakázky. Nové verze zajišťují provádění změn produktu vyplývající ze změn obecně závazných právních předpisů České republiky (tzv. legislativní upgrade) a vlastní rozvoj produktu dodavatele.

Formy vyžádání a poskytování služeb technické podpory

1. Helpdesk – slouží pro zadávání požadavků objednatele pro řešení vad, pro vznesení metodických, uživatelských a dalších dotazů. Helpdesk umožňuje průkazně dokumentovat vkládané požadavky (datum a čas vložení / vyřešení). Pakliže dodavatel nevlastní tento systém, poskytne zadavatel e-mail, který bude tuto formu komunikace nahrazovat.
2. Telefonický Hotline – Telefonická poradenská služba je určena pro zodpovězení jednoduchých dotazů. Dodavatel poskytne alespoň jedno telefonní číslo pro příjem a řešení požadavků zadavatele.
3. Vzdálená správa – slouží k řešení vad, k úpravě konfigurace a podobně. Vzdálená správa není určena ke školení a metodickému vedení.
4. Servisní zásahy v místě zadavatele - poskytnuté v souvislosti se záručními vadami díla jsou prováděny bezplatně v případě, že není možno vadu odstranit vzdálenou správou přesto, že zadavatel vzdálený přístup pro dodavatele zajistil v požadovaném rozsahu, kvalitě a čase.

Požadované parametry služeb technické podpory

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| kategorie podpory | provozní doba služby | čas  |
| Metodická/uživatelská pomoc | po – pá 8 – 15hod | 72h do vyřešení požadavku |
| Vady technologie | po – pá 8 – 15hod | 168h do započetí s jejich odstraňováním |
| Dodávka nových verzí | neprodleně | neprodleně |

Provozní doba služby, udává minimální čas, ve kterém musí být služba dostupná. Hodnoty „provozní doba služby“ jsou určovány jako hodiny od-do. Provozní doba je stanovena na dny v týdnu mimo víkendy a svátky.

Čas do vyřešení požadavku je parametr, který určuje, do kdy nejdéle musí být započato aktivní řešení vady / metodické pomoci. Parametr je měřen v hodinách a bere ohled na provozní dobu služby.

V Praze, dne ……… V Hradci Králové, dne ………

 za prodávajícího: za kupujícího:

................................................... .........................................................

Mgr. Michaela Sedláková, MBA Mgr. et Mgr. Pavlína Springerová, Ph.D.

předseda představenstva primátorka