

Zásady součinnosti při podpoře provozu systému ISKAM

1. Účel

Tyto zásady jsou určeny pro postup zadavatele (osob v jeho řídicí působnosti) při využívání podpory zhotovitele

- v záruční době
- po dobu smluvní podpory poskytované zadavateli zhotovitelem

2. Oprávněné osoby zadavatele

2.1 Oprávněnými osobami zadavatele, jež mohou využívat kontaktu dle těchto zásad, jsou:

- ředitel kolejí a menz
- vedoucí ubytovacího střediska
- vedoucí kolejí
- vedoucí stravovacího střediska
- správce sítě
- administrátor systému výdeje stravy
- vedoucí účtárny a její zástupce

2.2 Pověřená osoba bude jedna a bude mít jednoho zástupce. V odůvodněných a naléhavých případech, kdy hrozí nebezpečí škody z prodlení nebo kdy není žádná z oprávněných osob dostupná, je oprávněn využít kontaktu každý uživatel, který je účasten na zajišťování jeho provozní funkčnosti.

3. Indikace podpory

3.1 Důvodem k vyžádání podpory dle tohoto pokynu může být:

- vada v systému
- naléhavý provozní dotaz
- návrh na změnu v systému
- žádost o konzultaci
- poskytnutí námětu na vylepšení systému
- případně jiný vážný důvod, který nelze řešit jinak než prostřednictvím podpory.

3.2 Podpora, na niž se vztahují záruční podmínky, je poskytována bezplatně.

4. Elektronický kontakt a řešení incidentu

4.1 Pro podporu byl vyvinut systém sledování incidentů prostřednictvím internetových stránek na adrese <http://podpora.aps-brno.cz>. Zadavatel poskytne oprávněným pracovníkům přístup s patřičným oprávněním, který jim umožní zadat incident včetně jeho priority a sledovat stav řešení problému.

4.2 Jakmile je problém vyřešen, zadavatel tuto skutečnost potvrdí a incident uzavře. Systém sleduje dobu strávenou řešením problému, odezvu na incident a jeho vyřešení. Na základě těchto údajů a odsouhlasení zadavatelem proběhne fakturace.

5. Telefonický kontakt

V případě nefunkčnosti elektronického kontaktu lze podnět uplatnit na těchto telefonních číslech:

| | |
|--------------------------------------|---------------------------|
| sekretariát ApS | xxxxxxxxxxxx, xxxxxxxxxxx |
| technici společnosti ApS Brno s.r.o. | xxxxxxxxxxxx |
| ing. Kurečka | xxxxxxxxxxxx |