Popis SLužby EET S4-002

# Identifikace Služby EET

|  |  |
| --- | --- |
| ID/číslo | **S4-002** |
| Název | **Zajištění odborných služeb a informační podpory – Role Specialista ePodpory** |
| Oblast služeb | Služby podpory provozu |
| Typ služby | Odborné služby na vyžádání |

# Rozsah poskytování služby

SPCSS bude poskytovat Odborné služby v rozsahu, který bude odpovídat požadavkům Objednatele uvedeným v Zadávacím a pověřovacím listu na dané období.

V Zadávacím a pověřovacím listu bude uvedeno minimální období realizace služby v rozsahu 12 měsíců, resp. 250 pracovních dnů, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak.

# Kontrola kvality služby

O rozsahu poskytnuté Služby EET S4-002 bude SPCSS předkládat za jednotlivé specialisty výkaz, který bude obsahovat popis rozsahu poskytnutých odborných služeb a informační podpory.

Poskytnuté odborné služby bude kontrolovat a schvalovat zástupce Objednatele, který bude odpovědný za kontrolu kvality poskytované Služby a který je uveden v Zadávacím a pověřovacím listu.

Přehled poskytnutých odborných služeb a informační podpory bude SPCSS předkládat ke schválení formou Akceptačního protokolu za dané období.

# Popis role Specialista e-Podpory

Role Specialista ePodpory zajišťuje činnosti:

* + zajišťuje technickou podporu uživatelů Daňového portálu Finanční správy
	+ zajišťuje písemnou komunikaci s uživateli (případně i telefonickou komunikaci s uživateli)
	+ zajišťuje technickou podporu při řešení problémů (přijetí problému, vyhodnocení, řešení)
	+ zodpovídá na dotazy technického a základní dotazy metodického charakteru,
	+ vyhodnocuje opakované dotazy,
	+ vyhodnocuje náměty na zveřejnění potřebných informací pro uživatele,
	+ vytváří statistiky a přehledy,
	+ spolupracuje při testování nových aplikací a jejich zavádění do rutinního provozu,
	+ zajišťuje monitoring aplikací Daňového portálu a souvisejících Internetových stránek,
	+ vyhodnocuje a aktualizuje technické informace na Internetových stránkách Finanční správy (www.etrzby.cz, www.daneelektornicky.cz, http://epodpora.mfcr.cz).

# cena služby

Denní sazba za jednotlivé role odborných služeb a informační podpory pro dohodnuté období bude uvedena v Zadávacím a pověřovacím listu. Cena za MD/člověk činí:

Role Specialista ePodpory: 8.200,- Kč/MD bez DPH

Cena služby neobsahuje případné náklady spojené s výkonem služby mimo Prahu a sídlo Poskytovatele. V případě vzniku cestovních nákladů spojených s poskytnutím odborných činností, budou náklady předloženy k fakturaci v příslušném měsíci, kdy vznikly.

Výše cestovních náhrad se řídí aktuálním ceníkem Poskytovatele.

Poskytovatel předloží k akceptaci přehled a cenu poskytnutých odborných služeb a informační podpory v daném období podle jednotlivých rolí a celkovou cenu za Službu EET S4-002v daném období.

# Požadované součinnosti

## Základní požadovaná součinnost pro zajištění odborných služeb a informační podpory:

Objednatel zajistí zajištění vstupu jednotlivých specialistů na pracoviště Objednatele a vytvoření systémových účtů specialistů v aplikacích, které jsou nezbytné pro výkon činností v jednotlivých rolích.

Objednatel zajistí vybavení pracoviště pro výkon odborných služeb, které jsou nezbytné pro výkon informační podpory v jednotlivých rolích.

Objednatel bude spolupracovat na zaškolení jednotlivých specialistů v odborných aplikacích Objednatele, jejichž znalost je nezbytná pro výkon činností v jednotlivých rolích.

Objednatel bude spolupracovat s Poskytovatelem při kontrole rozsahu poskytnutých odborných služeb a informační podpory, zejména formou poskytnutí informací o termínech realizovaných odborných služeb a informační podpory podle evidence přítomnosti specialistů na pracovištích Objednatele.

Objednatel bude spolupracovat s Poskytovatelem na vytváření dokumentů (písemných výstupů) a předá všechny nezbytné podklady týkající se obsahu zadaných písemných výstupů odborných služeb a informační podpory.

## Poskytnutí součinnosti Objednatele může být podrobněji uvedeno v Zadávacím a pověřovacím listu pro výkon činností.