

Objednávka poskytování servisních a konzultačních služeb aplikace SUP II v měsíci listopad 2018

1. ROZSAH A PARAMETRY POSKYTOVANÝCH SLUŽEB A KONZULTACÍ

1.1. OBDOBÍ PLNĚNÍ

Poskytování Servis a konzultace pro komponenty aplikace SUP II v období **1.-30.11.2018**.

1.2. ROZSAH PLNĚNÍ

1.2.1. SERVIS A KONZULTACE PRO KOMPONENTY APLIKACE SUP II

Add-in pro Microsoft Office	<i>funkční rozšíření aplikací MS Office – Word, Excel a Outlook pro ukládání a indexaci dokumentů do aplikace SUP II</i>
Backend	<i>serverová část aplikace SUP II</i>
DMS Loader	<i>služba pro ukládání a indexaci dokumentů do systému SUP II</i>
EZOP rozhraní	<i>služby komunikující se systémem EZOP</i>
Klientská aplikace	<i>klientská část aplikace SUP II</i>

1.2.2. SERVISNÍ / KONZULTAČNÍ ČINNOSTI

Jednotlivé servisní činnosti aplikace SUP II budou identifikovány v Portálu podpory dodavatele jako:

- Incident Management
- Problem Management
- Problem Management – profylaktická činnost
- Change Management - nové funkčnosti
- Change Management - upgrade, migrace, redesign
- Release Management
- Konzultační služby

1.3. MÍSTO PLNĚNÍ

Místem plnění jsou pracoviště objednatele v Praze.

1.4. PARAMETRY POSKYTOVANÝCH SLUŽEB (PARAMETRY SLA)

1.4.1. Incident management

INCIDENT	DOSTUPNOST	ČAS NA REAKCI	ČAS NA WORK AROUND	ČAS NA VYŘEŠENÍ
Priorita A	5x8 8:00 - 16:00	2 hodiny	1 pracovní den	5 pracovních dnů
Priorita B, B+	5x8 8:00 - 16:00	4 hodiny	3 pracovní dny	10 pracovních dnů
Priorita C, C+	5x8 8:00 - 16:00	1 pracovní den	Dle dohody	Dle dohody

1.4.2. Problem, Change a Release Management a konzultační služby

SLUŽBA	DOSTUPNOST	ČAS NA REAKCI
Priorita C+	5x8 9:00 - 17:00	3 pracovní dny

Priorita	Výše smluvní pokuty	
Priorita A	1 %	z paušálního poplatku uvedeného v článku 2.1 této objednávky
Priorita B, B+	0,75 %	
Priorita C, C+	0,5 %	

- 4.2. V případě prodlení dodavatele s plněním parametrů poskytování služeb stanovených v bodě 3.2 této objednávky (Problem, Change a Release Management a konzultační služby), je Odběratel vůči dodavateli oprávněn uplatnit smluvní pokutu za každou i započatou hodinu prodlení v následující výši:

Priorita	Výše smluvní pokuty	
Priorita A	0,75 %	z paušálního poplatku uvedeného v článku 2.1 této objednávky
Priorita B, B+	0,5 %	
Priorita C, C+	0,25 %	

- 4.3. Smluvní pokuty je možné aplikovat kumulativně. V případě kumulativní aplikace více smluvních pokut je celková částka smluvních pokut v součtu omezena částkou ve výši paušálního poplatku uvedeného v článku 2.1 této objednávky.
- 4.4. Celková částka smluvních pokut bude započtena proti paušálnímu poplatku uvedenému v článku 2.1 této objednávky.
- 4.5. Ujednáním o smluvní pokutě není dotčeno právo objednatele požadovat po dodavateli snížení paušálního poplatku uvedeného v článku 2.1 této objednávky a zaplacení náhrady škody.

5. VYSVĚTLENÍ POJMŮ

Společné pojmy

- a) **Portál podpory dodavatele:** webová aplikace dostupná na adrese <https://support.trask.cz> určená pro komunikaci mezi objednatelem a dodavatelem v rámci služeb. V případě nedostupnosti portálu podpory je náhradou pro komunikaci email support@trask.cz
Dostupnost portálu podpory je mimo servisní okna v režimu 7 x 24.
- b) **Dostupnost:** časový interval, ve kterém jsou objednateli poskytovány služby. Za účelem vyloučení jakýchkoli pochybností se za okamžik řádného nahlášení vady pro účely této objednávky rozumí čas zapsání v Portálu podpory dodavatele a v případě hlášení vady jindy než v pracovní dny od 8:00 hod do 16:00 hod, nejbližší následující počátek pracovního dne (tj. čas 8:00 hod příslušného pracovního dne). Mimo tento časový interval nelze aplikovat ani případné lhůty na reakci nebo na vyřešení a tedy také smluvní pokuty uvedené v čl. 4 objednávky, pokud se dodavatel a objednatel pro daný konkrétní případ nedohodnou jinak.
- c) **Čas na reakci (Reaction Time):** je definován jako interval mezi zadáním případu (incident, problém, požadavek) do Portálu podpory dodavatele objednatelem a zahájením poskytování služby dodavatelem. (Poznámka: v Portálu podpory dodavatele identifikováno nastavením stavu In Progress).
- d) **SW produkty:** Microsoft Windows Microsoft SQL Server, Microsoft SharePoint, Microsoft Office, EZOP (SoftHouse, s.r.o.), IDOK (Českomoravská záruční a rozvojová banka, a.s.)

Pojmy Incident Managementu

- e) **Incident:** událost, která není součástí standardních operací aplikace SUP II a která způsobuje nebo může způsobit přerušení nebo snížení poskytovaných funkcionalit aplikace SUP II.

f) **Definice priorit incidentu:**

- Priorita A: Kritické incidenty, výpadky a havárie znemožňující fungování společnosti objednatele, z jejichž existence vznikají objednateli finanční ztráty.
- Priorita B+: Závažné incidenty výrazně omezující fungování společnosti objednatele, z jejichž existence hrozí objednateli v blízké budoucnosti finanční ztráty a zároveň objednatel silně vnímá hrozbu přechodu incidentu v prioritu A.
- Priorita B: Incidenty, z jejichž existence hrozí objednateli v blízké budoucnosti finanční ztráty v případě, že nebude incident odstraněn. Do této kategorie jsou zahrnuty i bezpečnostní incidenty.
- Priorita C+: Incidenty, problémy a servisní požadavky, kde objednateli nehrozí finanční ztráta, ale potřebuje je řešit přednostně před ostatními případy priority C.
- Priorita C: Incidenty, problémy a servisní požadavky, kde objednateli nehrozí finanční ztráta.
- g) **Dočasné vyřešení incidentu (Workaround):** odstranění incidentu nebo nalezení postupu, které odstraňuje technické komplikace spojené s užíváním aplikace SUP II ale s určitými technickými nebo organizačními dopady. Objednatel však není povinen akceptovat dočasné řešení nabídnuté dodavatelem.
- h) **Vyřešení incidentu:** odstranění incidentu nebo nalezení postupu, které odstraňuje technické komplikace spojené s užíváním aplikace SUP II. Za Vyřešení incidentu je rovněž považováno ukončení řešení incidentu na základě požadavku ze strany objednatele.
- i) **Čas na dočasné vyřešení incidentu (Čas na Workaround):** interval mezi zadáním incidentu do Portálu podpory dodavatele objednatelem a nastavením takového stavu Resolved/Fixed dodavatelem, který předchází stavu Workaround nastavený objednatelem. Čas na dočasné vyřešení nezahrnuje čas na aplikaci nezbytného postupu, pokud tento není zcela v kompetenci dodavatele, ani čas v době, kdy není služba poskytována. (Poznámka: v Portálu podpory dodavatele identifikováno nastavením stavu Workaround).
- j) **Čas na vyřešení incidentu (Čas na vyřešení):** interval mezi zadáním incidentu do Portálu podpory dodavatele objednatelem a nastavením takového stavu Resolved/Fixed dodavatelem, který předchází stavu Closed nastavený objednatelem. Čas na vyřešení nezahrnuje čas na aplikaci nezbytného postupu, pokud tento není zcela v kompetenci dodavatele ani čas mimo dobu Dostupnosti. (Poznámka: v Portálu podpory dodavatele identifikováno nastavením stavu Resolved/Fixed).

Pojmy Problem Managementu

- k) **Problém:** neznámá základní příčina jednoho nebo více incidentů řešených v rámci aplikace SUP II.