

### Specifikace služeb podpory SW řešení

1. Základní formou komunikace mezi dodavatelem a zadavatelem musí být elektronický systém zadavatele (dále jen „Helpdesk“) a Hot Line dodavatele na tel. čísle (Doplň dodavatel). Součástí Helpdesku bude popis procesu zpracování požadavku dodavatelem. V případě přímého přístupu dodavatele do Helpdesku zadavatele, zadavatel zajistí neomezený dálkový přístup do Helpdesku zadavatele pro zaměstnance dodavatele, kteří mohou pracovat s Helpdeskem zadavatele. V případě integrace Helpdesku zadavatele s Helpdeskem dodavatele, zadavatel dodá přesnou podobu strukturované e-mailové komunikace, kterou musí Helpdesk dodavatele reflektovat. Elektronická adresa dodavatele pro příjem informací z Helpdesku zadavatele (Doplň dodavatel).
2. V případě technických potíží, které zabraňují zadavateli komunikovat prostřednictvím Helpdesku nebo Hot-line dle předchozího odstavce, lze požadavky odeslat formou elektronické pošty na adresu dodavatele: (Doplň dodavatel).
3. Oprávněné osoby zadavatele a dodavatele, které mohou pracovat s Helpdeskem zadavatele jsou uvedeny v příloze č. 4 smlouvy.

V rámci služeb podpory SW řešení bude poskytovatelem poskytována:

#### A) Uživatelská podpora

V rámci služby uživatelské podpory zadavatel požaduje:

- Upgrade software po dobu trvání smlouvy na aktuální verzi, která je otestována pro prostředí zadavatele včetně její instalace po předchozím schválení zadavatelem.
- Funkčnost klienta na vždy aktuálně podporované poslední verzi OS Windows.
- Vzdálený dohled, odstranění havárií, poruch a chyb.
- Součinnost pro odstranění havárií, poruch a chyb.
- Nastavování parametrů konfigurace systému podle pokynů zadavatele.
- Údržbu databází systému.
- Monitorování systému včetně logování dostupnosti.

B) bude zajištěno řešení nežádoucích provozních stavů

- Služba Hot-line

Určená k telefonickému nebo e-mailovému nahlášení nežádoucích provozních stavů (incidentů) a požadavků zadavatele v pracovní dny v rozmezí 8:00 – 16:00.

- Služba Helpdesk

Určená k elektronickému předávání nežádoucích provozních stavů (incidentů) a požadavků z helpdesku objednatele 24x7 případně napojení na Helpdesk zadavatele.

Služba poskytování uživatelské podpory musí splňovat požadavky na termíny řešení vyjádřené v následující tabulce:

Tabulka č. 1

Úroveň závady	Parametry služby		
	Provozní doba služby Hot-line	Reakční doba od nahlášení požadavku:	Maximální doba odstranění závady od nahlášení
Havárie	8x5	1 pracovní den	do 1 pracovního dne
Porucha	8x5	1 pracovní den	do 3 pracovních dní
Chyba	8x5	1 pracovní den	do 20 pracovních dní

- Úroveň závady
  - Havárie - závada, která znemožní využívání všech důležitých funkcí poskytovaného SW řešení.
  - Porucha – závada, která znemožní používat některou ze základních funkcí poskytovaného SW řešení.
  - Chyba – závada, která znamená dílčí omezení některých funkcí poskytovaného SW řešení nebo se jedná o nepodstatnou funkční poruchu.

- Do doby na odstranění závady se nezapočítává doba, po kterou jsou dodávány objednatelům doplňující či upřesňující informace nutné pro řešení.
- Řešení chyb a provozních problémů není omezeno počtem hodin / měsíc.
- V případě nedostupnosti/fungování nad rámec uvedených SLA je pokuta za každý den 10 000,- Kč.
- Je požadována dostupnost/fungování prostřednictvím stanovených SLA v režimu 99,9 %.
- V rámci podpory SW dodavatel poskytne konzultační nebo technické služby v rozsahu 40 hod. ročně.
- V případě nasazení nové verze SW dodavatel dodá dokumentaci a provede jednorázové školení nových případně změněných funkcionalit. Školení se bude týkat administrátora systému zadavatele a klíčových pracovníků zadavatele.