

ÚROVEŇ PODPORY EIS

1. DEFINICE POJMŮ

Pojem	Definice
Provozní servis	Činnosti, které spočívají v odstraňování vad EIS a/nebo výsledků poskytnutých Služeb v Provozní době.
Konzultační služby	Činnosti prováděné v rámci Podpory ve smyslu článku 8 Smlouvy, které spočívají v poskytování poradenství a konzultačních služeb uživatelům EIS ohledně způsobu užívání EIS a v řešení konkrétních problémů prostřednictvím Helpdesk a telefonu.
Parametr	Vlastnost Provozního servisu nebo Konzultačních služeb, která je předmětem vyhodnocování a případně uplatnění smluvní pokuty ze strany Objednatele.
Požadavek	Jakýkoliv požadavek Objednatele nebo uživatele EIS týkající se poskytnutí Provozního servisu nebo Konzultačních služeb.
Vada	Vadou se rozumí rozpor mezi skutečnými funkčními vlastnostmi EIS a funkčními vlastnostmi, které jsou stanoveny v provozní či uživatelské dokumentaci a/nebo ve specifikaci plnění uvedené ve Smlouvě a jejích přílohách nebo v souladu s ní stanovenými (například v objednávce). Za vadu se považuje i skutečnost, že funkční vlastnosti EIS neodpovídají povinným funkčním vlastnostem vyplývajícím z technických norem, které se na EIS vztahují a jsou vůči němu závazné. Vady se dělí dle závažnosti na kategorie A, B a C.
Helpdesk	Informační systém Dodavatele, který slouží k hlášení Požadavků Objednatelem.
Issue	Záznam v Helpdesku popisující Požadavek nebo Vadu a jejich případné řešení.
Doba odezvy (v jednotkách času)	Časové období v rámci Zaručené provozní doby, která uplyne od okamžiku, kdy Objednatel založí Issue v Helpdesku, do okamžiku, kdy Dodavatel kontaktuje Objednatele ohledně řešení Požadavku popsaného v Issue.
Doba odstranění Vady (v jednotkách času)	Časové období v rámci Zaručené provozní doby, která uplyne od okamžiku, kdy Objednatel založí Issue v Helpdesku, do okamžiku, kdy je Issue uzavřen, tj. potvrzeno jeho vyřešení Objednatelem (uživatelé).
Specifikace	Vymezení funkčnosti, chování a vlastností EIS stanovené ve Smlouvě, zejména v Příloze 2 Smlouvy, nebo vymezení funkčnosti, chování a vlastností výsledků poskytnutých služeb stanovené ve Smlouvě nebo v příslušné objednávce.

Pojem	Definice
Zaručená provozní doba	Doba, ve které Provozní servis a Konzultační služby musí splňovat Parametry dle příslušného Katalogového listu, resp. musí být splněny Parametry Helpdesku. Pro vyloučení pochybností se uvádí, že v případě nahlášení Vady v jiném období, než v rámci Zaručené provozní doby, se za okamžik nahlášení vady považuje počátek nejbližšího následujícího pracovního dne v rámci Zaručené provozní doby.

Pojmy nedefinované v této Příloze č. 4 Smlouvy mají význam uvedený ve Smlouvě.

2. KATALOGOVÉ LISTY

2.1 Katalogový list – PROVOZNÍ SERVIS	
Název služby	Provozní servis
Zaručená provozní doba	Pracovní dny 7:00 – 19:00
Rozsah požadovaných činností	Požadované činnosti zahrnují: Odstraňování vad EIS a výsledků poskytnutých Služeb na základě Požadavků uživatelů EIS oznámených Dodavateli. Další podmínky: Povinnost poskytnout součinnost Objednateli při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků.

Upřesnění kategorií vad ve vztahu ke službě	
<u>Kategorie A</u>	Vadou kategorie A se rozumí zejména: Vada, která zcela nebo podstatným způsobem znemožňuje užívání EIS. Za vadu kategorie A se považuje i vada s výše uvedenými dopady, která se projevuje občas nebo náhodně.
<u>Kategorie B</u>	Vadou kategorie B se rozumí zejména: Vada, která nebrání užívání EIS, ale omezuje jeho provoz. Za vadu kategorie B se považuje i vada s výše uvedenými dopady, která se projevuje občas nebo náhodně.
<u>Kategorie C</u>	Vadou kategorie C se rozumí zejména: Vada, která není vadou kategorie A ani B.

Parametry		
Název	Jednotka	Zaručená hodnota [max.], pokud se strany nedohodnou jinak.
Doba odstranění Vady kategorie A	hod	max. 16
Doba odstranění Vady kategorie B	hod	max. 40
Doba odstranění Vady kategorie C	hod	max. 80

Smluvní pokuty			
Název Parametru	Smluvní pokuta v Kč	Max. výše smluvní pokuty v Kč	Způsob výpočtu
Doba odstranění Vady kategorie A	5 000	50 000	Pro každou Vadu, za každých započatých 24 hodin nad Zaručenou hodnotu
Doba odstranění Vady kategorie B	3 000	25 000	Pro každou Vadu, za každých započatých 24 hodin nad Zaručenou hodnotu
Doba odstranění Vady kategorie C	2 000	10 000	Pro každou vadu, za každých započatých 24 hodin nad Zaručenou hodnotu

2.2 Katalogový list – KONZULTAČNÍ SLUŽBY	
Název služby	Konzultační služby
Zaručená provozní doba	Pracovní dny 8:00 – 17:00
Rozsah požadovaných činností	Požadované činnosti zahrnují: Poskytování poradenství a konzultačních služeb uživatelům EIS ohledně způsobu užívání EIS a řešení konkrétních problémů prostřednictvím Helpdesk, e-mailu a telefonu. V rámci Konzultačních služeb budou uživatelům EIS poskytnuty konkrétní rady a návrhy, a to ve vztahu k užívání EIS, pokud tyto nemají povahu odstranění Vad EIS nebo s odstraněním Vad EIS přímo nesouvisejí. Konzultační služby budou poskytovány zaškoleným pracovníkem Dodavatele s odpovídající odborností, služby budou poskytovány po dobu provozu Helpdesk.

3. HELPDESK

Dodavatel se zavazuje provozovat Helpdesk.

V Zaručené provozní době v pracovní dny od 7:00 do 19:00 bude Helpdesk obsluhován živým operátorem.

Dodavatel se zavazuje přijímat hlášení Požadavků následujícími prostředky

- a) přes webový formulář na adrese [DOPLNÍ ÚČASTNÍK];
- b) prostřednictvím e-mailu na adrese [DOPLNÍ ÚČASTNÍK];
- c) v Provozní době telefonicky na čísle [DOPLNÍ ÚČASTNÍK]

Helpdesk musí automaticky evidovat přesné časy všech hlášení.

Ve chvíli, kdy Objednatel ohlásí Požadavek na Helpdesk přes webový formulář nebo telefonicky, je Dodavatel povinen:

- d) ověřit oprávnění ohlašující osoby k hlášení Požadavku a akceptovat a řešit hlášení jen od autorizovaných osob;
- e) zaznamenat identifikaci ohlašujícího a tel. číslo nebo emailovou adresu pro potřebu zpětného kontaktu;
- f) založit Issue a zaevidovat hlášenou kategorii Vady, jméno, funkci a kontaktní údaje ohlašující osoby, popis Požadavku a okamžik jeho vzniku.

Dodavatel je povinen na nahlášený Požadavek reagovat jako na Vadu kategorie, kterou určil Objednatel při hlášení Požadavku.

Po zahájení řešení Issue může Dodavatel vznést přes webový formulář nebo e-mailem námitky proti označení za Vadu nebo zařazení do kategorie Vad. Objednatel může na základě námítky Dodavatele vydat pokyn k zrušení příslušného Issue nebo změnit kategorizaci Vady.

Issue se považuje za uzavřený v okamžiku, kdy jej Objednatel označí za uzavřený.

Veškerá obsluha Helpdesku bude poskytována personálem s patřičnou úrovní odbornosti.

Veškerá podpora a rozhraní Helpdesku budou poskytovány v českém jazyce.

Dodavatel se zavazuje, že Helpdesk a jeho odborná obsluha budou v provozní době splňovat následující Parametry:

Název	Jednotka	Zaručená hodnota [max.]
Doba odezvy	hod	max. 4

Za nedodržení Parametrů Helpdesku náleží Objednateli následující smluvní pokuta:

Název Parametru	Smluvní pokuta v Kč	Max. výše smluvní pokuty v Kč	Způsob výpočtu
Doba odezvy	500	2 500	Pro každý Požadavek, za každou započatou hodinu nad stanovenou hodnotu

4. SMLUVNÍ POKUTY

Dodavatel je povinen poskytovat Provozní servis a Konzultační služby s Parametry v zaručených hodnotách uvedených v příslušných Katalogových listech. V případech, kdy Dodavatel nedosáhne Zaručené hodnoty kteréhokoli Parametru, vzniká tímto Objednateli nárok na smluvní pokutu, aniž by tím byla dotčena práva Objednatele na náhradu škody či splnění požadavku (poskytnutí příslušné služby).

Dodavatel je povinen provozovat Helpdesk s Parametry stanovenými v odst. 3. této Přílohy. V případech, kdy Dodavatel v rámci provozu Helpdesku nedosáhne Zaručené hodnoty kteréhokoli Parametru, vzniká tímto Objednateli nárok na smluvní pokutu, aniž by tím byla dotčena práva Objednatele na náhradu škody či splnění požadavku (poskytnutí příslušné služby).

Objednatel je oprávněn jednostranně započíst smluvní pokuty, na které mu vznikl nárok, na jakoukoli pohledávku Dodavatele.

V případě, že k Vadě nebo nedodržení Zaručené hodnoty Parametru dojde výlučně z důvodu prodlení v poskytování dohodnuté součinnosti Objednatelem, nárok na smluvní pokutu ve vztahu k tomuto Požadavku nebo nedodržení Zaručené hodnoty Parametru nevzniká.