**Příloha č. 3 – Podpora a servis**

1. Pověření pracovníci objednatele mají právo oznamovat své požadavky ohledně servisu systému prostřednictvím přístupu do servisního portálu dodavatele (HelpDesk) nebo telefonicky. Dojde-li během trvání smlouvy ke změně pověřené osoby, dá tuto skutečnost objednatel dodavateli písemně (např. emailem) na vědomí, přičemž o této skutečnosti není třeba uzavírat dodatek ke smlouvě.

**Pověřené osoby objednatele**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Jméno** | **Email** | **telefon** |
| *Doplní objednatel před podpisem smlouvy* |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

1. Preferovaným způsobem servisních činností podpory a oprav je vzdálený přístup dodavatele do infrastruktury objednatele přes VPN. Pokud nebude možné provést opravu či servis formou vzdáleného připojení, bude zásah proveden na místě dle pravidel uvedených v této příloze.
2. Pravidla pro vzdálený přístup do síťové infrastruktury ONN jsou uvedena v příloze č.4 smlouvy: Ujednání o vzdáleném přístupu.
3. Rozsah a popis prací servisní služby podpory systému v rámci paušálu:
   1. Přístup pověřených uživatelů objednatele do systému HelpDesk dodavatele v režimu 24/7/365
   2. Telefonická podpora (HotLine) při řešení problémů na tel. čísle [DOPLNÍ DODAVATEL před podpisem smlouvy] v režimu 24/7/365;
   3. Update SW: opravy chyb SW a úpravy SW z hlediska souladu s aktuálně platnou legislativou;
   4. Upgrade SW: nové verze, úpravy anebo vylepšení systému včetně nových funkcionalit;
   5. 1x ročně profylaxe - prohlídka (BTK) v místě
   6. Administrace modalit (přidávání, konfigurace, odebírání)
   7. Implementace bezpečnostních záplat a úprav na základě zjištěných zranitelností nebo doporučení Národního úřadu pro kybernetickou a informační bezpečnost (NÚKIB).
4. **Kategorie nahlášených událostí:**
   * 1. **Havárie**Nemožnost použití aplikace k jejímu účelu jako celku, nebo nemožnost podporovat aplikací následující kritické procesy: expedice, odběry a výroba. Stav, ve kterém by mohlo dojít k poškození či ztrátě pořizovaných dat.   
        V takovém případě objednatel použije kromě hlášení přes systém HelpDesk i telefonické nahlášení na Hotline, přičemž za čas nahlášení pro závazek poskytovatele dle odstavce 9. se považuje čas telefonátu nebo zápisu do HelpDesku dle toho, která skutečnost nastane dříve.
     2. **Porucha**

Použití aplikace je značně zkomplikováno, obcházení problému znamená zvýšenou náročnost práce, vícenáklady na straně objednatele, případně způsobuje organizační problémy.

* + 1. **Vada**

Rozpor s dokumentací nebo obecně platnými pravidly. Klíčové funkcionality jsou zachovány.

1. Dodavatel v rámci sjednaného měsíčního paušálu hradí náklady spojené s dopravou technika na místo opravy, práci servisního technika a všechny úkony související s plněním dle této Smlouvy. Objednatel zabezpečí ve svém areálu pro servisního technika bezplatné parkování.
2. Objednatel ohlásí vadu dodavateli bezodkladně ihned po jejím zjištění buď zápisem do záznamu v systému HelpDesk, nebo telefonicky na čísle [DOPLNÍ DODAVATEL před podpisem smlouvy]. Čas zápisu do systému HelpDesk, respektive telefonického hovoru, se považuje za nahlášení vady, došlo-li k tomu v pracovní den v čase od 7:30 do 15:30. V případě nahlášení mimo uvedenou dobu se za čas nahlášení považuje čas 7:30 v nejbližším pracovním dni (to neplatí v případě, že jde o havárii dle odstavce 5, kdy časem nahlášení je čas telefonátu nebo čas zápisu do HelpDesku dle toho, která událost nastane dříve).
3. **Garantované reakční doby:**Dodavatel je povinen nastoupit k odstranění nahlášené vady bez zbytečného odkladu, nejpozději však do níže uvedené doby od okamžiku nahlášení.   
   Časem zahájení servisní činnosti je čas písemného požadavku (email) pracovníka dodavatele o otevření vzdáleného přístupu (VPN), případně příchod pracovníka dodavatele na místo objednatele.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Kategorie**  **události** | **Zahájení**  **činnosti**  **vzdáleně** | **Zahájení**  **činnosti**  **na místě** | **Doba vyřešení**  **události**  **vzdáleně** | **Doba vyřešení**  **události na místě** |
| **A. Havárie** | 2 hod. | 12 hod | 24 hod. | 24 hod. |
| **B. Porucha** | 4 hod. | 24 hod | 48 hod. | 48 hod. |
| **C. Vada** | Dle dohody | Dle dohody | Dle dohody | Dle dohody |

1. V případě, že pracovník dodavatele nenastoupí k odstranění nahlášené vady ve lhůtě podle odstavce 8. tohoto článku, je dodavatel povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 2000,- Kč (bez DPH), a to za každou započatou hodinu prodlení. Nárok objednatele na náhradu škody tím není dotčen.
2. V případě, že dodavatel neodstraní vadu nahlášenou ve lhůtě podle odstavce 8. tohoto článku, je dodavatel povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 1000,- Kč (bez DPH), a to za každou i započatou hodinu prodlení. Nárok objednatele na náhradu škody tím není dotčen. V odůvodněných případech (např. při vadě komponenty třetí strany) se mohou smluvní strany písemně dohodnout na lhůtě delší. Tato dohoda může být provedena formou písemného zápisu či formou emailového potvrzení odpovědnými zaměstnanci obou smluvních stran.
3. Neodstraní-li dodavatel vady předmětu plnění v souladu s touto smlouvou řádně a včas, a to ani v dodatečné přiměřené lhůtě poskytnuté mu k tomu objednatelem, je objednatel oprávněn nechat odstranit vady předmětu třetí osobou. Dodavatel se pak zavazuje nahradit objednateli veškeré účelně vynaložené a prokázané náklady na odstranění vad předmětu plnění třetí osobou. Tímto není dotčen nárok objednatele na náhradu škody, jakož ani nárok na zaplacení smluvní pokuty dle odstavce 10. tohoto článku.