**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 pracovních dnech od 7:00 do 15:30;
   3. Update SW: opravy chyb SW a úpravy SW z hlediska souladu s aktuálně platnou legislativou;
   4. Upgrade SW: nové verze, aktualizace Systému z důvodu vylepšování, odstraňováni závad v rámci záruky za jakost, technologického rozvoje, zvyšování bezpečnosti, zajištění souladu Systému s legislativními změnami;
   5. 1x ročně profylaxe - prohlídka (BTK) v místě
   6. Implementace bezpečnostních záplat a úprav na základě zjištěných zranitelností nebo doporučení Národního úřadu pro kybernetickou a informační bezpečnost (NÚKIB).
   7. Řešení problémů s programem formou vzdálené správy nebo na místě včetně problémů způsobených nasazením aktualizací operačních systémů serverů nebo stanic v pracovních dnech od 7:00 do 15:30.
4. **Kategorie nahlášených událostí:**
   * 1. **Havárie**Stav, kdy je SW nefunkční a nelze jej uvést do funkčního stavu dle postupů v Online dokumentaci. 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 8. se považuje čas telefonátu nebo zápisu do HelpDesku dle toho, která skutečnost nastane dříve.

Zadavatel akceptuje rozdělení havarijních stavů na subkategorie dle závažnosti a typu s různými reakčními časy:

**Havárie-A**: kritické funkce, zejm. příjem a zpracování žádanek, komunikace s analyzátory, digitalizace,

**Havárie-B**: významné funkce, zejm. distribuce výsledků, tisk výsledků, řízení kvality, konektory a synchronizace

**Havárie-C:** podpůrné funkce, zejm. řízená dokumentace, skladová evidence, účtování pojišťovnám, statistiky

* + 1. **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 SW 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]. Časem nahlášení je čas telefonátu nebo čas zápisu do HelpDesku dle toho, která událost nastane dříve, přičemž objednatel v případě telefonátu zapíše následně do záznamu čas hovoru.
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 od nahlášení** | **Doba vyřešení události od nahlášení** | **Sankce** |
| **A. Havárie-A** | do 2 hod. | do 6 hod. | 1,5% za každou započatou hodinu |
| **A.Havárie-B** | do 3 hod. | do 7 hod. | 1,5% za každou započatou hodinu |
| **A.Havárie-C** | do 4 hod. | do 8 hod. | 1,5% za každou započatou hodinu |
| **B. Porucha** | následující pracovní den | do 2 pracovních dnů | 10% za každý započatý pracovní den |
| **C. Vada** | do 5 pracovních dnů | do 60 kalendářních dnů | 5% za každý započatý pracovní den |

1. V případě, že pracovník dodavatele nenastoupí k odstranění nahlášené vady ve lhůtě podle odstavce 8. tohoto článku, vzniká objednateli nárok na smluvní sankci ve formě slevy z měsíčního paušálu v souladu s tabulkou v bodu 8., a to za každou započatou hodinu prodlení v případě havárie a každý započatý pracovní den prodlení v případě poruchy nebo vady. V případech, kdy sankce dle tabulky v bodu 8. překročí výši měsíčního paušálu, bude rozdíl objednatelem vyfakturován zvlášť. Nárok objednatele na náhradu škody tím není dotčen. Hodiny jsou počítány v pracovních dnech v době od 7:00 do 15:30.
2. V případě, že dodavatel neodstraní vadu nahlášenou ve lhůtě podle bodu 8. tohoto článku, vzniká objednateli nárok na uplatnění smluvní sankce ve formě slevy z měsíčního paušálu v souladu s tabulkou v bodu 8., a to za každou započatou hodinu prodlení v případě havárie a každý započatý pracovní den prodlení v případě poruchy nebo vady. V případech, kdy sankce dle tabulky v bodu 8 překročí výši měsíčního paušálu, bude rozdíl objednatelem vyfakturován zvlášť. Hodiny jsou počítány v pracovních dnech v době od 7:00 do 15:30. 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 bude provedena formou písemného zápisu nebo 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.
4. Veškerá komunikace související s plněním servisní podpory, včetně komunikace při uplatňování a řešení práv ze závad a reklamací, bude vedena v českém jazyce. Tento požadavek je stanoven z důvodu zajištění efektivní, jednoznačné a právně bezpečné komunikace mezi zadavatelem a dodavatelem. Požadavek není diskriminační a neomezuje účast zahraničních dodavatelů, neboť komunikaci v českém jazyce je možné zajistit vhodnými prostředky.