**Příloha č. 1 Návrhu Servisní smlouvy**

**Nutný obsah jednotlivých oznámení a postupu jejich zpracování**

1. Oznámení o události musí obsahovat:
	1. definice kategorie události
	2. popis události (jako popis události může sloužit i obrázek obrazovky nebo mobilu)
	3. čas vzniku Oznámení
	4. Zadavatel (odpovědná osoba) Oznámeni
2. Potvrzení přijetí události
	1. generuje se automaticky potvrzením klikem na url adresu v emailu
	2. čas přijetí Potvrzení
	3. Řešitel na straně dodavatele
3. Úvodní návrh řešení musí obsahovat:
	1. popis návrhu jak problém odstranit
	2. časový odhad
	3. požadavek na součinnost DPO
		1. v případě, že ano, je potřeba popis, typ součinnosti a definice, zda-li je součinnost nutná k odstranění události
		2. v případě, že není, uvést Bez součinnosti DPO
		3. v případě, že k odstranění událost vedou pouze překážky na straně objednatele uvést návrh řešení
	4. je nutné oboustranné odsouhlasení návrhu řešení
4. Součinnost při odstranění překážek
	1. V případě, že dodavatel uvedl, že potřebuje součinnost zadavatele
		1. v případě, že ano, se doba řešení prodlužuje o dobu nutnou k odstranění překážek na straně objednavatele
		2. po odstranění překážek je objednavatel povinen informovat o tomto dodavatele standardním kanálem
		3. čas, o který se Doba řešení prodlužuje je definován jako rozdíl mezi dobou přijetí “Úvodního návrhu řešení” a dobou odeslání Informace o odstranění překážek. Tento rozdíl pak bude připočten
5. Překážky pouze na straně objednatele
	1. úpravy v návazných systémech, změny IP adres atd. atd.
	2. dodavatel má nárok na uhrazení 1 hodiny

**Akceptace plnění**

1. Hodnocení, kontrola plnění a akceptace servisních služeb bude probíhat vždy 1x měsíčně za všechny vyřešené Oznámení událostí za předcházející měsíc.
	1. Hodnocení, kontrolu plnění a akceptaci servisních služeb/servisní podpory v rozsahu Oznámení události provádějí oprávněné osoby smluvních stran,
	2. Akceptaci plnění servisních služeb/servisní podpory v rozsahu Oznámení události na základě Výkazu předloženého k akceptaci objednatelem bude provádět oprávněná osoba objednatele,
	3. Oprávněná osoba zhotovitele se zavazuje předložit oprávněné osobě objednatele prostřednictvím e-mailu nebo elektronicky přes webové rozhraní Service desk systému ALVAO ke schválení Výkaz vždy do 3. pracovního dne následujícího měsíce po ukončení vyřešení všech Oznámení událostí, v rámci kterého byly servisní služby/servisní podpora poskytovány v předchozím měsíci.
	4. Objednatel se zavazuje Výkaz neprodleně svým podpisem schválit, případně do něj uvést veškeré výhrady.
	5. Zhotovitel se zavazuje vypořádat případné výhrady nejpozději do 2 dnů, nebude-li dohodnuto jinak, od podpisu Výkazu objednatelem a výsledek sdělit písemně prostřednictvím e-mailu nebo elektronicky přes webové rozhraní Service desk systému ALVAO.