

Příloha č. 3

Základní technická podpora

1. Základní technická podpora je poskytována po dobu platnosti této Smlouvy na agendy IS VERA Radnice uvedené v Příloze č. 2a, 2b a 2c (dále jen „příloha č. 2“).
2. Poskytování služby Základní technické podpory na zakoupené Licence Programového vybavení VERA Radnice lze ukončit písemnou výpovědí Příjemce prokazatelně doručenou Poskytovateli. Ve výpovědi musí být uveden seznam agend a počet licencí, kterých se výpověď týká. Výpovědní lhůta je 6měsíční a počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po prokazatelném doručení výpovědi Poskytovateli, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak.
3. Poskytnutí aktualizovaných verzí ASW k užití Příjemci, připravovaných Poskytovatelem, se provádí v případě řádného uhrazení ceny Základní technické podpory Příjemcem.
4. Součástí Základní technické podpory je

4.1. Služba „ServiceDesk“

- 4.1.1. Komplex služeb, poskytujících poradenství s využitím všech dostupných komunikačních prostředků, prostřednictvím specializované aplikace HelpDesk portál, elektronické pošty, telefonu (dále služba HotLine), faxu, pošty nebo osobním doručením, realizovaných na bázi komunikace mezi Poskytovatelem a Příjemcem, a to ve vazbě na Garantovanou úroveň servisních služeb (SLA) pouze pro osoby Příjemce, které úspěšně absolvovaly Školení organizované Poskytovatelem nebo klíčovými zaměstnanci Příjemce vyškolenými pro tento účel Poskytovatelem. Příjemce Poskytovateli po každém školení předá prezenční listinu školených, tj. seznam uživatelů Příjemce, kteří byli proškoleni dle Smlouvy.
- 4.1.2. Pokud řešení přesáhne celkovou dobu trvání 1 hodiny a důvod požadavku na ServiceDesk není zaviněn ASW nebo zaměstnancem Poskytovatele, je toto řešení poskytováno jako placená služba, definovaná výčtem „Doprovodných služeb“. Tato služba se nevztahuje na návrhy Příjemce v rámci jeho možnosti, podávat Poskytovateli náměty a připomínky.
- 4.1.3. V případě zjištění, že se jedná o chybu na straně Příjemce, poskytne Poskytovatel jako součást této služby Příjemci správný postup řešení problematiky.
- 4.1.4. V případě, že bude potřeba věc řešit jako potřebnou úpravu, jako novou funkcionalitu, a nikoliv jako problém se stávajícím řešením, zpracuje Poskytovatel v rámci této služby popis rozsahu takové úpravy, a to včetně její funkcionality a rozsahu pracnosti, a odešle kontaktní osobě Příjemce k uvážení, zda jako rozvoj objedná či nikoliv.
- 4.1.5. Služba je poskytována v pracovní dny v době mezi 8:00 a 17:00 v sídle Poskytovatele.

4.2. Služba „HotLine“

- 4.2.1. Služba ServiceDesku pro telefonickou podporu při řešení požadavků Příjemce souvisejících s provozem a funkčností ASW.

4.2.2. Veškeré úkony v rámci této služby jsou zaznamenány v evidenci služby HelpDesk portál.

4.2.3. Služba je poskytována v pracovní dny v době mezi 8:00 a 17:00 v sídle Poskytovatele.

4.3. Služba „HelpDesk“

4.3.1. V rámci poskytování této služby získává Příjemce nárok na odstraňování závad ASW, pokud jsou tyto závady způsobeny chybou ve zdrojovém kódu ASW nebo ve způsobu (formě) její implementace. Výskyt závady bude Příjemce oznamovat Poskytovateli prostřednictvím aplikace HelpDesk portál.

4.3.2. V případě výskytu závady v provozu ASW získává Příjemce garantovanou dobu jejich odstranění.

4.3.3. Řešení vzniklých Chyb a připomínek podle čl. 7.2 Smlouvy.

4.4. Služba „Legislativní podpora“

4.4.1. V rámci poskytování této služby Příjemce získává nárok na to, že aplikace bude uvedena v soulad s aktuálním stavem právního řádu ČR (tj. v soulad s platnými obecně závaznými právními předpisy ČR).

4.4.2. Verze ASW aktualizované v souvislosti se změnami právních předpisů budou Poskytovatelem dodány nejpozději 10 dnů před nabytím účinnosti příslušného právního předpisu.

4.4.3. Pokud právní předpis nabude účinnosti dříve než 60 dnů po uveřejnění ve Sbírce zákonů, bude „distribuce“ „aktualizované verze“ provedena nejpozději do 60 dnů ode dne uveřejnění ve Sbírce zákonů.

4.4.4. Pokud je implementace nové právní úpravy odvislá od vydání příslušných prováděcích předpisů zavazuje se Poskytovatel provést instalaci a implementaci legislativního update v co nejkratším termínu a nejpozději do 60 kalendářních dnů od vydání příslušných prováděcích předpisů k právní úpravě. Poskytovatel se v tomto případě zavazuje vyvinout maximální úsilí v co nejkratším možném termínu provést implementaci legislativního update.

4.4.5. Aktualizace bude zajišťována prostřednictvím upgrade nebo update aplikace.

4.5. Služba „Upgrade a update“

4.5.1. V rámci poskytování této služby Příjemce získává nárok na poskytnutí zlepšení a dodatků k poskytnuté aplikaci (upgrade a update stávajícího modulu) vydaných Poskytovatelem během příslušného ročního období a zároveň licence na tyto produkty, vždy do šedesáti (60) dnů po ukončení vývoje a uvolnění nové verze k distribuci.

4.5.2. O aktualizované verzi Poskytovatel vždy písemně informuje Příjemce, a to do 15 dnů od jejího uvolnění k distribuci

4.5.3. Součástí poskytnutí těchto upgrade a update není jejich instalace a implementace u Příjemce, vyjma přechodu na nové verze systému, kdy Poskytovatel provádí jejich instalaci na vlastní náklady, a to buď předem dohodnutým vzdáleným připojením,

případně v místě plnění U těchto instalací Poskytovatel garantuje funkčnost a stabilitu systému na HW konfiguraci technologií Příjemce. V případě nefunkčnosti či nestability systému je Poskytovatel povinen na vlastní náklady sjednat nápravu či systém vrátit na předchozí funkční verzi.

Před provedením jednotlivých upgrade či update ze strany Poskytovatele musí vždy proběhnout odsouhlasení ze strany Příjemce (kontaktní osoby) a to minimálně v rozsahu prováděné úpravy (upgrade, update) a času, ve kterém taková činnost bude provedena.

- 4.5.4. Poskytovatel v souvislosti s poskytováním služby upgrade a update zodpovídá za funkčnost svých aplikací, kdy se v případě, že takto nasazené řešení nebude funkční, uplatní řádné obecné SLA na funkčnost aplikace na základě této Smlouvy.

4.6. Služba „Dokumentace, popisy rozhraní a plán rozvoje“

4.6.1. Dokumentace uživatelská

Poskytovatel poskytuje a udržuje uživatelskou dokumentaci pro ASW pro Příjemce, která bude obsahovat minimálně základní popis práce s jednotlivými částmi ASW, postupy a bude popisovat jejich funkcionality pro potřebu řádné orientace uživatelů v ASW a řádné práce uživatele v ASW.

4.6.2. Dokumentace administrátorská

Poskytovatel poskytuje a udržuje administrátorskou dokumentaci pro Příjemce, která bude obsahovat detailní popis správy a údržby aplikací a informačních systémů na základě této smlouvy.

4.6.3. Popis rozhraní

Poskytovatel udržuje aktuální a platný popis veškerých rozhraní ASW na systémy, se kterými je provázán.

- 4.6.3.1. Popis jednotlivých rozhraní musí být zpracován tak detailně, aby umožňoval Příjemci jeho předání třetí straně, která na základě popisu bude schopna vytvořit bez jakékoliv součinnosti Poskytovatele odpovídající protikus rozhraní v plném rozsahu a jeho spuštění bude odvislé pouze na povolení komunikace ze strany aplikace/informačního systému poskytovatele.

- 4.6.3.2. Takový popis rozhraní musí tedy obsahovat minimálně technologii, kterou je rozhraní realizováno, popis jednotlivých datových typů a struktur, se kterými rozhraní pracuje, a způsob, kterým má být prostřednictvím rozhraní komunikováno.

4.7. Služba „Průběžný upgrade a update ASW při upgradu SW třetích stran“

- 4.7.1. **Operačního systému** na vyšší verze v souladu se specifikacemi uvedenými v Příloze č. 5 této Smlouvy, a to do šesti (6) měsíců od uvedení takového upgradu do prodeje v České republice.

Poskytovatel bude zajišťovat Základní technickou podporu pro verze uvedené v Příloze č. 5.

Ukončení podpory verze musí oznámit Poskytovatel 6 měsíců před termínem ukončení.

- 4.7.2. **Databázového** systému na vyšší verze v souladu se specifikacemi uvedenými v Příloze č. 5 této Smlouvy, a to do šesti (6) měsíců od uvedení takového upgradu do prodeje v České republice.
Poskytovatel bude zajišťovat Základní technickou podporu pro verze uvedené v Příloze č. 5.
Ukončení podpory verze musí oznámit Poskytovatel 6 měsíců před termínem ukončení.
- 4.7.3. Povinnost průběžného upgrade a update ASW podle ustanovení čl. 4.7.1 a 4.7.2. se nevztahuje na případy, kdy upgrade produktů třetích stran vykazují takové vlastnosti, které omezují, či znemožňují provoz ASW a jejich vzájemné užívání by proto bylo neslučitelné.
- 4.8. Možnost účasti Příjemce na schůzkách uživatelů pořádaných Poskytovatelem.
- 4.9. Účast Poskytovatele na jednáních Příjemce s jeho dalšími dodavateli na vyžádání Příjemcem, a to předem dohodnutým způsobem (např. e-mailem) min. 14 kalendářních dní předem.