

Standardní podmínky společnosti Aimtec

Díličí podmínky pro poskytnutí Podpory

1 Úvodní ustanovení

- 1.1 Díličí podmínky pro poskytnutí Podpory (pro účely tohoto dokumentu „**Podmínky pro poskytnutí Podpory**“) jsou součástí Standardních podmínek společnosti Aimtec, které jsou Podmínkami pro poskytnutí Podpory dále doplněny a zpřesněny. Tyto Podmínky pro poskytnutí Podpory spolu s VOP (Všeobecné obchodní podmínky) a Rozpočtem, případně s dalšími Díličími podmínkami, tvoří Smlouvu. Nestanoví-li Podmínky pro poskytnutí Podpory výslovně jinak, použijí se ustanovení VOP.
- 1.2 V případě rozporu mezi jednotlivými dokumenty, se nejdříve použijí ustanovení Smlouvy (jak je definována ve VOP), pak licenční ujednání k software, Podmínky pro poskytnutí Podpory, ostatní Díličí podmínky a pak VOP. Termíny s velkým písmenem nedefinované v těchto Podmínkách mají význam uvedený ve VOP.

2 Účel systému Podpory/předmět plnění

- 2.1 Předmětem plnění je zabezpečení Podpory Odběratele při provozu jeho informačního systému. V rámci Podpory jde především o:
 - 2.1.1 Řešení Incidentů
 - 2.1.2 Řešení Požadavek na službu
 - 2.1.3 Řešení Požadavků na změnu
 - 2.1.4 Řešení Problémů
 - 2.1.5 Poskytování Preventivní údržby (profylaxe)
 - 2.1.6 Poskytování Rezervovaných služeb Podpory
 - 2.1.7 Poskytování Automatického monitoringu
 - 2.1.8 Poskytování Pohotovosti
 - 2.1.9 Poskytování Podpory ServiceDesk (SED)

3 Specifikace předmětu plnění

3.1 Incident

- 3.1.1 Incident je neplánované přerušení nebo snížení kvality IT služby, která byla před výpadkem funkční, nebo událost, která má potenciál IT služby ovlivnit.
- 3.1.2 Požadavek za účelem eliminace Incidentu je Odběratelem zaznamenán v aplikaci SED.
- 3.1.3 V případě, že Incident je způsoben chybou na straně Dodavatele, jeho odstranění bude poskytnuto bezplatně.
- 3.1.4 Za vyřešení Incidentu se považuje také nasazení náhradního řešení (Workaround).

3.2 Požadavek na službu

- 3.2.1 Požadavek na službu je formální žádost o poskytnutí Podpory Odběratelem.
- 3.2.2 Požadavek na službu neovlivňuje stávající nastavení informačního systému a procesů, nepromítne se ani do dokumentace Podpory. Typickým příkladem Požadavku na službu je požadavek na školení uživatelů, založení kmenového záznamu. Požadavek na službu může být rovněž žádost o odstranění chyby, která nebyla způsobena Dodavatelem (např. chyba v datech).
- 3.2.3 Požadavek na službu je Odběratelem zaznamenán v aplikaci SED.

3.3 Požadavek na změnu

- 3.3.1 Požadavek na změnu je formální žádost/návrh Odběratele na provedení změny v nastavení informačního systému.
- 3.3.2 Schválený a přijatý Požadavek na změnu je závaznou objednávkou Dodávky, která se řídí VOP (odst. 1.7).
- 3.3.3 Požadavek na změnu ovlivňuje stávající nastavení, případně procesy, jeho realizace se promítne do dokumentace Podpory. Typickým příkladem Požadavku na změnu je nastavení nové transakce, nového procesu.
- 3.3.4 Požadavek na změnu je Odběratelem zaznamenán v aplikaci SED.

3.4 Problém

- 3.4.1 Identifikaci Problému provádí Dodavatel na základě Incidentů opakujících se bez známé příčiny, případně z výstupů Preventivní údržby (profylaxe) či Automatického monitoringu. Typickým příkladem Problému je opakovaný Incident.
- 3.4.2 Výstupem může být (po odsouhlasení Odběratelem) Požadavek na službu nebo Požadavek na změnu.

- 3.5 **Preventivní údržba**
- 3.5.1 Preventivní údržbou se rozumí soubor aktivit vedoucí ke snížení pravděpodobnosti výskytu Incidentu, optimalizaci výkonu informačních systémů a k zabezpečení Podpory provozu. Jedná se o periodicky dle harmonogramu prováděné Profylaktické služby. O poskytnutí Preventivní údržby vypracuje Dodavatel protokol.
- 3.6 **Rezervované služby Podpory**
- 3.6.1 Rezervované služby jsou předplacený měsíční rozsah Podpory, kterou Dodavatel garantuje dodat Odběrateli na základě jeho požadavku.
- 3.6.2 Pokud je měsíční čerpání Podpory vyšší než předplacený rozsah, je hodnota překračující tento rozsah fakturována na základě odsouhlaseného výkazu práce.
- 3.6.3 Nespotřebované Rezervované služby mohou být převedeny na základě uvážení Dodavatele do dalších měsíců v rámci jednoho kalendářního roku.
- 3.6.4 Nespotřebované Rezervované služby nejsou převáděny do dalšího kalendářního roku.
- 3.6.5 Převedené Rezervované služby nejsou v rámci dalších měsíců předmětem garance dodání. Odběratel neztrácí nárok na jejich využití, konkrétní způsob využití je dohodnut mezi kontaktními osobami Dodavatele a Odběratele uvedenými ve Smlouvě.
- 3.7 **Automatický monitoring**
- 3.7.1 Automatický monitoring průběžně sleduje klíčové ukazatele systému a jejich odchylky. V případě výskytu odchylky Dodavatel podnikne nápravné opatření, případně informuje odpovědné osoby Odběratele.
- 3.7.2 Konkrétní popis monitorovaných ukazatelů a událostí je k dispozici v aktuální dokumentaci Podpory.
- 3.8 **Údržba (Maintenance)**
- 3.8.1 Údržba (Maintenance) SW produktů (Údržba) je služba garantující opravy chyb nemodifikovaných částí dodaných softwarových Produktů. Zaplacená a aktivní Údržba je podmínkou pro poskytování Podpory.
- 3.9 **Pohotovost**
- 3.9.1 Pohotovost garantuje v předem vymezeném časovém období reakci do 30 minut od nahlášení požadavku. Pohotovost musí být objednána s předstihem minimálně pěti pracovních dní.
- 3.9.2 Pro zahájení práce v režimu Pohotovosti je nutné telefonicky kontaktovat kontaktní osobu na straně Dodavatele specifikovanou při objednání Pohotovosti. V případě, kdy dojde v průběhu Pohotovosti k nahlášení Požadavku, bude tento Požadavek účtován bez příplatků za reakci a dostupnost.
- 3.10 **Interní schvalovací proces**
- 3.10.1 Aplikace SED umožňuje interní schválení Požadavku Odpovědnou osobou Odběratele před předáním Dodavateli.
- 3.11 **Služba ServiceDesk (SED)**
- 3.11.1 Aplikace ServiceDesk (SED) má za cíl zabezpečení jednotného místa pro uplatnění požadavků na Podporu.
- 3.11.2 Prostřednictvím služby SED je nutno zadávat/objednávat všechny služby Podpory vymezené těmito Podmínkami pro poskytnutí Podpory a Smlouvou.
- 3.11.3 Služba je dostupná na adrese <https://sd.aimtecglobal.com>
- 3.11.4 Dostupnost SED pro zadávání Požadavků prostřednictvím webového rozhraní je v režimu 24/7. Sazby za přijetí Požadavku mimo Standardní dobu poskytnutí Podpory jsou uvedeny v odst. 6.
- 4 **Reakční doby**
- 4.1 Přijetí požadavku v Aplikaci SED nebo na telefonní lince +420 377 240 400 probíhá okamžitě. Přijetí je Odběrateli potvrzeno formou elektronické komunikace. Reakční doba je čas od založení Požadavku do potvrzení kategorizace kvalifikovanou osobou na straně Dodavatele.
- 4.2 Dodavatel poskytuje Podporu dohodnutou ve Smlouvě v dále specifikovaném rozsahu. Maximální Reakční doby jsou specifikovány v odst. 0. Kratší Reakční doba může být sjednána ve Smlouvě.
- 4.3 **Podpora – Reakční doba Low**
- 4.3.1 V této Reakční době se řeší Požadavky, které neovlivňují zásadním způsobem procesy Odběratele.
- 4.4 **Podpora – Reakční doba Medium**
- 4.4.1 V této Reakční době se řeší Požadavky, které ovlivňují zásadním způsobem Kritické procesy Odběratele.
- 4.4.2 Požadavky v této reakční době je nutno hlásit také telefonicky na číslo +420 377 240 400.
- 4.5 **Podpora – Reakční doba High**
- 4.5.1 V této Reakční době se řeší Požadavky, které blokují Kritické procesy Odběratele.
- 4.5.2 Požadavky v této Reakční době je nutno hlásit také telefonicky na číslo +420 377 240 400.
- 4.5.3 Dodavatel vyvine náležité úsilí při řešení Incidentu v reakční době High s cílem vyřešení Incidentu v nejkratším možném čase.
- 4.6 **Vyřešení Incidentu**
- 4.6.1 Doba Vyřešení Incidentu je čas od zahájení Řešení Incidentu do předání Odběrateli k uzavírání.
- 4.6.2 Kritické procesy Odběratele jsou procesy v informačním systému, které jsou pro Odběratele zásadní svým významem a bez kterých není Odběratel schopen provádět svoji podnikatelskou činnost.
- 4.6.3 Kritické procesy Odběratele jsou definovány Odběratelem a jejich seznam je předán Dodavateli k zaznamenání do dokumentace Podpory. Odběratel průběžně reviduje seznam Kritických procesů a poskytuje ho Dodavateli bez zbytečného prodlení.
- 4.6.4 Odběratel sestavuje Plán kontinuity pro každý Kritický proces jako seznam kroků a opatření, které jsou potřeba provést v případě výskytu Incidentu s prioritou High. Plán kontinuity je předán Dodavateli současně se seznamem Kritických procesů. Odběratel průběžně reviduje Plán kontinuity a poskytuje ho Dodavateli bez zbytečného prodlení.

- 4.6.5 Dodavatel má povinnost poskytovat Vyřešení Incidentu jen pro Odběratelem oznámené a Dodavatelem převzaté Kritické procesy.

5 Dostupnost Podpory

- 5.1 Dodavatel poskytuje Podporu v době Standardní doby poskytnutí Podpory, jak je definována v článku 0 – Definice poskytovaných služeb Podpory.
- 5.2 Dle potřeb Odběratele je možno ve Smlouvě specifikovat také jinou Dostupnost Podpory.
- 5.3 V případě, že vyšší Dostupnost Podpory není sjednána ve Smlouvě, Dodavatel poskytnutí Podpory mimo Standardní dobu poskytnutí Podpory definovanou v odst. 5.1 negarantuje.
- 5.4 Dodavatel garantuje řešení požadavků v rozsahu měsíčních Rezervovaných služeb Podpory.
- 5.5 Požadavky v dostupnosti mimo Standardní dobu poskytnutí Podpory dle bodu 5.1 je nutno hlásit také telefonicky na číslo +420 377 240 400.

6 Cena, platební podmínky

- 6.1 Cena za Podporu je obvykle sjednána ve Smlouvě nebo v Rozpočtu formou Úrovně Podpory. Pro případ, že sjednáno není, případně daná Podpora není součástí Úrovně Podpory dojednané ve Smlouvě, platí tyto základní sazby:
- 6.1.1 Základní hodinová sazba je 150 EUR bez DPH.
- 6.1.2 Příplatky jsou stanoveny v článku 0 Definice poskytované Podpory.
- 6.2 Roční poplatky za Podporu jsou sjednoceny s běžným kalendářním rokem. Platba je splatná na začátku období, dle Dodavatelem vystaveného daňového dokladu.
- 6.3 Cena schváleného Požadavku na službu nebo Požadavku na změnu může být s ohledem na jeho skutečnou pracnost navýšena až o 10 %.

7 Součinnost Odběratele v rámci Podpory

- 7.1 Odběratel se zavazuje jmenovat osoby, které budou zodpovídat za zadání a schválení řešení. Tyto osoby jsou specifikovány v aplikaci SED.
- 7.2 Odběratel umožní za účelem plnění Smlouvy místní a vzdálený přístup k informačnímu systému a jeho podpůrné infrastruktuře, přístup k internetu a do interní datové sítě Odběratele, a to v rozsahu a v počtu přístupů, které budou dostatečné pro zajištění efektivního poskytování Podpory.
- 7.3 Odběratel se zavazuje poskytnout potřebnou a nezbytnou součinnost při řešení Požadavku.
- 7.4 Odběratel je zodpovědný za zabezpečení podmínek provozu pro jednotlivé Produkty a za zabezpečení Údržby (Maintenance) pro všechny Produkty, které jsou předmětem Podpory.

8 Definice poskytovaných služeb Podpory

Uroveň služeb Podpory	1	2	3	4	5 ^{***}
Standardní doba poskytnutí Podpory (CET)					
Pro Požadavky v prioritě High	Po-Ne 0-24		Po-Pá 6-22	Po-Pá 9-17	
Pro Požadavky v prioritě Medium a Low	Po-Pá 9-17				
Doplňkové služby					
Požadovaná Údržba (Maintenance)	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano
Požadovaný Automatický monitoring	Ano	Ano	Ano	Ne	Ne
Preventivní údržba (počet za rok)	12	6	3	3	0
Rezervované služby Podpory (minimální objem MD/rok)	24	12	6	0	0
Přijetí požadavku					
Všechny priority	Okamžitě				
Reakční doba (maximální)					
Priorita High	2 hodiny				žádná
Priorita Medium	8 pracovních hodin				žádná
Priorita Low	5 pracovních dnů				
Vyřešení Incidentu					
Priorita High	6 hodin				
Priorita Medium	5 pracovních dnů				
Priorita Low	10 prac. dnů				
Vyřešení Požadavku na změnu					
Všechny priority	dle objemu Rezervovaných služeb Podpory	dle objemu Rezervovaných služeb Podpory	dle objemu Rezervovaných služeb Podpory	dle objemu Rezervovaných služeb Podpory	negantováno
Vlastnosti služby Podpory					
Interní schvalovací proces	Ano	Ano			
Konzultace emailem/telefonem	Ano	Ano	Ano		
Příplatky za přijetí Požadavku v prioritě High mimo Standardní dobu poskytnutí Podpory (CZK/EUR)					
Vždy mimo Standardní dobu poskytnutí Podpory			50 000 / 2 000 *	50 000 / 2 000 *	50 000 / 2 000 **
Sazby za práci					
Práce v prioritě High - % Základní hodinové sazby	200 %	200 %	200 %	200 %	200 %
Práce v prioritě Medium - % Základní hodinové sazby	150 %	150 %	150 %	150 %	150 %
Práce v prioritě Low - % Základní hodinové sazby	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
Pohotovost - % Základní hodinové sazby (v násobcích 4)	25 %	25 %	25 %	25 %	25 %

* V případě akceptování příplatku za přijetí Požadavku v prioritě High mimo Standardní dobu poskytnutí Podpory, jak je definována v tabulce, reakční doba je garantována.

** V případě akceptování příplatku za přijetí Požadavku v prioritě High mimo Standardní dobu poskytnutí Podpory, jak je definována v tabulce, reakční doba není garantována.

*** V úrovni podpory 5 nejsou poskytovány jakékoliv záruky dodání Podpory a Dodavatel na sebe nepřebírá jakoukoliv odpovědnost.