**Příloha č. 1**

**Specifikace, rozsah a ceník servisních služeb**

K zajištění maximální dostupnosti objednatel požaduje následující rozsah plnění servisních služeb:

* Režim poskytování servisní podpory: 5x8, tj. v pracovní době od 7:00 do 15:00
* Způsob a forma zadávání požadavků:
	+ prostřednictvím telefonu – konzultační a poradenská činnost v rozsahu minimálně 4 hodiny měsíčně
	+ prostřednictvím vzdáleného VPN přístupu na předem určené období, a to na základě žádosti uchazeče zaslané na e-mail: vpn@dpmb.cz
	+ prostřednictví pověřeného pracovníka uchazeče přímo na pracovišti zadavatele na
* Na každý plánovaný servisní zásah bude vystavena objednávka s předběžnou cenovou kalkulací
* Poskytování nových verzí SW
* Automatické zapracování změn vynucených změnou legislativy
* Rozvoj systému na základě požadavků zadavatele
* Pravidelné profylaxe systému (upozornění na nestandardní stavy)
* Měsíční reporting realizovaných služeb
* Zpracování detailní dokumentace (technologická, provozní a uživatelská)

**Garantovaná servisní úroveň služeb:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kategorizace****požadavku** | **Zahájení** | **Maximální doba na zprovoznění**(od nahlášení požadavku) |
| 1 = kritická (*problém má zásadní vliv na činnost Zadavatele a neexistuje nebo je velmi obtížné náhradní řešení*) | Ihned po nahlášení | 1 pracovní den |
| 2 = **střední** (*problém má vliv na aktuální činnost zadavatele, ale existuje náhradní řešení – činnost pokračuje v omezeném provozu*) | do 4 hodin | 3 pracovních dnů |
| 3 = nízká (*problém nemá zásadní vliv na aktuální činnost Zadavatele*) | do 8 hodin  | 5 pracovních dnů |

**Cena:**

1. Měsíční poplatek (garantovaná servisní podpora): xxx Kč bez DPH
2. Cena prací podpory a rozvoje: xxx Kč bez DPH/hodina práce

Cena zahrnuje veškeré náklady spojené s poskytováním servisních služeb, tzn. práci technika včetně případné dopravy.