

Príloha č. 2 - Opis predmetu zákazky - "Poskytovanie podporných služieb pre zabezpečenie prevádzky IS Helios Nephrite"

I. Podpora sa vyžaduje pre nasledovné moduly HELIOS NEPHRITE:

- Základ systému
- Účtovníctvo
- Fakturácia prijatá
- Fakturácia vydaná
- Pokladňa
- Banka
- Majetok
- Objednávky a Žiadanky
- Registratúra
- Sklady

II. Predmetom zákazky je poskytnutie nasledovných podporných služieb:

1. Služby základnej podpory – paušálna platba

- a) Zaisťovanie zhody s platnou legislatívou a zapracovanie zmien v dodanom software
- b) Riešenie prevádzkových problémov vzniknutých pri používaní software u Objednávateľa, vrátane odstraňovania závad software (ďalej len „riešenie prevádzkových problémov“)
- c) Zaistenie prevádzkyschopnosti software
- d) Technologický upgrade software – zaisťovanie kompatibility s novými verziami operačného systému a ďalších používaných produktov, podpora nových štandardov
- e) Rozvoj funkcionalít software na základe plánov vývoja Poskytovateľa
- f) Poskytovanie podpory na dve aktuálne verzie software (súčasná a predchádzajúca)
- g) Služby Hotline
- h) Vybavovanie reklamácií
- i) Odovzdávanie patchov (úpravy, opravy chýb v štandardnej verzii) a hotpatchov (úpravy a opravy týkajúce sa odlišností inštalácie u Objednávateľa), riešenie problémov vzniknutých po uprade a update

2. Služby nad rámec základnej podpory - paušálna platba 20 hodín/ na 1 mesiac

Služby nad rámec základnej podpory zahŕňajú v rámci ceny za konzultácie a za ďalšie služby:

Konzultácie a ďalšie služby v rozsahu 20 hodín mesačne, poskytované v pracovnej dobe Poskytovateľa v minimálnych časových blokoch 1 hodiny vcelku, s obsahom:

- konzultácie k legislatívnym zmenám a zmenám v konfigurácii systému,
- doškoľovanie používateľov

Konzultácie poskytuje Poskytovateľ Objednávateľovi formou:

- (a) Poskytovanie rád a konzultácií pracovníkom Objednávateľa pri riešení prevádzkových problémov vzniknutých pri používaní software; pre správne a efektívne používanie software prostredníctvom telefónu, vzdialeného prístupu, e-mailu, modemu a faxu, čo predstavuje:
 - Služby Hotline
 - Vyžiadané telefonické konzultácie nad rámec služby Hotline
- (b) Poskytovanie rád a konzultácií pracovníkom Objednávateľa pre správne a efektívne používanie software formou osobnej konzultácie / návštevy.
- (c) Riešenie prevádzkových problémov prostredníctvom vzdialeného prístupu – Objednávateľ zabezpečí prístup Poskytovateľovi.
- (d) Školenie pracovníkov Objednávateľa – t.j. používateľov, pracovníkov podpory a administrátorov software (ďalej len „školenie“).

Mesačný hodinový objem konzultácií v rozsahu 20 hodín mesačne, je pri nevyčerpaní Objednávateľom prevoditeľný do nasledujúceho obdobia.

3. Cenník prác/služieb v štruktúre:

- Analytické práce
- Vývojárske a programovacie práce
- Školiace práce

III. Definovanie a riešenie prevádzkových problémov v rámci základnej podpory:

Prevádzkové problémy sa členia do týchto kategórií:

- **kategória A** - prevádzkové problémy znemožňujúce používanie softvéru; t.j. spôsobuje "zamrznutie" alebo "zrútenie" systému počas normálneho používania, spôsobuje stratu alebo porušenie dát počas bežného používania softvéru; spôsobuje, že významná časť softvéru je nefunkčná a neexistuje postup pre náhradné riešenie problému, pričom tomu nemôže byť zabránené použitím bežných postupov v kompetencii správcu systému zákazníka.
- **kategória B** - prevádzkové problémy obmedzujúce používanie softvéru; t.j. spôsobujú významné problémy pri používaní, avšak sú prekonateľné dočasným náhradným postupom alebo spôsobujú, že časť dodaného softvéru sa významne odchyľuje od špecifikácie v dokumentácii/helpe, avšak neobmedzuje významne jeho funkčnosť.
- **kategória C** - prevádzkové problémy, ktoré komplikujú postupy pri práci so softvérom, t.j. prejavujú sa v nezhode ovládania či výstupov so správaním popísaným v dokumentácii/helpe, alebo nie sú uvedené v predchádzajúcich kategóriách.

IV. Pracovná doba pre riešenie prevádzkových problémov sa požaduje minimálne od 8:00 do 16:00 v pracovných dňoch. Poskytovateľ sa zaväzuje po doručení „Hlásenia o vzniku

Príloha č. 2 - Opis predmetu zákazky - "Poskytovanie podporných služieb pre zabezpečenie prevádzky IS Helios Nephrite"

prevádzkového problému" od Objednávateľa zahájiť prácu na odstránení prevádzkového problému a odstrániť prevádzkový problém v lehotách podľa nasledujúcej tabuľky :

kategórie prevádzkovéh o problému	lehoty pre zahájenie prác na odstránení prevádzkového problému	lehoty pre odstránenie prevádzkového problému
A	do 4 hodín po obdržaní „Hlásenia o vzniku problému“	do 24 hodín po obdržaní „Hlásenia o vzniku problému“
B	do 3 pracovných dní po obdržaní „Hlásenia o vzniku problému“	do 5 pracovných dní po obdržaní „Hlásenia o vzniku problému“
C	do 5 pracovných dní po obdržaní „Hlásenia o vzniku problému“	do 1 mesiaca po obdržaní „Hlásenia o vzniku problému“