Príloha č.3: Špecifikácia služieb

1. Modul, doba nahlásenia a spôsob kontaktu

Program	Model	Nahlásenie	Kontakt
Balík GAP	5 x 8	Po – Pia 08:00 – 16:30	Helpdesk + telefon + tw

Reakčné doby podľa kategórie vád

Program	Kategória	RESPONSE	FIX
Balík GAP	A	4 pracovných hodín	1 pracovný deň
	B	1 pracovný deň	3 pracovné dni
	C	2 pracovné dni	5 pracovných dní

2. Nahlasovanie

2.1. Používateľ nahlasuje poskytovateľovi akékoľvek poruchy, chyby či iné nedostatky služby:
- prostredníctvom HELPDESK formuláru priamo v cloud rozhraní na http://www.biometric.sk/hlasenie-poruchy
- mailom na adrese podpora@biometric.sk
- telefonicky na čísle +02/210 254 60 –počas prac. dní v čase 8:00 – 16:30

2.2. Požiadavky musia byť hlásené súčasne telefonicky aj prostredníctvom HELPDESK formuláru. V opačnom prípade nie je poskytovateľ povinný na požiadavku používateľa reagovať a nie je zodpovedný za prípadnú škodu, ktorá mu v tejto súvislosti vznikla, resp. mohla vzniknúť.

2.3. Hlásenie požiadavky zo strany používateľa musí obsahovať dátum a čas hlásenia (automaticky sa prideľuje), určenie priority požiadavky, podrobný popis servisnej požiadavky od oprávnenej kontaktnej osoby používateľa, meno a kontakt na zodpovednú osobu v mieste servisného zásahu v prípade ak nie je možné vykonať servisný zásah ON-SITE, meno a kontakt nahlasovateľa. V prípade, ak požiadavka čaká na odozvu od používateľa (čaká na jeho vyjadrenie, čaká na prístup do siete používateľa alebo na inú súčinnosť používateľa), tento čas sa nepočíta do času plnenia. V prípade, ak používateľ požaduje pre vstup do svojich priestorov absolvovanie BOZP školenia alebo obdobné školenie čas vyriešenia požiadavky sa predlžuje o čas strávený týmto školením.

3. Spôsob poskytovania služieb

3.1. Projektovým manažérom objednávateľa bude: .....
Projektový manažér objednávateľa bude oprávnený na to, aby v mene objednávateľa najmä:

3.1.1 predkladal návrhy na úpravy APV,

3.1.2 vyjednával podmienky realizácie úprav APV,

3.1.3 potvrdzoval výkazy prác,

3.1.4 zabezpečoval poskytovanie súčinnosti objednávateľa

3.1.5 podpisoval zápisnice o výsledkoch odovzdávacích testov úprav APV a protokoly o ich prevzatí do prevádzky.

3.2. Projektovým manažérom poskytovateľa bude: **Juraj Némethy**
Projektový manažér poskytovateľa bude oprávnený na to, aby v mene poskytovateľa najmä:

3.2.1 vypracovával stanoviská k návrhom objednávateľa na úpravy APV,

3.2.2 vyjednával podmienky realizácie úprav APV,

3.2.3 podpisoval zápisnice o výsledkoch odovzdávacích testov úprav APV a protokoly o ich prevzatí do prevádzky.

3.3. Opravy chýb APV budú vykonávané podľa podmienok uvedených v Prílohe č. 3 tejto zmluvy.

3.4. Úpravy APV budú vykonávané na základe návrhov, ktoré projektový manažér objednávateľa predloží projektovému manažérovi poskytovateľa. Ku každému návrhu na úpravu APV vypracuje projektový manažér poskytovateľa najneskôr do 5 pracovných dní od jeho predloženia stanovisko, v ktorom uvedie:

3.4.1 či navrhovanú úpravu APV považuje za realizovateľnú,

3.4.2 počet človekodní, ktoré si realizácia navrhovanej úpravy APV vyžaduje, či sa jedná o úpravu APV väčšieho rozsahu (úprava vyžaduje min. 5 človekodní).

3.5. Pri úpravách APV, ktoré podľa stanoviska projektového manažéra poskytovateľa budú realizovateľné ako úpravy APV väčšieho rozsahu, projektoví manažéri dohodnú podmienky realizácie navrhovanej úpravy.

Práce vykonané podľa bodu č. 3.4 a 3.5 tejto zmluvy podliehajú spoplatneniu podľa prílohy -cenník prác a služieb tejto zmluvy.

3.6. Služby budú poskytované osobne resp. cez vzdialenú podporu.

3.7. Poskytovateľ nebude v omeškaní, ak záväzok na plnenia/činnosti vzniknutý podľa tejto zmluvy alebo na jej základe nemohol riadne a včas splniť pre okolnosti, ktoré po uzavretí tejto zmluvy vznikli v dôsledku ním nepredvídateľných a neodvrátiteľných skutočností mimoriadnej povahy (vyššia moc) - lehoty pre plnenia/činnosti poskytovateľa sa predĺžia o dobu trvania takýchto okolností.

3.8. Zmluvné strany môžu zmeniť nimi určeného projektového manažéra. Zmena je voči druhej zmluvnej strane účinná odo dňa jej písomného oznámenia.

Za poskytovateľa kontakt pre nahlasovanie porúch:

Meno: BIOMETRIC, spol. s r. o., servisné stredisko

Telefónne číslo: 02/210 254 60

Mail: podpora@biometric.sk

4. Podrobné určenie poskytovaných služieb v rámci paušálu.

4.1. V servisných poplatkoch za APV má objednávateľ zahrnuté:

a) vývoj a dodávku nových verzií APV:
   - z titulu legislatívnych zmien,
   - pri prechode na vyššiu verziu Produktu, pod ktorým je APV vyvinuté (zmeny verzií operačného systému, zmeny verzií databázového systému),

b) pohotovosť poskytovateľa k poskytovaniu služieb v rámci prevádzkovania APV,

c) vzdialenú podporu pri zabezpečovaní prevádzky APV (telefón, fax, e-mail,),

4.2. Poskytovateľ sa zaväzuje pravidelne poskytovať upgrade dodaného APV.

4.3.Úpravy aplikačného programového vybavenia vyplývajúce z najčastejších a opakujúcich sa požiadaviek klientov, ktoré sú integrované v procese vylepšovania programu v podobe doplnení funkcionality prípadne nových rozhraní programu.

4.4. Pokiaľ poskytovateľ nie je schopný úplne odstrániť chybu ihneď, zabezpečí prevádzku systému, po vzájomnej dohode, náhradným spôsobom, pričom môže dôjsť na dohodnutú dobu ku kvalitatívnym a kvantitatívnym obmedzeniam.

4.5. Poskytovateľ na mieste zásahu popíše všetky skutočnosti a činnosti súvisiace so zásahom do Protokolu, ktoré podpíšu zástupcovia obidvoch zmluvných strán.

4.6. Objednávateľ zaručuje absenciu zásahov do APV a konfigurácie bez vedomia poskytovateľa okrem oprávnených zásahov.

4.7. Poskytovateľ sa zaväzuje k dostupnosti služieb minimálne na úrovni 99,5 %

Sankcia za nedodržanie dostupnosti služby:

Mesačná dostupnosť služby v %		Zľava z mesačného paušálu
99,5 % >	≥ 95,0 %	15 %
95,0 % >	≥ 90,0 %	20 %
90,0 % >		50 %

4.8. Poskytovateľ sa zaväzuje minimálne jeden krát denne vykonávať zálohu databáz objednávateľa

4.9. Poskytovateľ sa zaväzuje prevádzkovať cloudové služby v priestore Európskej únie a neposkytovať údaje tretím stranám.