**Zadávací dokumentace „VZS-01d Pořízení ERP, HR a APS systémů, jejich vzájemná implementace, údržba a rozvoj“**

**Příloha F, Garantované doby zásahu**

| **Stupeň závažnosti** | **Definice** | **Opatření Poskytovatele** | **Opatření Objednatele** | **Doba potvrzení** | **Doba zahájení prací** | **Doba obnovení služeb** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1.** | Praktické užívání ERP, HR nebo APS bylo přerušeno nebo je vážně narušeno a podstatná část uživatelů nemůže přiměřeně pokračovat ve své práci.  ERP, HR nebo APS není použitelný ve svých základních funkcích. | Zajistí dostupnost pracovníků v režimu 12/7 k zajištění řešení, které nebude působit významné potíže při používání ERP, HR nebo APS. | Objednatel poskytne po dobu trvání problému k dispozici určené pracovníky, kteří budou zodpovídat dotazy a poskytovat relevantní informace (např. protokolové soubory, výtisky obrazovky, data) nutné k tomu, aby oddělení podpory poskytovatele mohlo problém vyřešit, v opačném případě bude stupeň závažnosti problému snížen na úroveň 2. | Do 1 hodiny | do 4 hodin | do 24 hodin od nahlášení chyby |
| **2.** | Důležité funkce ERP, HR nebo APS nejsou k dispozici a jejich fungování nelze nijak obejít. Praktické použití jsou narušeny, ale nikoli přerušeny. Je vážně narušena produktivita značného počtu uživatelů nebo úrovně služby Objednatele. | Zajistí dostupnost pracovníků v režimu 12/7 k zajištění řešení, které nebude působit významné potíže při používání ERP, HR nebo APS. | Objednatel během své pracovní doby poskytne veškeré relevantní informace (např. protokolové soubory, výtisky obrazovek, data) nutné k tomu, aby zhotovitel mohl problém vyřešit, v opačném případě bude stupeň závažnosti problému snížen na úroveň 3. | Do 1 hodiny | do 8 hodin | do 48 hodin od nahlášení chyby |
| **3.** | Nejsou k dispozici důležité funkce ERP, HR nebo APS, ale je možné je obejít, nebo nejsou k dispozici méně důležité funkce softwaru, které však nelze obejít. Objednatel utrpěl mírnou ztrátu funkčnosti ERP, HR nebo APS. | Zajistí řešení, kterým je možné problém obejít, a případně doplnění, které bude také obsaženo v následné Aktualizaci. | Objednatel během své pracovní doby poskytne veškeré relevantní informace (např. protokolové soubory, výtisky obrazovek, data) nutné k tomu, aby zhotovitel mohl problém vyřešit. | Do 1 hodiny | do 24 hodin | do 96 hodin od nahlášení chyby |

| **Stupeň závažnosti** | **Definice** | **Opatření Poskytovatele** | **Opatření Objednatele** | **Doba potvrzení** | **Doba zahájení prací** | **Doba obnovení služeb** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **4.** | Objednatel zjistil menší závadu nebo žádá o informace, doplnění nebo vysvětlení dokumentace týkající funkčnosti ERP, HR nebo APS s tím, že provoz ERP, HR nebo APS není narušen nebo je narušen jen minimálně. Objednatel současně není omezen ve své práci, nebo je omezen minimálně. | Zajistí doplnění softwaru, které bude také obsaženo v následné Aktualizaci. | Objednatel během své pracovní doby poskytne veškeré relevantní informace (protokolové soubory, výtisky obrazovek, data) nutné k tomu, aby zhotovitel mohl problém vyřešit. | Do 1 hodiny | do 24 hodin | do 192 hodin od nahlášení chyby. |

**Sankční ujednání – stupeň závažnosti č. 1**

|  |  |
| --- | --- |
| **Garance servisního zásahu** | |
| Doba prodlení | Sankce za porušení závazku **Obnovení služeb** |
| Do 4 hodin | **1 000,- Kč za každou započatou hodinu** |
| Do 8 hodin | **2 000,- Kč za každou započatou hodinu** |
| Do 16 hodin | **3 000,- Kč za každou započatou hodinu** |
| Nad 16 hodin | **5 000,- Kč za každou započatou hodinu** |

**Sankční ujednání – stupeň závažnosti č. 2**

|  |  |
| --- | --- |
| **Garance servisního zásahu** | |
| Doba prodlení | Sankce za porušení závazku **Obnovení služeb** |
| Do 16 hodin | **1 000,- Kč za každou započatou hodinu** |
| Nad 16 hodin | **4 000,- Kč za každou započatou hodinu** |

**Sankční ujednání – stupeň závažnosti č. 3**

|  |  |
| --- | --- |
| **Garance servisního zásahu** | |
| Doba prodlení | Sankce za porušení závazku **Obnovení služeb** |
| Do 24 hodin | **1 000,- Kč za každou započatou hodinu** |
| Nad 24 hodin | **2 000,- Kč za každou započatou hodinu** |

**Sankční ujednání – stupeň závažnosti č. 4**

|  |  |
| --- | --- |
| **Garance servisního zásahu** | |
| Doba prodlení | Sankce za porušení závazku **Obnovení služeb** |
| Do 120 hodin | **500,- Kč za každou započatou hodinu** |
| Nad 120 hodin | **1 000,- Kč za každou započatou hodinu** |

Svým podpisem stvrzuji, že výše uvedené údaje jsou zavazující a pravdivé.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_­\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Datum, místo, razítko a podpis osoby oprávněné jednat za dodavatele