

společnost **Neit Consulting s.r.o.**

IČ 273 69 871

se sídlem Praha 1, Nové Město, Washingtonova 1624/5, PSČ 110 00

jednající Ing. Radkem Vojtou, jednatelem společnosti,

dále v textu jako **Poskytovatel** nebo též **Poskytovatel aplikace Team assistant**

poskytuje

Služby provozní podpory aplikace Team assistant

Služby provozní podpory může objednat jakýkoliv Uživatel aplikace Team assistant. Tyto služby doplňují produktový support aplikace Team assistant.

Podmínky pro využití služby:

- Zaslání písemné objednávky Poskytovateli, která bude obsahovat:
 - Identifikační údaje Objednatele
 - Název vybrané úrovně provozní podpory (Basic, Standard, Extra)
 - Datum, od kdy bude služba čerpána
 - Datum, do kdy bude služba čerpána
 - Vybraná frekvence platby (měsíční, roční)
- Uhrazení ceny za poskytování služby na základě faktury, kterou vystaví Objednateli Poskytovatel

Platební podmínky:

- Faktura musí být uhrazena do 30 dnů od data doručení Objednateli. Uskutečněním zdanitelného plnění se potom ve smyslu § 21 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Zákon o DPH“) rozumí poslední den v měsíci, ve kterém bude platba fakturována.
- Každá faktura – daňový doklad, musí obsahovat všechny náležitosti daňového dokladu ve smyslu § 29 Zákona o DPH a musí být vystavena podle ustanovení § 11 odst. 1 zák. č. 563/1991 Sb., o účetnictví, v platném znění.
- Jestliže nebude faktura obsahovat veškeré údaje vyžadované platnými právními předpisy, nebo pokud v ní nebudou správně uvedené údaje, je Objednatel oprávněn vrátit ji do data splatnosti Poskytovateli zpět s uvedením chybějících náležitostí nebo nesprávných údajů. V takovém případě se přerušuje doba splatnosti a nová lhůta splatnosti počne běžet doručením opravené faktury.
- V případě, že by byl dán důvod pro vznik ručitelského závazku Objednatele ve smyslu § 109 Zákona o DPH, je Objednatel oprávněn uhradit za Poskytovatele částku stanovené DPH přímo na účet správce

daně postupem dle §109a Zákona o DPH. V případě, že Objednatel takto uhradí DPH za Poskytovatele, je Objednatel povinen za objednanou službu zaplatit Poskytovateli pouze sjednanou cenu v částce bez DPH a neprodleně o tomto postupu informovat Poskytovatele.

Cena a detailní specifikace obsahu všech tří úrovní služeb je uvedena níže v samostatných kapitolách.

Rychlé orientační srovnání obsahu služeb a jejich porovnání se standardním produktovým supportem (maintenance):

	MAINTENANCE	BASIC SUPPORT	STANDARD SUPPORT	EXTRA SUPPORT
PODPORA				
Řešení produktových vad	✓	✓	✓	✓
Nárok na nové verze produktu	✓	✓	✓	✓
Konzultační podpora implementovaného řešení	✗	✗	✓*	✓*
Proaktivní monitoring	✗	✗	✗	✓
KOMUNIKACE (9h - 17h)				
E-mail	✓	✓	✓	✓
Helpdesk	✗	✗	✓	✓
Hotline	✗	✗	✗	✓
SLA PARAMETRY				
	NE	ANO	ANO dle kategorie vady	ANO dle kategorie vady
Reakce	✗	2 dny	4 hod - 1 den	4 hod - 1 den
Oprava	✗	✗	3 dny - 10 dní	1 den - 5 dní
	15 % z ceny licencí Roční cena (v Kč bez DPH)	+ 45 000 Kč/rok	+ 110 000 Kč/rok	+ 240 000 Kč/rok

* Za provádění ostatních aktivit bude účtován skutečně strávený čas v režimu T&M. Cena za jeden MD práce je 12 900,- Kč bez DPH.

Vada díla je v rámci záručního servisu odstraňována bezúplatně.

Pojmy:

- NBD – „Next Business Day“ (následující pracovní den)
- MD – „Man Day“ (8 hodin)

BASIC SUPPORT

Popis služby

Poskytovatel aplikace Team assistant nedodává žádnou další podporu implementovaného řešení.

Uživatel má možnost své požadavky komunikovat prostřednictvím emailu na pracovníky podpory Poskytovatele se základní garancí doby odezvy.

- Přístup k pracovníkům oddělení supportu Poskytovatele: e-mail
- Písemné oznámení požadavku (vada, dotaz, požadavek na produktovou a technickou pomoc, požadavek na rozšíření funkčnosti)

Typ Incidentu:

#	Typ Incidentu	Popis
1	Bug TAS	Vada odstraňována bezúplatně.
2	Administrátorské úkony	Za provádění bude účtován skutečně strávený čas v režimu T&M.
3	Konzultace/Dotaz	Za provádění bude účtován skutečně strávený čas v režimu T&M.
4	Požadavek na změnu	Za provádění bude účtován skutečně strávený čas v režimu T&M.

Kontaktní matice:

E-mail	support@neit.group
---------------	--------------------

Vstupy

- Požadavek Uživatele předaný e-mailem

SLA

Popis SLA	Termín plnění
Reakce na požadavek	Do 2 dnů od přijetí požadavku

Výstupy

- Zaevidovaný požadavek Uživatele ve frontě Poskytovatele
- Odpověď na požadavek Uživatele

Doba poskytování a zařazení služby

- Doba poskytování služby je v pracovní dny od 9:00 do 17:00 hodin.
- Vada díla je v rámci záručního servisu odstraňována bezúplatně.
- Za provádění ostatních aktivit bude účtován skutečně strávený čas v režimu T&M.

Cena služby

- Za garanci SLA je účtován paušální roční poplatek ve výši 45 000,- Kč bez DPH.
NEBO
- Za garanci SLA je účtován paušální měsíční poplatek ve výši 4 500,- Kč bez DPH.

STANDARD SUPPORT

Popis služby

Poskytovatel aplikace Team assistant dodává základní podporu implementovaného řešení.

Uživatel má možnost své požadavky komunikovat prostřednictvím emailu nebo helpdesku na pracovníky podpory Poskytovatele s garantovanou dobou odezvy.

- Přístup k pracovníkům oddělení supportu Poskytovatele: e-mail a helpdesk
- Písemné oznámení požadavku (vada, dotaz, požadavek na produktovou a technickou pomoc, požadavek na rozšíření funkčnosti)

Typ Incidentu:

#	Typ Incidentu	Popis
1	Bug TAS	Vada odstraňována bezúplatně.
2	Administrátorské úkony	Za provádění bude účtován skutečně strávený čas v režimu T&M.
3	Konzultace/Dotaz	Za provádění bude účtován skutečně strávený čas v režimu T&M.
4	Požadavek na změnu	Za provádění bude účtován skutečně strávený čas v režimu T&M.

Úrovně závažnosti:

Kategorie	Popis
Kritický A	Incident způsobuje úplnou ztrátu funkcionality systému (TAS). Práce nemohou dále pokračovat, operace se stává kritickou pro obchodní činnost a nastává pohotovostní situace. Incident na úrovni závažnosti 1 obsahuje jednu či obě z následujících charakteristik: klíčová funkcionality není dostupná / systém má výpadky dostupnosti (toto se děje opakovaně).
Závažný B	Systém (TAS) je omezen ve funkčnosti v podpoře kritických procesů, ale tuto vadu lze eliminovat jiným postupem nebo je omezen v podpoře nekritických procesů, ale tuto vadu nelze jiným způsobem eliminovat.
Ostatní C	Problém způsobuje minoritní ztrátu funkcionality Systému (TAS) nebo jeho části. Důsledkem jsou potíže, které mohou vyžadovat určité náhradní řešení k obnovení funkcionality.
Ad-hoc D	Požadavek na služby, které nejsou chápány jako bug Systému nebo jeho části. Konzultace / Dotaz / Požadavek na změnu

Helpdeskový systém je provozován formou webové aplikace. Poskytovatel zajistí přístup do systému pro oprávněné osoby Uživatelé.

Standardně se hlášení provádí zápisem oprávněné osoby Uživatelé do helpdeskového systému prostřednictvím webového formuláře. V případě nedostupnosti helpdeskového systému Poskytovatele lze požadavky hlásit rovněž emailem a požadavek do helpdeskového systému zaeviduje Poskytovatel. Tento způsob lze použít i v případě jiné krizové situace.

Kontaktní matice:

Web (helpdesk)	helpme.teamassistant.cz
E-mail	support@neit.group

Vstupy

- Požadavek Uživatelé předaný e-mailem nebo zaevidovaný v helpdesk.

SLA

Popis SLA	Termín plnění dle kategorie vady		
	A	B	C
Reakce	4 hod.	4 hod.	NBD
Workaround	NBD (snížení na B)	3 pracovní dny (snížení na C)	5 pracovních dní
Oprava	3 pracovní dny	5 pracovních dní	10 pracovních dní

Parametr „Reakce“ je Zhotovitelem garantovaný. Parametr „Oprava“ není Zhotovitelem garantovaný. Zhotovitel učiní vše pro to, aby byl dodržen, nicméně stanovené časové lhůty na vyřešení incidentu uvedené viz tabulka výše sloupec „Oprava“ mohou být ovlivněny součinností Uživatelé nebo třetích stran. Zhotovitel negarantuje jejich dodržení ve všech případech.

Výstupy

- Zaevidovaný požadavek Uživatelé ve frontě Poskytovatelé
- Odpověď na požadavek Uživatelé
- Odstraněná vada

Doba poskytování a zařazení služby

- Doba poskytování služby je v pracovní dny od 9:00 do 17:00 hodin.
- Vada díla je v rámci záručního servisu odstraňována bezúplatně.
- Za provádění ostatních aktivit bude účtován skutečně strávený čas v režimu T&M. Cena za jeden MD práce je 12 900,- Kč bez DPH.

Cena služby

- Za garanci SLA je účtován paušální roční poplatek ve výši 110 000,- Kč bez DPH.
NEBO

- Za garanci SLA je účtován paušální měsíční poplatek ve výši 11 000,- Kč bez DPH.

EXTRA SUPPORT

Popis služby

Poskytovatel aplikace Team assistant dodává rozšířenou podporu implementovaného řešení.

Uživatel má možnost své požadavky komunikovat prostřednictvím emailu nebo helpdesku na pracovníky podpory Poskytovatele s garantovanou dobou odezvy.

- Přístup k pracovníkům oddělení supportu Poskytovatele: e-mail a helpdesk
- Písemné oznámení požadavku (vada, dotaz, požadavek na produktovou a technickou pomoc, požadavek na rozšíření funkčnosti)
- 0,5 MD měsíčně na realizaci rozvojových požadavků

Typ Incidentu:

#	Typ Incidentu	Popis
1	Bug TAS	Vada odstraňována bezúplatně.
2	Administrátorské úkony	Za provádění bude účtován skutečně strávený čas v režimu T&M.
3	Konzultace/Dotaz	Za provádění bude účtován skutečně strávený čas v režimu T&M.
4	Požadavek na změnu	Za provádění bude účtován skutečně strávený čas v režimu T&M.

Úrovně závažnosti:

Kategorie	Popis
Kritický A	Incident způsobuje úplnou ztrátu funkcionality systému (TAS). Práce nemohou dále pokračovat, operace se stává kritickou pro obchodní činnost a nastává pohotovostní situace. Incident na úrovni závažnosti 1 obsahuje jednu či obě z následujících charakteristik: klíčová funkcionality není dostupná / systém má výpadky dostupnosti (toto se děje opakovaně).
Závažný B	Systém (TAS) je omezen ve funkčnosti v podpoře kritických procesů, ale tuto vadu lze eliminovat jiným postupem nebo je omezen v podpoře nekritických procesů, ale tuto vadu nelze jiným způsobem eliminovat.
Ostatní C	Problém způsobuje minoritní ztrátu funkcionality Systému (TAS) nebo jeho části. Důsledkem jsou potíže, které mohou vyžadovat určité náhradní řešení k obnovení funkcionality.
Ad-hoc	Požadavek na služby, které nejsou chápány jako bug Systému nebo jeho části.

D	Konzultace / Dotaz / Požadavek na změnu
---	---

Helpdeskový systém je provozován formou webové aplikace. Poskytovatel zajistí přístup do systému pro oprávněné osoby Uživatele.

Standardně se hlášení provádí zápisem oprávněné osoby Uživatele do helpdeskového systému prostřednictvím webového formuláře. V případě nedostupnosti helpdeskového systému Poskytovatele lze požadavky hlásit rovněž emailem a požadavek do helpdeskového systému zaeviduje Poskytovatel. Tento způsob lze použít i v případě jiné krizové situace.

Kontaktní matice:

Web (helpdesk)	helpme.teamassistant.cz
E-mail	support@neit.group
Telefon	+420 601 370 165

Vstupy

- Požadavek Uživatele předaný e-mailem nebo zaevidovaný v helpdesk.
- Požadavek Uživatele konzultovaný na Hotline.

SLA

Popis SLA	Termín plnění dle kategorie vady		
	A	B	C
Reakce	4 hod.	4 hod.	NBD
Workaround	NBD (snížení na B)	1 pracovní den (snížení na C)	2 pracovní dny
Oprava	2 pracovní dny	3 pracovní dny	5 pracovních dní

Parametr „Reakce“ je Zhotovitelem garantovaný. Parametr „Oprava“ není Zhotovitelem garantovaný. Zhotovitel učiní vše pro to, aby byl dodržen, nicméně stanovené časové lhůty na vyřešení incidentu uvedené viz tabulka výše sloupec „Oprava“ mohou být ovlivněny součinností Uživatele nebo třetích stran. Zhotovitel negarantuje jejich dodržení ve všech případech.

Výstupy

- Zaevidovaný požadavek Uživatele ve frontě Poskytovatele
- Odpověď na požadavek Uživatele
- Odstraněná vada
- 0,5 MD/měsíc prací (dle dohody)

Doba poskytování a zařazení služby

- Doba poskytování služby je v pracovní dny od 9:00 do 17:00 hodin.
- Vada díla je v rámci záručního servisu odstraňována bezúplatně.
- Za provádění ostatních aktivit bude účtován skutečně strávený čas v režimu T&M. Cena za jeden MD práce je 12 900,- Kč bez DPH.

Cena služby

- Za garanci SLA je účtován paušální roční poplatek ve výši 240 000,- Kč bez DPH.
- NEBO
- Za garanci SLA je účtován paušální měsíční poplatek ve výši 24 000,- Kč bez DPH.