

# Standardní podmínky společnosti Aimtec

## Podmínky pro poskytnutí podpory

Podmínky pro poskytnutí podpory (dále Podmínky) jsou součástí Standardních podmínek společnosti Aimtec. Tento dokument upřesňuje Obchodní dodací podmínky.

### 1 Účel systému podpory/předmět plnění

- 1.1 Předmětem plnění je zabezpečení procesu podpory Odběratele při provozu jeho informačního systému, který je v Produktivním provozu. V rámci tohoto procesu jde především o:
  - 1.1.1 Řešení Incidentů
  - 1.1.2 Řešení Požadavků na službu
  - 1.1.3 Řešení Požadavků na změnu
  - 1.1.4 Řešení Problémů
  - 1.1.5 Poskytování Preventivní údržby (profylaxe, automatický monitoring)
  - 1.1.6 Poskytování Rezervovaných služeb
  - 1.1.7 Poskytování služby Automatický monitoring
  - 1.1.8 Zabezpečení Pohotovosti
  - 1.1.9 Poskytování telefonických konzultací
  - 1.1.10 Poskytnutí služby ServiceDesk (SED)

### 2 Specifikace předmětu plnění

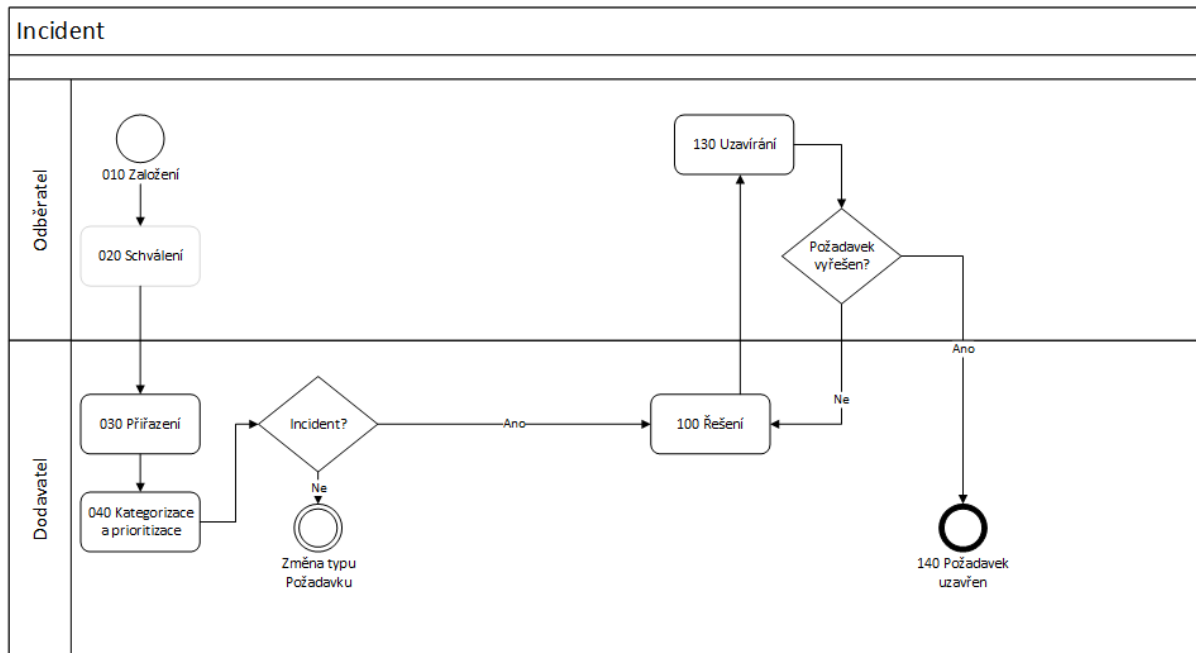
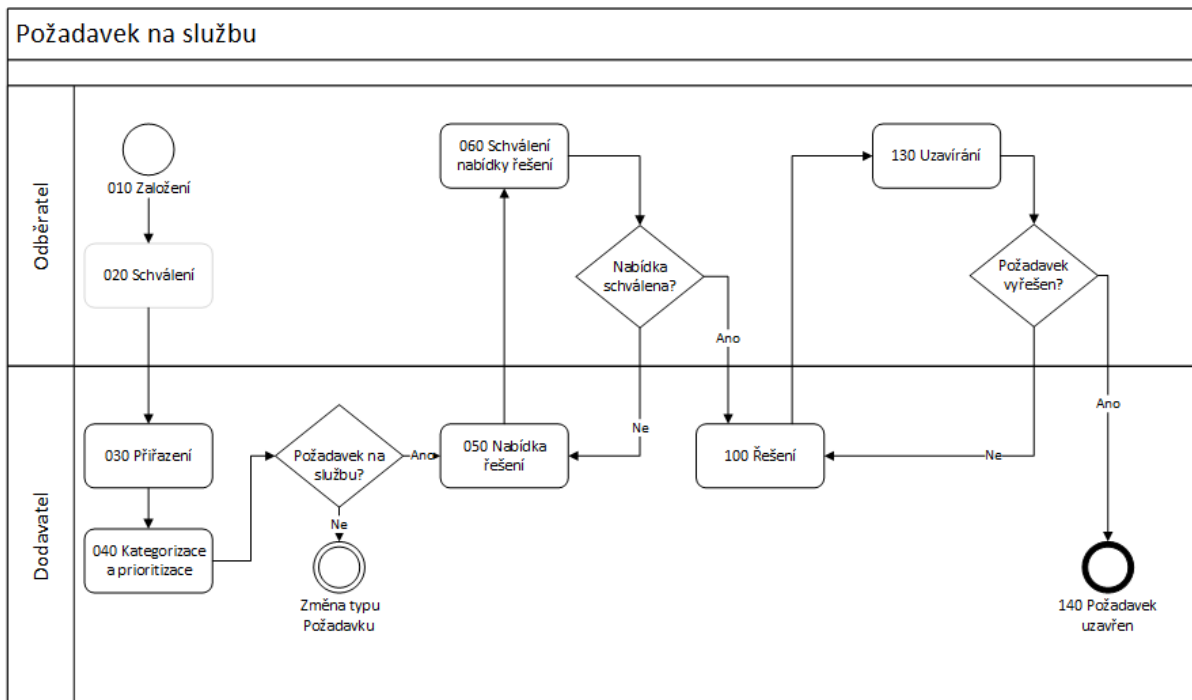
- 2.1 Incident
  - 2.1.1 Incident je neplánovaný výpadek/přerušování IT služby, která byla před výpadkem funkční.
  - 2.1.2 Požadavek na odstranění incidentu je Odběratelem zaznamenán v aplikaci SED.
  - 2.1.3 V případě, že incident je způsoben chybou na straně Dodavatele/Autora softwarového produktu, jeho odstranění bude poskytnuto bezplatně za předpokladu, že Odběratel má zaplacenou službu Údržba (maintenance).
  - 2.1.4 Za vyřešení incidentu se považuje také nasazení náhradního řešení (workaround).
- 2.2 Požadavek na službu
  - 2.2.1 Požadavek na službu je formální žádost o poskytnutí služby Odběratelem.
  - 2.2.2 Požadavek na službu neovlivňuje stávající nastavení systému a procesu, nepromítne se ani do dokumentace. Typickým příkladem požadavku na službu je požadavek na školení uživatelů, založení kmenového záznamu. Požadavek na službu může být rovněž žádost o odstranění chyby, která nebyla způsobena na straně Autora softwarového produktu (např. chyba v datech).
  - 2.2.3 Požadavek na službu je Odběratelem zaznamenán v aplikaci SED.
- 2.3 Požadavek na změnu
  - 2.3.1 Požadavek na změnu je formální žádost/návrh Odběratele na provedení změny v nastavení systému.
  - 2.3.2 Schválený a přijatý požadavek je závaznou objednávkou, která se řídí standardními Obchodními a dodacími podmínkami.
  - 2.3.3 Požadavek na změnu ovlivňuje stávající nastavení, případně procesy, jeho realizace se promítne do dokumentace. Typickým příkladem Požadavku na změnu je nastavení nové transakce, nového procesu.
  - 2.3.4 Požadavek na změnu je Odběratelem zaznamenán v aplikaci SED.
- 2.4 Problém
  - 2.4.1 Identifikaci problému provádí Dodavatel na základě incidentů opakujících se bez známé příčiny, případně z výstupů Preventivní profylaktické údržby či automatického monitoringu. Typickým příkladem problému je opakovaný Incident.
  - 2.4.2 Výstupem může být (po odsouhlasení Odběratelem) Požadavek na službu nebo Požadavek na změnu.
- 2.5 Rezervované služby

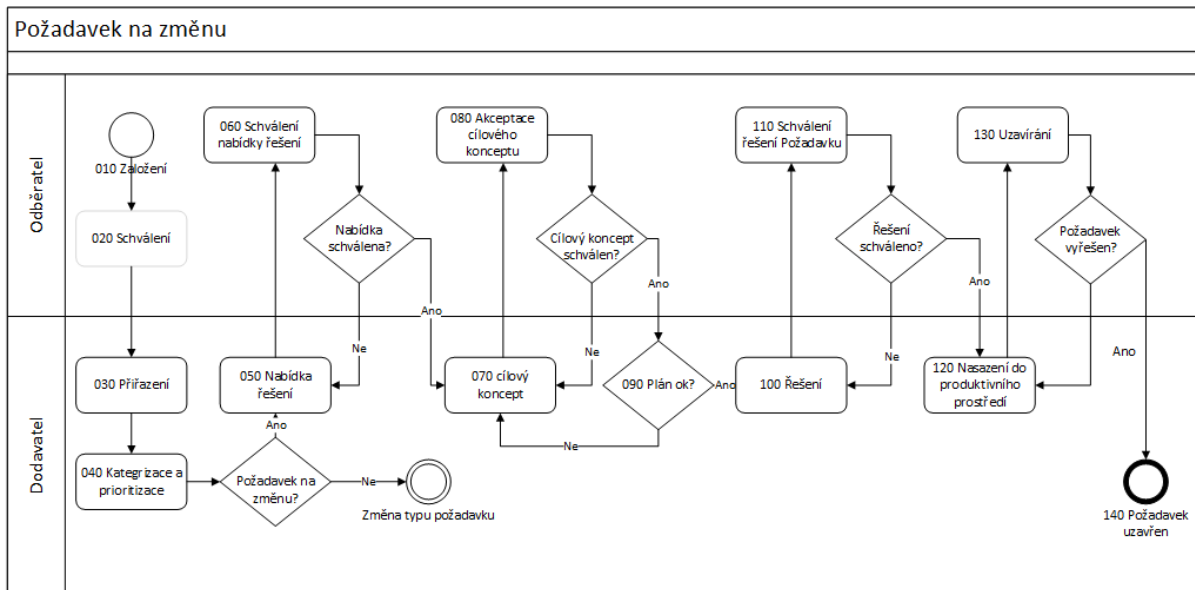
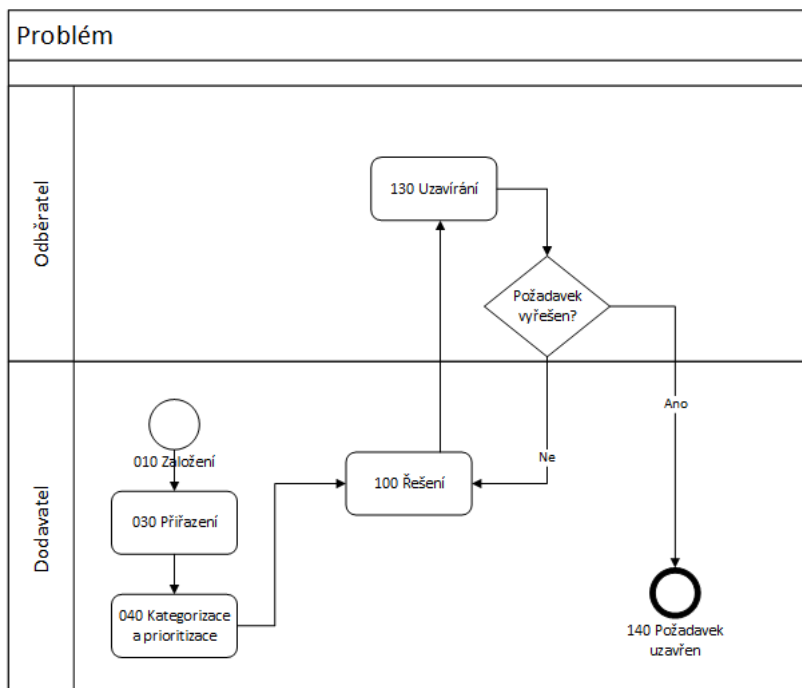
- 2.5.1 Rezervované služby jsou předplacený měsíční rozsah služby, kterou Dodavatel garantuje dodat Odběrateli na základě jeho požadavku.
- 2.5.2 Garance dodání znamená poskytnutí plnění do 30 kalendářních dnů od Akceptace návrhu řešení.
- 2.5.3 Pokud je měsíční čerpání služeb vyšší než předplacený rozsah, je hodnota překračující tento rozsah fakturována na základě odsouhlaseného výkazu práce.
- 2.5.4 Nespotřebované Rezervované služby mohou být převedeny do dalších měsíců v rámci jednoho kalendářního roku.
- 2.5.5 Nespotřebované Rezervované služby nejsou převáděny do dalšího kalendářního roku.
- 2.5.6 Převedené Rezervované služby nejsou v rámci dalších měsíců garantovány. Odběratel neztrácí nárok na jejich využití, konkrétní způsob využití je dohodnut mezi Vedoucím podpory Dodavatele a Odběratele.
- 2.6 Preventivní údržba
  - 2.6.1 Preventivní údržbou se rozumí soubor aktivit vedoucí ke snížení pravděpodobnosti výskytu incidentu, optimalizaci výkonu systémů a k zabezpečení podpory provozu. V zásadě se jedná o periodicky prováděné profylaktické služby.
  - 2.6.2 Pravidelné preventivní/profylaktické služby údržby jsou poskytovány podle harmonogramu poskytování služeb. O poskytnutí Preventivní údržby vypracuje Dodavatel protokol.
  - 2.6.3 Konkrétní popis aktivit Preventivní údržby je k dispozici v aktuální dokumentaci Produktu, příp. Projektu.
- 2.7 Automatický monitoring
  - 2.7.1 Automatický monitoring průběžně sleduje klíčové ukazatele systému. V případě výskytu definované události Dodavatel podnikne vhodné nápravné opatření, případně informuje zodpovědné osoby Odběratele.
  - 2.7.2 Konkrétní popis monitorovaných ukazatelů a událostí je k dispozici v aktuální dokumentaci Produktu, příp. Projektu.
- 2.8 Údržba (maintenance)
  - 2.8.1 Údržba (maintenance) SW produktů (Údržba) je služba garantující bezchybné fungování nemodifikovaných částí dodaných softwarových Produktů. Rozsah Údržby je dále upřesněn na základě specifikace Autora Podmínkami Údržby produktů. Zaplacená a aktivní Údržba je podmínkou pro poskytování Podpory.
- 2.9 Pohotovost
  - 2.9.1 Pohotovost garantuje v předem vymezeném časovém období reakci do 30 minut od nahlášení požadavku. Pohotovost musí být objednána s předstihem minimálně pěti pracovních dní.
  - 2.9.2 Pro zahájení práce v režimu Pohotovosti je nutné telefonicky kontaktovat konkrétní osobu na straně Dodavatele specifikovanou při objednání Pohotovosti.
- 2.10 Vyhrazený tým podpory
  - 2.10.1 Dodavatel jmenuje konkrétní osoby do týmu podpory (minimálně 1 na pozici konzultanta a minimálně 1 na pozici programátora).
  - 2.10.2 Dodavatel přiřazuje požadavky k řešení Vyhrazenému týmu podpory.
  - 2.10.3 Dodavatel přiřazuje požadavky jiným řešitelům pouze v oprávněných případech.
- 2.11 Přímý přístup ke konzultantovi
  - 2.11.1 Dodavatel poskytne na vyžádání Odběrateli možnost přímého kontaktu na konzulta pomocí emailu/telefonu bez garance reakce.
- 2.12 Interní schvalovací proces
  - 2.12.1 Aplikace SED umožňuje interní schválení Požadavku Odpovědnou osobou Odběratele před předáním Dodavateli k přiřazení.
  - 2.12.2 Odběratel definuje práva jednotlivých Odpovědných osob.
- 2.13 Konzultace emailem/telefonem
- 2.14 Řešení operativních požadavků s konkrétním konzultantem bez garance reakce, bez dokumentování předmětu konzultace. Čas potřebný pro konzultace je vykázan Dodavatelem v rámci souhrnného Požadavku na službu.
- 2.15 Služba ServiceDesk (SED)
  - 2.15.1 Aplikace ServiceDesk (SED) má za cíl zabezpečení jednotného místa pro uplatnění požadavků na podporu provozu.
  - 2.15.2 Prostřednictvím služby SED je nutno zadávat/objednávat všechny služby podpory vymezené těmito Podmínkami a Smlouvou.
  - 2.15.3 Služba je dostupná na adrese <https://sd.aimtecglob.com>

### 3 Reakční doby

- 3.1 Přijetí požadavku v aplikaci SED nebo na telefonní lince +420 377 240 400 probíhá okamžitě. Přijetí požadavku je Odběrateli potvrzeno formou elektronické komunikace. Reakční doba je čas od založení Požadavku (fáze 010, příp. odsouhlasení požadavku ve fázi 020 při využití funkce Interní schvalovací proces) do potvrzení kategorizace (fáze 040) Kvalifikovanou osobou na straně Dodavatele.
- 3.2 Dodavatel poskytuje služby v rámci Smlouvy v dále specifikovaném rozsahu. Garantované maximální Reakční doby jsou specifikovány v článku 13. V případě, že kratší reakční doba není sjednána ve Smlouvě, Dodavatel její poskytnutí negarantuje.
- 3.3 Podpora – Reakční doba LOW
  - 3.3.1 V této reakční době se řeší požadavky, které neovlivňují zásadním způsobem procesy Odběratele.
- 3.4 Podpora – Reakční doba MEDIUM
  - 3.4.1 V této reakční době se řeší požadavky, které ovlivňují zásadním způsobem kritické procesy Odběratele.
  - 3.4.2 Požadavky v této reakční době je nutno hlásit také telefonicky na číslo +420 377 240 400.
- 3.5 Podpora – Reakční doba HIGH

- 3.5.1 V této reakční době se řeší požadavky, které blokují kritické procesy Odběratele.
- 3.5.2 Požadavky v této reakční době je nutno hlásit také telefonicky na číslo +420 377 240 400.
- 3.5.3 Dodavatel vyvine maximální úsilí při řešení incidentu v reakční době HIGH s cílem vyřešení incidentu v nejkratším možném čase.
- 3.6 Podpora - Pohotovost
  - 3.6.1 Pohotovost pro zabezpečení reakce do 30 min. od nahlášení požadavku, objednávka služby s předstihem pěti pracovních dní.
  - 3.6.2 V případě, kdy dojde v průběhu Pohotovosti k nahlášení Požadavku, bude tento Požadavek účtován bez příplatků za reakci a dostupnost.
- 3.7 Služba ServiceDesk
  - 3.7.1 Dostupnost služby pro zadávání požadavků prostřednictvím webového rozhraní je v režimu 24/7. Sazby za přijetí požadavku mimo běžnou pracovní dobu jsou uvedeny v odstavci 5.
- 3.8 Vyřešení Incidentu
  - 3.8.1 Doba Vyřešení Incidentu je čas od zahájení Řešení Incidentu (fáze 100) do předání Odběrateli k Uzavírání (fáze 130).
  - 3.8.2 Kritické procesy Odběratele jsou podnikové procesy v informačním systému v produktivním provozu, které jsou pro Odběratele zásadní svým významem a bez kterých není Odběratel schopen provádět svoji obchodní činnost.
  - 3.8.3 Pouze na Kritické procesy je možné uplatnit službu „Vyřešení Incidentu“.
  - 3.8.4 Kritické procesy jsou definovány Odběratelem a jejich seznam je předán Dodavateli k zaznamenání do Dokumentace projektu. Odběratel průběžně reviduje seznam Kritických procesů a poskytuje ho Dodavateli bez zbytečného prodlení.
  - 3.8.5 Odběratel sestavuje Plán kontinuity pro každý Kritický proces jako seznam kroků a opatření, které jsou potřeba provést v případě výskytu Incidentu s prioritou High. Plán kontinuity je předán Dodavateli současně se seznamem Kritických procesů. Odběratel průběžně reviduje Plán kontinuity a poskytuje ho Dodavateli bez zbytečného prodlení.
- 4 Dostupnost služeb**
  - 4.1 Dodavatel poskytuje služby v době Standardní pracovní doby, tedy v pracovních dnech platných v České republice. Časové rozmezí Standardní pracovní doby definuje článek 13.
  - 4.2 Dle potřeb Odběratele je možno ve smlouvě specifikovat také jinou dostupnost služeb.
  - 4.3 V případě, že vyšší dostupnost služeb není sjednána ve smlouvě, Dodavatel poskytnutí služby mimo pracovní dobu definovanou v bodě 4.1 negarantuje.
  - 4.4 Dodavatel garantuje řešení Požadavků na službu a Požadavků na změnu v rozsahu měsíčních rezervovaných služeb.
  - 4.5 Požadavky v dostupnosti mimo Standardní pracovní dobu dle bodu 4.1 je nutno hlásit také telefonicky na číslo +420 377 240 400.
- 5 Cena, platební podmínky**
  - 5.1 Cena za komplexní službu podpory je obvykle sjednána ve Smlouvě formou zvýhodněné Úrovně služeb. Pro případ, že sjednáno není, případně daná Služba není součástí zvýhodněné Úrovně služeb dojednané ve smlouvě, platí tyto základní sazby:
  - 5.2 Roční poplatky za produkt AIMTEC Support jsou sjednoceny s běžným kalendářním rokem. Platba je splatná na začátku období.
    - 5.2.1 Základní hodinová sazba je 2 500 Kč/100 EUR.
  - 5.3 Telefonická konzultace je účtována v Základní hodinové sazbě.
  - 5.4 Příplatky za požadavky řešené v kratší Reakční době, které neodpovídají objektivní kategorizaci dle kapitoly 3, případně příplatky za přijetí požadavku jsou stanoveny v článku 13.
  - 5.5 Cena schváleného Požadavku na službu nebo Požadavku na změnu může být s ohledem na jeho skutečnou pracnost navýšena až o 10 %.
  - 5.6 Fakturace probíhá měsíčně na základě výkazu práce, splatnost faktury činí 14 dní.
  - 5.7 Fakturace probíhá ve stejné měně, v jaké je objednan produkt „SED – Dostupnost služeb“.
- 6 Záruka**
  - 6.1 Záruka je poskytována na dobu 30 dní od schválení řešení.
  - 6.2 Při uplatnění požadavku na odstranění vady díla se postupuje, jako by šlo o Incident způsobený Dodavatelem/Autorem produktu
- 7 Garance, sankce**
  - 7.1 V případě, kdy má Odběratel smluvně sjednáno garantované vyřešení incidentu, Dodavatel odpovídá za funkčnost a dostupnost podnikových procesů Odběratele spravovaných podporovaným informačním systémem.
  - 7.2 V případě nedodržení reakční doby (nebo doby vyřešení pro případ, že je ve Smlouvě sjednána) je Odběratel oprávněn na Dodavateli požadovat smluvní pokutu ve výši 10 % měsíčního poplatku za služby vyjma poplatku za Údržbu systému.

**8 Procesy systému podpory – Incident**

**9 Procesy systému podpory – Požadavek na službu**


**10 Procesy systému podpory – Požadavek na změnu**

**11 Procesy systému podpory – Problém**

**12 Součinnost odběratele**

- 12.1 Odběratel se zavazuje jmenovat Odpovědné osoby, které budou zodpovídat za zadání a schválení řešení. Tyto osoby jsou specifikovány v aplikaci SED.
- 12.2 Odběratel umožní za účelem plnění Smlouvy místní a vzdálený přístup k Informačnímu systému a jeho Podpůrné infrastruktuře, přístup k internetu a do interní datové sítě Odběratele podle specifikace v dokumentu HW a SW požadavky pro jednotlivé Produkty.
- 12.3 Odběratel se zavazuje poskytnout potřebnou a nezbytnou součinnost při řešení Požadavku.
- 12.4 Odběratel je zodpovědný za zabezpečení Podmínek provozu pro jednotlivé Produkty a za zabezpečení Údržby (maintenance) pro všechny podporované Produkty.
- 12.5 Odběratel je povinen proškolit členy Týmu Dodavatele ve smyslu příslušných ustanovení bezpečnosti práce a zvláštních předpisů v případě, že jejich pohyb v místě plnění toto vyžaduje.

**13 Definice poskytovaných služeb**

Úroveň služeb	1	2	3	4	5
<b>Standardní pracovní doba (CET)</b>					
Pro Požadavky v prioritě High	Po-Ne 0-24		Po-Pá 6-22	Po-Pá 9-17	
Pro Požadavky v prioritě Medium a Low	Po-Pá 9-17				
<b>Doplňkové služby</b>					
Požadovaná Údržba (Maintenance)	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano
Požadovaný Automatický monitoring	Ano	Ano	Ano	Ne	Ne
Preventivní údržba (požadovaný minimální objem MD/rok)	12	6	3	3	0
Rezervované služby (požadovaný minimální objem MD/rok)	24	12	6	0	0
<b>Přijetí požadavku</b>					
Všechny priority	Okamžitě	Okamžitě	Okamžitě	Okamžitě	Okamžitě
<b>Reakční doba (maximální)</b>					
Priorita High	2 hodiny				2 hodiny *
Priorita Medium	8 pracovních hodin				8 prac. hodin**
Priorita Low	5 pracovních dnů				
<b>Vyřešení Incidentu</b>					
Priorita High	6 hodin				
Priorita Medium	5 pracovních dnů				
Priorita Low	10 prac. dnů				
<b>Vyřešení Požadavku na změnu</b>					
Všechny priority	dle objemu Rezervovaných služeb	dle objemu Rezervovaných služeb	dle objemu Rezervovaných služeb	dle objemu Rezervovaných služeb	negarantováno
<b>Vlastnosti služby</b>					
Vyhrazený tým podpory	Ano				
Přímý přístup ke konzultantovi	Ano	Ano	Ano		
Interní schvalovací proces	Ano	Ano			
Konzultace emailem/telefonem	Ano	Ano	Ano		
<b>Příplatky za přijetí High požadavku mimo Standardní pracovní dobu (CZK/EUR)</b>					
Po - Pá			5000 / 200	5000 / 200	5000 / 200
So - Ne			10 000 / 400	10 000 / 400	10 000 / 400
<b>Sazby za práci</b>					
Práce v prioritě High - % Základní hodinové sazby	200%	200%	200%	200%	200%
Práce v prioritě Medium - % Základní hodinové sazby	150%	150%	150%	150%	150%
Práce v prioritě Low - % Základní hodinové sazby	100%	100%	100%	100%	100%
Pohotovost - % Základní hodinové sazby (vnásobcích 4	25%	25%	25%	25%	25%

\* Reakční doba 2 hodiny poskytována za příplatek 10 000 Kč/400 € za každý přijatý požadavek

\*\* Reakční doba 8 pracovních hodin poskytována za příplatek 5 000 Kč/200 € za každý přijatý požadavek

**14 Platnost smlouvy**

- 14.1 Smlouva vstupuje v platnost dnem jejího podpisu poslední smluvní stranou a uzavírá se na dobu neurčitou.
- 14.2 Smlouvu lze vypovědět z libovolného důvodu k poslednímu dni kalendářního roku s výpovědní lhůtou tři měsíce.