

spoločnosť **Neit Consulting s.r.o.**

IČ 273 69 871

so sídlom Praha 1, Nové Město, Washingtonova 1624/5, PSČ 110 00

zastúpená Ing. Radkem Vojtou, konateľ spoločnosti,

ďalej v texte ako **Poskytovateľ** alebo **Poskytovateľ aplikácie Team assistant**

poskytuje

## Služby prevádzkovej podpory aplikácie Team assistant

Služby prevádzkovej podpory môže objednať ktorýkoľvek **Úžívateľ** aplikácie Team assistant. Tieto služby dopĺňajú produktový support aplikácie Team assistant.

Podmienky využívania služby:

- Zaslanie písomnej objednávky **Poskytovateľovi**, ktorá bude obsahovať:
  - Identifikačné údaje **Objednávateľa**
  - Názov vybranej úrovne prevádzkovej podpory (Basic, Standard, Extra)
  - Dátum, začiatku čerpania služby
  - Dátum, ukončenia čerpania služby
  - Preferovaná frekvencia platby (mesačná, ročná)
- Úhrada ceny za poskytovanie služby na základe faktúry, ktorú vystaví **Objednávateľovi** **Poskytovateľ**.

Platobné podmienky sa odvolávajú na legislatívu platnú na území Českej republiky:

- Faktúra musí byť uhradená do 30 dní od dátumu doručenia **Objednávateľovi**. Uskutočnením zdaniteľného plnenia v zmysle § 21 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z pridanej hodnoty, v znení neskorších predpisov (ďalej ako „Zákon o DPH“) rozumie posledný deň v mesiaci, v ktorom bude platba fakturovaná.
- Každá faktúra – daňový doklad, musí obsahovať všetky náležitosti daňového dokladu v zmysle § 29 Zákona o DPH a musí byť vystavená podľa ustanovenia § 11 odst. 1 zák. č. 563/1991 Sb., o účtovníctví, v platnom znení.
- Pokiaľ nebude faktúra obsahovať všetky údaje vyžadované platnými právnymi predpismi, alebo pokiaľ v nej nebudú správne uvedené údaje, je **Objednávateľ** oprávnený vrátiť ju do dátumu splatnosti **Poskytovateľovi** späť s uvedením chýbajúcich náležitostí alebo neprávnych údajov. V tom prípade sa preruší doba splatnosti a nová doba splatnosti začína plynúť dorúčením opravenej faktúry.
- V prípade, že by vznikol dôvod ručiteľského záväzku **Objednávateľa** v zmysle § 109 Zákona o DPH, je **Objednávateľ** oprávnený uhradiť za **Poskytovateľa** čiastku stanovenej DPH priamo na účet správcu

dane postupom podľa §109a Zákona o DPH. V prípade, že Objednávateľ takto uhradí DPH za Poskytovateľa, je Objednávateľ povinný za objednanú službu zaplatiť Poskytovateľovi iba dohodnutú cenu v sume bez DPH a bezodkladne o tomto postupe informovať Poskytovateľa.

Cena a detailné špecifikácie obsahu všetkých troch úrovní služieb je uvedená nižšie v samostatných kapitolách.

Rychlé orientačné porovnanie obsahu služieb a ich porovnanie so štandardným produktovým supportom (maintenance):

|   | MAINTENANCE  | BASIC<br>SUPPORT       | STANDARD<br>SUPPORT       | EXTRA<br>SUPPORT          |
|---|--|------------------------|---------------------------|---------------------------|
| <b>PODPORA</b>                                |  |                        |                           |                           |
| Riešenie produktových vad                     | ✓  | ✓                      | ✓                         | ✓                         |
| Nárok na nové verze produktu                  | ✓  | ✓                      | ✓                         | ✓                         |
| Konzultačná podpora implementovaného riešenia | ✗  | ✗                      | ✓*                        | ✓*                        |
| Proaktívny monitoring                         | ✗  | ✗                      | ✗                         | ✓                         |
| <b>KOMUNIKACE (9h - 17h)</b>                  |  |                        |                           |                           |
| E-mail  | ✓  | ✓                      | ✓                         | ✓                         |
| Helpdesk                                      | ✗  | ✗                      | ✓                         | ✓                         |
| Hotline                                       | ✗  | ✗                      | ✗                         | ✓                         |
| <b>SLA PARAMETRY</b>                          |  |                        |                           |                           |
|   | NE   | ANO                    | ANO<br>dle kategórie vady | ANO<br>dle kategórie vady |
| Reakce  | ✗  | 2 dny                  | 4 hod - 1 den             | 4 hod - 1 den             |
| Oprava  | ✗  | ✗                      | 3 dny - 10 dní            | 1 den - 5 dní             |
|   | <b>15 % z ceny licencií</b><br>Roční cena (v Kč bez DPH) | <b>+ 45 000 Kč/rok</b> | <b>+ 110 000 Kč/rok</b>   | <b>+ 240 000 Kč/rok</b>   |

\* Pri vykonaní ostatných aktivít bude účtovaný skutočne strávený čas v režime T&M. Cena za jeden MD práce je 12 900,- Kč bez DPH.

Chyba diela je vrámcí záručného servisu odstánená bezplatne.

Pojmy:

- NBD – „Next Business Day“ (nasledujúci pracovný deň)
- MD – „Man Day“ (8 hodín)

## BASIC SUPPORT

### Popis služby

Poskytovateľ aplikácie Team assistant nedodáva žiadnu ďalšiu podporu implementovaného riešenia.

Užívateľ má možnosť svoje požiadavky komunikovať prostredníctvom emailu na pracovníkov podpory Poskytovateľa so základnou garanciou doby odozvy.

- prístup k pracovníkom oddelenia supportu Poskytovateľa: e-mail
- písomné oznámenie požiadavky (chyba, otázka, požiadavka na produktovú a technickú pomoc, požiadavka na rozšírenie funkčnosti).

Typ Incidentu:

| # | Typ Incidentu          | Popis  |
|---|------------------------|--|
| 1 | Bug TAS                | Chyba odstránená bezplatne.                                    |
| 2 | Administrátorské úkony | Za vykonanie bude účtovaný skutočne strávený čas v režime T&M. |
| 3 | Konzultácia/Podnet     | Za vykonanie bude účtovaný skutočne strávený čas v režime T&M. |
| 4 | Požiadavka na zmenu    | Za vykonanie bude účtovaný skutočne strávený čas v režime T&M. |

Kontaktné údaje:

|               |                    |
|---------------|--------------------|
| <b>E-mail</b> | support@neit.group |
|---------------|--------------------|

### Vstupy

- Požiadavka Užívateľa zadaná e-mailom.

### SLA

| Popis SLA             | Termín plnenia                  |
|-----------------------|---------------------------------|
| Reakcia na požiadavku | Do 2 dní od prijatia požiadavky |

### Výstupy

- Zaevidovaná požiadavka Užívateľa v poradí u Poskytovateľa.
- Odpoveď na požiadavku Užívateľa.

## Doba poskytovania a zriadenia služby

- Doba poskytovania služby je v pracovné dni od 9:00 do 17:00 hod.
- Chyba diela je v rámci záručného servisu odstraňovaná bezplatne.
- Za vykonanie ostatných aktivít bude účtovaný skutočne strávený čas v režime T&M.

## Cena služby

- Za garanciu SLA je účtovaný paušálny ročný poplatok vo výške 45 000,- Kč bez DPH.  
ALEBO
- Za garanciu SLA je účtovaný paušálny mesačný poplatok vo výške 4 500,- Kč bez DPH.

## STANDARD SUPPORT

### Popis služby

Poskytovateľ aplikácie Team assistant dodáva základnú podporu implementovaného riešenia.

Užívateľ má možnosť svoje požiadavky komunikovať prostredníctvom emailu alebo helpdesku na pracovníkov podpory Poskytovateľa s garantovanou dobou odozvy.

- prístup k pracovníkom oddelenia supportu Poskytovateľa: e-mail a helpdesk.
- písomné oznámenie požiadavky (chyba, otázka, požiadavka na produktovú a technickú pomoc, požiadavka na rozšírenie funkčnosti).

Typ Incidentu:

| # | Typ Incidentu          | Popis   |
|---|------------------------|---|
| 1 | Bug TAS                | Chyba odstránená bezplatne.                                     |
| 2 | Administrátorské úkony | Za vykonanie bude účtovaný skutočne strávený čas v režime T&M.  |
| 3 | Konzultácia/Podnet     | Za vykonanie bude účtovaný skutočne strávený čas v režime T&M.. |
| 4 | Požiadavka na zmenu    | Za vykonanie bude účtovaný skutočne strávený čas v režime T&M.  |

Úrovně závažnosti:

| Kategorie  | Popis   |
|------------|---|
| Kritický A | Incident spôsobuje úplnú stratu funkcionality systému (TAS). Práce nemôžu ďalej pokračovať, operácie sa stávajú kritické pre obchodné činnosti a nastáva pohotovostná situácia. Incident na úrovni závažnosti 1 obsahuje jednu alebo dve z nasledujúcich charakteristík: kľúčová funkcionality nie je dostupná / systém má výpadky dostupnosti (toto sa stáva opakovaně). |
| Závažný B  | Systém (TAS) je omedzený vo funkčnosti podpory kritických procesov, ale túto chybu je možné eliminovať iným postupom alebo je omedzený v podpore nekritických procesov, ale túto chybu nie je možné eliminovať iným spôsobom.   |
| Ostatný C  | Problém spôsobuje minoritnú stratu funkcionality Systému (TAS) alebo jeho časti. Dôsledkom sú poruchy, ktoré môžu vyžadovať určité náhradné riešenia k obnoveniu funkcionality.   |

|        |  |
|--------|--|
| Ad-hoc | Požiadavka na služby, ktoré nie sú chápané ako bug Systému alebo jeho časti. |
| D      | Konzultácie / Podnet / Požiadavka na zmenu                                   |

Helpdeskový systém je prevádzkovaný formou webovej aplikácie. Poskytovateľ zaistí prístup do systému pre oprávnené osoby Užívateľá.

Štandardne sa hlásenie vykonáva zápisom oprávnenej osoby Užívateľá do helpdeskového systému prostredníctvom webového formulára. V prípade nedostupnosti helpdeskového systému Poskytovateľá je možné požiadavky hlásiť rovnako emailom a požiadavku do helpdeskového systému zaeviduje Poskytovateľ. Tento spôsob je možné použiť aj v prípade inej krízovej situácie.

Kontaktné údaje:

|                       |                         |
|-----------------------|-------------------------|
| <b>Web (helpdesk)</b> | helpme.teamassistant.cz |
| <b>E-mail</b>         | support@neit.group      |

## Vstupy

- Požiadavka Užívateľá zadaná e-mailom alebo zaevidovaná v helpdesk.

## SLA

| Popis SLA  | Termín plnenia podľa kategórie chyby |                                |                   |
|------------|--------------------------------------|--------------------------------|-------------------|
|            | A                                    | B                              | C                 |
| Reakcia    | 4 hod.                               | 4 hod.                         | NBD               |
| Workaround | NBD (zníženie na B)                  | 3 pracovné dni (zníženie na C) | 5 pracovných dní  |
| Oprava     | 3 pracovné dni                       | 5 pracovných dní               | 10 pracovných dní |

Parameter „Reakcia“ je Zhotoviteľom garantovaný. Parameter „Oprava“ nie je Zhotoviteľom garantovaný. Zhotoviteľ vykoná všetko preto, aby bol dodržaný, stanovené časové doby na vyriešenie incidentu uvedené v tabuľke vyššie. Stĺpec „Oprava“ môžu byť ovplyvnené účinnosťou Užívateľá alebo tretích strán. Zhotoviteľ negarantuje ich dodržanie vo všetkých prípadoch.

## Výstupy

- Zaevidovaná požiadavka Užívateľá v poradí u Poskytovateľá.
- Odpoveď na požiadavku Užívateľá.
- Odstranená chyba.

## Doba poskytovania a zriadenia služby

- Doba poskytovania služby je v pracovné dni od 9:00 do 17:00 hod.
- Chyba diela je v rámci záručného servisu odstraňovaná bezplatne.
- Za vykonanie ostatných aktivít bude účtovaný skutočne strávený čas v režime T&M. Cena za jeden MD práce je 12 900,- Kč bez DPH.

## Cena služby

- Za garanciu SLA je účtovaný paušálny ročný poplatok vo výške 110 000,- Kč bez DPH.
- ALEBO
- Za garanciu SLA je účtovaný paušálny mesačný poplatok vo výške 11 000,- Kč bez DPH.

## EXTRA SUPPORT

### Popis služby

Poskytovateľ aplikácie Team assistant dodáva rozšírenú podporu implementovaného riešenia.

Užívateľ má možnosť svoje požiadavky komunikovať prostredníctvom emailu alebo helpdesku na pracovníkov podpory Poskytovateľa s garantovanou dobou odozvy.

- prístup k pracovníkom oddelenia supportu Poskytovateľa: e-mail a helpdesk
- písomné oznámenie požiadavky (chyba, otázka, požiadavka na produktovú a technickú pomoc, požiadavka na rozšírenie funkčnosti).
- 0,5 MD mesačne na realizáciu rozvojových požiadaviek.

Typ Incidentu:

| # | Typ Incidentu          | Popis   |
|---|------------------------|---|
| 1 | Bug TAS                | Chyba odstránená bezplatne.                                     |
| 2 | Administrátorské úkony | Za vykonanie bude účtovaný skutočne strávený čas v režime T&M.  |
| 3 | Konzultácia/Otázka     | Za vykonanie bude účtovaný skutočne strávený čas v režime T&M.. |
| 4 | Požiadavka na zmenu    | Za vykonanie bude účtovaný skutočne strávený čas v režime T&M.  |

Úrovně závažnosti:

| Kategorie  | Popis  |
|------------|--|
| Kritický A | Incident spôsobuje úplnú stratu funkcionality systému (TAS). Práce nemôžu ďalej pokračovať, operácie sa stávajú kritické pre obchodné činnosti a nastáva pohotovostná situácia. Incident na úrovni závažnosti 1 obsahuje jednu alebo dve z nasledujúcich charakteristík: kľúčová funkcionality nie je dostupná / systém má výpadky dostupnosti (toto sa stáva opakovanne). |
| Závažný B  | Systém (TAS) je omedzený vo funkčnosti podpory kritických procesov, ale túto chybu je možné eliminovať iným postupom alebo je omedzený v podpore nekritických procesov, ale túto chybu nie je možné eliminovať iným spôsobom.  |
| Ostatný C  | Problém spôsobuje minoritnú stratu funkcionality Systému (TAS) alebo jeho časti. Dôsledkom sú poruchy, ktoré môžu vyžadovať určité náhradné riešenia k obnoveniu funkcionality.  |



|        |  |
|--------|--|
| Ad-hoc | Požiadavka na služby, ktoré nie sú chápané ako bug Systému alebo jeho časti. |
| D      | Konzultácie / Podnet / Požiadavka na zmenu                                   |

Helpdeskový systém je prevádzkovaný formou webovej aplikácie. Poskytovateľ zaistí prístup do systému pre oprávnené osoby Užívateľá.

Štandardne sa hlásenie vykonáva zápisom oprávnenej osoby Užívateľá do helpdeskového systému prostredníctvom webového formulára. V prípade nedostupnosti helpdeskového systému Poskytovateľá je možné požiadavky hlásiť rovnako emailom a požiadavku do helpdeskového systému zaeviduje Poskytovateľ. Tento spôsob je možné použiť aj v prípade inej krízovej situácie.

Kontaktné údaje:

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

### Vstupy

- Požiadavka Užívateľá zadaná e-mailom alebo zaevidovaná v helpdesk.
- Požiadavka Užívateľá konzultovaná na Hotline.

### SLA

| Popis SLA  | Termín plnenia podľa kategórie chyby |                               |                  |
|------------|--------------------------------------|-------------------------------|------------------|
|            | A                                    | B                             | C                |
| Reakcia    | 4 hod.                               | 4 hod.                        | NBD              |
| Workaround | NBD (znížený na B)                   | 1 pracovný deň (znížený na C) | 2 pracovné dni   |
| Oprava     | 2 pracovné dni                       | 3 pracovné dni                | 5 pracovných dní |

Parameter „Reakcia“ je Zhotoviteľom garantovaný. Parameter „Oprava“ nie je Zhotoviteľom garantovaný. Zhotoviteľ vykoná všetko pre to, aby bol dodržaný, stanovené časové doby na vyriešenie incidentu uvedené viď tabuľka vyššie stĺpec „Oprava“ môžu byť ovplyvnené súčasnosťou Užívateľá alebo tretích strán. Zhotoviteľ negarantuje ich dodržanie vo všetkých prípadoch.

### Výstupy

- Zaevidovaná požiadavka Užívateľá v poradí u Poskytovateľá.
- Odpoveď na požiadavku Užívateľá.
- Odstranená chyba.
- 0,5 MD/mesiac prác (podľa dohody).

### Doba poskytovania a zriadenia služby

- Doba poskytovania služby je v pracovné dni od 9:00 do 17:00 hod.
- Chyba diela je vrámci záručného servisu odstraňovaná bezplatne.

- Za vykonanie ostatných aktivít bude účtovaný skutočne strávený čas v režime T&M. Cena za jeden MD práce je 12 900,- Kč bez DPH.

## Cena služby

- Za garanciu SLA je účtovaný paušálny ročný poplatok vo výške 240 000,- Kč bez DPH.  
ALEBO
- Za garanciu SLA je účtovaný paušálny mesačný poplatok vo výške 24 000,- Kč bez DPH.