

## **Príloha č. 1**

### **Poskytované služby typu STANDARD – rozsah servisnej podpory**

- 1. Garancia programových úprav – 100 % kompatibilita so všeobecne záväznými právnymi predpismi – stály vývoj**
  - a) Garancia 100 % kompatibility s aktuálnymi všeobecne záväznými právnymi predpismi – vývoj a údržba softvéru v súvislosti so zmenami príslušných zákonov, vykonávacích vyhlášok či súvisiacich záväzných výkladov.
  - b) Zabezpečovanie základného vývoja dopĺňaním funkcií programu na základe väčšinových požiadaviek používateľov.
  - c) Oznámenie o zmenách, ktoré sú spôsobené napr. zmenou všeobecne záväzných právnych predpisov a ovplyvňujú spôsob práce s programom.
  - d) Poskytnutie zaktualizovaných programov v prípade **zmeny všeobecne záväzných právnych predpisov** najneskôr do 2 mesiacov od doby platnosti zmien. Ak bude účinnosť predpisu odložená o viac než 2 mesiace od jeho platnosti, zaktualizované programy budú poskytnuté najneskôr tridsať (30) dní pred jeho účinnosťou.
  - e) Pravidelné aktualizácie softvéru v súvislosti s dopĺňovaním (úpravami) funkcií a číselníkov
  - f) Forma distribúcie: stiahnutím z <https://www.inisoft.sk>.
- 2. Používateľská podpora**
  - a) Helpdesk (otázka priamo z programu) alebo pomocou e-mailovej adresy [helpdesk@inisoft.sk](mailto:helpdesk@inisoft.sk). Garantovaná doba odozvy od obdržania dopytu predstavuje v pracovných dňoch 24 hodín.
  - b) Hot-line (telefonická podpora) v pondelok až piatok (okrem štátnych sviatkov a ostatných sviatkov podľa zákona č. 241/1993 Z. z.) Od 8<sup>00</sup> do 16<sup>00</sup> na pevnej linke **+421 (0) 221 028 111**.
  - c) Aktualizácia používateľskej dokumentácie.
  - d) Nárok na vzdialenú podporu (pripojenie cez vzdialenú plochu operačného systému) podľa zvýhodnených zmluvných cien.
- 3. Dátová podpora pri haváriách – zásah vzdialenou podporou najneskôr do 3 pracovných dní.**
  - a) Táto pomoc je realizovaná podľa zvýhodnených zmluvných cien.
- 4. Dátová podpora pri haváriách – zásah na pracovisku najneskôr do 10 pracovných dní.**
  - a) Garantovaný zásah najneskôr do 10 pracovných dní v prípade poškodenia databázy, narušenia integrity dát a pod. podľa zvýhodnených zmluvných cien.
- 5. Zľavy**
  - a) Na prácu a cestovné nad rámec zmluvy (nadštandard) je poskytovaná zľava oproti štandardným cenám z cenníka. Cenník so započítanými zľavami je uvedený v prílohe č. 3 zmluvy.
- 6. Garancia postúpenia licencie na iný subjekt**
  - a) Možnosť postúpenia licencie na iného používateľa podľa štandardného cenníka podľa bodu 4.5 zmluvy.

### **Poskytované služby typu PROFESIONAL – rozsah servisnej podpory**

- 1. Garancia programových úprav – 100 % kompatibilita so všeobecne záväznými právnymi predpismi – stály vývoj**
  - a) Garancia 100 % kompatibility s aktuálnymi všeobecne záväznými právnymi predpismi – vývoj a údržba softvéru v súvislosti so zmenami príslušných zákonov, vykonávacích vyhlášok či súvisiacich záväzných výkladov.
  - b) Zabezpečovanie základného vývoja dopĺňovaním funkcií programu na základe väčšinových požiadaviek používateľov.
  - c) Oznámenie o zmenách, ktoré sú spôsobené napr. zmenou všeobecne záväzných právnych predpisov a ovplyvňujú spôsob práce s programom.
  - d) Poskytnutie zaktualizovaných programov v prípade **zmeny všeobecne záväzných právnych predpisov** najneskôr do 2 mesiacov od doby platnosti zmien. Ak bude účinnosť predpisu odložená o viac než 2 mesiace od jeho platnosti, zaktualizované programy budú poskytnuté najneskôr tridsať (30) dní pred jeho účinnosťou.
  - e) Pravidelné aktualizácie softvéru v súvislosti s dopĺňovaním (úpravami) funkcií a číselníkov
  - f) Forma distribúcie: stiahnutím z <https://www.inisoft.sk>.
- 2. Používateľská podpora**
  - a) Helpdesk (otázka priamo z programu) alebo pomocou e-mailovej adresy [helpdesk@inisoft.sk](mailto:helpdesk@inisoft.sk). Garantovaná doba odozvy od obdržania dopytu predstavuje v pracovných dňoch 24 hodín.

- b) Hot-line (telefonická podpora) v pondelok až piatok (okrem štátnych sviatkov a ostatných sviatkov podľa zákona č. 241/1993 Z. z.) Od 8<sup>00</sup> do 16<sup>00</sup> na pevnej linke **+421 (0) 221 028 111**.
- c) Aktualizácia používateľskej dokumentácie.
- d) Nárok na vzdialenú podporu (pripojenie cez vzdialenú plochu operačného systému) podľa zvýhodnených zmluvných cien.

**3. Dátová podpora pri haváriách – zásah vzdialenou podporou najneskôr do 1 pracovného dňa.**

- a) Táto pomoc je realizovaná podľa zvýhodnených zmluvných cien.

**4. Dátová podpora pri haváriách – zásah na pracovisku najneskôr do 5 pracovných dní.**

- a) Garantovaný zásah najneskôr do 5 pracovných dní v prípade poškodenia databázy, narušenia integrity dát a pod. podľa zvýhodnených zmluvných cien.

**5. Zľavy**

- a) Na prácu a cestovné nad rámec zmluvy (nadštandard) je poskytovaná zľava oproti štandardným cenám z cenníka. Cenník so započítanými zľavami je uvedený v prílohe č. 3 zmluvy.

**6. Garantovaná servisná návšteva 1x ročne zadarmo**

- a) Garantovaná servisná návšteva 1x ročne v mieste inštalácie softvérového produktu, v prípade viacerých licencií v mieste stanovenom dohodou, v rozsahu 2 hodín (cestovné a práca v cene služby). Termín bude stanovený po dohode. Návšteva sa skladá z:
  - Kontroly funkčnosti softvérových produktov a kontroly správnosti vedenia evidencií (pred upgrade).
  - Inštalácie príslušných softvérových produktov alebo upgrade v mieste pracoviska objednávateľa.
  - Preškolenia pracovníkov – zodpovedanie otázok k softvérovým produktom a príslušnej problematike.

**7. Garancia postúpenia licencie na iný subjekt**

- a) Možnosť postúpenia licencie na iného používateľa podľa štandardného cenníka podľa bodu 4.5 zmluvy.