

PRÍLOHA Č. I ŠPECIFIKÁCIA ROZSAHU, DOBY A CENY JEDNOTLIVÝCH SLUŽIEB (VŠETKY CENY SÚ UVEDENÉ BEZ DPH)

č.	Názov služby	Parametre	Popis	Cena
1.	Basic	Update a upgrade Riešenie reklamácií (podľa zákonných termínov)	Update existujúcej verzie programu a upgrade na verziu nasledujúcu, ktorá bola uvedená do distribúcie v čase platnosti Zmluvy (vrátane zmenenej alebo novej dokumentácie) prostredníctvom internetu. Stiahnutie a inštaláciu aktualizácií vykonáva Objednávateľ Reakčná doba riešenia reklamácií kritických funkcií do 5 pracovných dní, doručenie do 20 kalendárnych dní.	mesačný paušál 1% z ceny licencie, tzn. 118 EUR bez DPH
2.	Hot-line	Poskytovanie služby v rozsahu 2 hod. mesačne, v pracovné dni od 08:00 do 16:00 hod., podmienené službou Helpdesk	Telefonická podpora užívateľov a príjem hlásení cez telefón a ich zaevidovanie do systému Helpdesk.	v cene položky č. 1, pri prekročení rozsahu 2 hod./mesačne sa účtuje 30 EUR/ hod. (účtované po 15 min.);
3.	Helpdesk	Neobmedzený počet zadaní incidentov a požiadaviek, prevzatie požiadavky v pracovné dni od 08:00 do 16:00 hod.	Príjem hlásení prostredníctvom WWW rozhrania, v pracovnej dobe prevzatie požiadavky, jeho kategorizácia a odovzdanie k riešeniu. Zahŕňa evidenciu všetkých požiadaviek a prehľady stavu riešenia jednotlivých požiadaviek, vrátane kompletnej histórie komunikácie s objednávateľom.	v cene položky č. 1;
4.	Metodická podpora	Poskytovanie služby je v rozsahu celkom 2 človekodní / polrok, v oblastiach: a) Outsorcingu správca aplikácie prostredníctvom vzdialeného prístupu alebo práca priamo DB klienta b) Metodická a konzultačná podpora (v mieste klienta, max. 2 návštevy)	a) správa číselníkov, údržba procesného modelu, údržba číselníku organizačných väzieb, údržba organizačnej štruktúry, aktualizácia matíc zodpovedností podľa zmien v organizácii, tvorba výstupov na základe požiadaviek vedenia spoločnosti b) konzultácie a riešenie metodických postupov a ich optimálnu podporu funkcionalitami aplikácie, prevedenie pravidelného polročného auditu s návrhom opatrení	110 EUR/mesiac bez DPH bez rozlíšenia oblasti. Pri prekročení rozsahu 2 človekodní/polrok sa účtuje: - Oblasť a) 28 EUR/hod., - Oblasť b) 38 EUR/hod. Pri prekročení počtu 2 návštev u klienta bude pri každej ďalšej účtované cestovné v sadzbe 0,3 EUR/km;

POZNÁMKA: Za kritické funkcie sa považujú všetky funkcie umožňujúce správny výpočet miezd (motivačné zložky atď.); závažnými funkciami sú funkcie pre vykazovanie hodnôt metrik - reporting; reklamáciu je možné dočasne vyriešiť i stanovením náhradného pracovného postupu umožňujúceho dosiahnuť plnohodnotný výsledok.