Smlouva o servisu a aktualizaci programového vybavení

 (dále jen „Smlouva“ nebo „tato Smlouva“)

uzavřená podle ustanovení § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění

# Smluvní strany

**Zhotovitel**

|  |  |
| --- | --- |
| Obchodní firma | ANETE spol. s r.o. |
| Sídlo | Okružní 834/29a, 638 00 Brno |
| IČ:  | 46970126 |
| DIČ:  | CZ46970126 |
| Zápis v OR:  | Krajský soud v Brně, sp. zn. C 7172 |
| Zastoupená: | Ing. Tomášem Hájkem, jednatelem společnosti |
| Bankovní spojení:  | xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx |
| č.ú.: | xxxxxxxxxxxxxxx |

(dále jen “zhotovitel”)

**Objednatel**

|  |  |
| --- | --- |
| Obchodní firma | Nemocnice Jablonec nad Nisou, p.o. |
| Sídlo | Nemocniční 4446/15, 466 01 Jablonec nad Nisou |
| IČ:  | 00829838 |
| DIČ:  | CZ00829838 |
| Zápis v OR:  | Krajského soudu v Ústí nad Labem, spis. zn. Pr 107 |
| Zastoupená: | MUDr. Vítem Němečkem, MBA, ředitelem |
| Bankovní spojení:  | xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx |
| č.ú.: | xxxxxxxxxxxxxxxxxxx |

(dále jen “objednatel”)

(dále společně označovány jako “smluvní strany”)

# Úvodní ustanovení

* 1. Tato Smlouva o servisu (dále jen „Smlouva“) se uzavírá za účelem úpravy vzájemných vztahů, práv a povinností smluvních stran, pro vytvoření a zajištění optimálních podmínek poskytování služeb specifikovaných v čl. 3. této Smlouvy, spočívajících v aktualizaci programového vybavení, technické podpoře a servisu produktů dle Přílohy č. 6 této Smlouvy (dále jen „systém“).
	2. Zhotovitel prohlašuje, že podniká mimo jiné v oboru činnosti poskytování software, poradenství v oblasti informačních technologií, zpracování dat, hostingové a související činnosti a webové portály, a je odborně způsobilý k činnostem sjednaným v této Smlouvě, tj. zhotovitel se tímto prohlášením přihlašuje k odbornému výkonu činností, jež jsou předmětem této Smlouvy.

# Předmět Smlouvy

* 1. Zhotovitel se touto Smlouvou zavazuje poskytovat objednateli tyto služby, placené objednatelem paušálním poplatkem dle čl. 4.1 této Smlouvy:
	+ Poskytování služeb v rozsahu specifikovaném v Příloze č. 1 této Smlouvy
	+ Garance dostupnosti služeb specifikovaných v Příloze č. 1 této Smlouvy
	+ Zvýhodněná sazba placených služeb
	1. Předmětem této Smlouvy je poskytování služeb, hrazených objednatelem za zvýhodněnou sazbu, dle jejich skutečného čerpání podle ceníku v Příloze č. 2 této Smlouvy.
	2. Konkrétní podmínky poskytování jednotlivých služeb jsou specifikovány v jejich SLA listech v Příloze č. 4 této Smlouvy.
	3. Zhotovitel je povinen poskytovat služby dle této Smlouvy s potřebnou péčí a v ujednaném čase a obstará si vše, co je k poskytnutí služeb potřebné. K tomu zhotovitel konstatuje, že disponuje vším nezbytně nutným vybavením a prostředky k poskytování služeb dle této Smlouvy a všechny jeho náklady spojené s plněním na tuto Smlouvu jsou zahrnuty v ceně služeb podle ujednání z této Smlouvy (tzn měsíční paušál a ceník služeb poskytovaných nad rámec služeb zahrnutých v měsíčním paušálu), nebude-li písemně sjednáno jinak.
	4. Objednatel je povinen se Zhotovitelem spolupracovat, poskytovat mu součinnost a poskytovat mu veškeré informace potřebné pro řádné plnění závazků vyplývajících z této Smlouvy.

# Cena

* 1. Cena za služby uvedené v čl. 3.1 této Smlouvy byla sjednána dohodou v paušální výši 6.000,- Kč (slovy: šest tisíc korun českých) měsíčně bez DPH. Datum uskutečnění zdanitelného plnění je 1. den daného účtovacího období - měsíce.
	2. Platby nad rámec paušálu budou hrazeny hodinovou sazbou dle platného ceníku služeb zhotovitele, který jako Příloha č. 2 tvoří nedílnou součástí této Smlouvy. Účtuje se cena za každou započatou hodinu, přičemž nárok na její uhrazení zhotoviteli vznikne vždy po řádném provedení služby bez vad.
	3. Objednatel prohlašuje a podpisem této Smlouvy potvrzuje, že byl s platným ceníkem služeb seznámen před uzavřením této Smlouvy, přičemž s  cenou služeb takto stanovenou výslovně souhlasí.
	4. Objednatel souhlasí s předáváním daňových dokladů (faktur) a s tím souvisejících dokumentů elektronickou cestou, e-mailem na adresu: fakturace@nemjbc.cz

Daňové doklady budou v takové formě, která zamezí možným změnám odeslaných dokumentů. (např. ve formátu pdf nebo jiném obdobném formátu.)

Daňový doklad se považuje doručený okamžikem oznámení o doručení e-mailové zprávy, doložené příslušným hlášením e-mailového klienta (např. MS Outlook, IceWarp).

Daňový doklad musí splňovat náležitosti dle příslušných právních předpisů, zejména zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty. Daňový doklad, který tyto náležitosti nesplňuje, je objednatel oprávněn vrátit. Po doručení řádně vystaveného daňového dokladu zhotovitelem objednateli začne běžet nová lhůta splatnosti.

* 1. Objednatel není povinen zhotoviteli uhradit žádné zálohové platby a zhotovitel není oprávněn po objednateli požadovat uhrazení zálohových plateb.
	2. Zhotovitel je oprávněn upravit výši ceny služeb po předchozím písemném souhlasu objednatele formou písemného dodatku k této Smlouvě v závislosti na výši inflace za uplynulý kalendářní rok za těchto podmínek:
	3. Cena služeb se zvýší o úředně stanovenou míru inflace, přičemž inflací se rozumí meziroční inflace měřená vzrůstem úhrnného indexu spotřebitelských cen zboží a služeb, kterou udává každým kalendářním rokem Český statistický úřad za rok předcházející v %;
	4. Zhotovitel je oprávněn zvýšit cenu služeb z důvodu inflace za předešlý rok vždy s účinností od 1. 4. každého kalendářního roku, počínaje 1. 4.2020
	5. Cena služeb zvýšená z důvodu inflace je ve zvýšené části sjednanou cenou, přičemž objednatel se zvýšením ceny tímto způsobem výslovně souhlasí;

Zhotovitel je povinen zvýšení ceny služeb z důvodu inflace, doplněné o odkaz na uveřejněnou statistiku, objednateli předem písemně oznámit., přičemž o změně ceny bude uzavřen písemný dodatek k této Smlouvě.

* 1. Dojde-li k prodlení objednatele s nedodržením termínu splatnosti řádně fakturované částky za akceptované plnění, může zhotovitel uplatnit úrok z prodlení ve výši 0,05 % z celkové dlužné částky (bez DPH) za každý i započatý den prodlení. Úrok z prodlení zaplatí objednatel na účet zhotovitele do 10 dnů od doručení vyúčtování. Zhotovitel je rovněž oprávněn požadovat po objednateli úhradu veškerých nákladů a poplatků souvisejících s vymáháním své pohledávky, zejména nákladů souvisejících s poskytováním právních služeb. Smluvní strany se dohodly, že čl. 5.9 Všeobecných obchodních podmínek, které tvoří přílohu č. 7 této Smlouvy, se nepoužije.

# Lhůty plnění při poskytování služeb a místo plnění

* 1. Zhotovitel je povinen poskytovat služby ve lhůtách, které jsou uvedeny v příloze č. 4 Smlouvy.
	2. Služby dle této Smlouvy budou objednateli zhotovitelem poskytovány dle charakteru služby buď telefonicky, e-mailem, prostřednictvím vzdáleného přístupu anebo osobně na adrese sídla objednatele, resp. příslušných pracovištích objednatele, anebo na adrese sídla zhotovitele, nebude-li písemně smluvními stranami sjednáno něco jiného.

# Povinnost k náhradě újmy

* 1. Zhotovitel odpovídá za veškerou přímou i nepřímou újmu v plné výši, kterou objednateli porušením smluvní či zákonné povinnosti způsobí. Smluvní strany společně ujednaly, že náhrada újmy bude pro takový případ přednostně provedena v penězích, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak.

# Ostatní ujednání

* 1. Objednatel nahlásí své požadavky na konkrétní službu formou, která je popsána v SLA jednotlivých služeb v Příloze č. 4. Technický popis přebírání požadavků je uveden v Příloze č. 4 této Smlouvy.
	2. Odpovědné osoby nebo kontaktní telefonní čísla jsou uvedeny Příloze č. 3 této Smlouvy. Smluvní strany jsou povinny při změně jakéhokoliv údaje, uvedeného v této příloze tuto změnu bez zbytečného odkladu, nejpozději do 5 (pěti) kalendářních dnů oznámit druhé smluvní straně.
	3. Vztahy touto Smlouvou výslovně neupravené se řídí právním řádem České republiky, zejména příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění a „Všeobecnými obchodními podmínkami“ zhotovitele, které tvoří jako Příloha č. 7 nedílnou součást této Smlouvy.V případě rozporu mají ujednání v této Smlouvě přednost před ustanoveními obsaženými ve Všeobecných obchodních podmínkách zhotovitele. Objednatel prohlašuje a podpisem této Smlouvy potvrzuje, že byl s těmito obchodními podmínkami zhotovitele seznámen před uzavřením této Smlouvy a souhlasí s nimi.

#  Zpracování osobních údajů

* 1. V rámci plnění předmětu této Smlouvy může ve smyslu článku 4, odst. 2 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) („GDPR“) docházet ke zpracování osobních údajů Zhotovitelem jako zpracovatelem pro Objednatele jako správce, které Objednatel získal nebo získá v souvislosti se svou podnikatelskou činností, nebo které pro Objednatele za tímto účelem získá samotný Zhotovitel („Osobní údaje").
	2. Vymezení vzájemných práv a povinností smluvních stran při zpracování Osobních údajů ve smyslu odst. 1 tohoto článku je upraveno v příloze č. 8 této Smlouvy, která dále stanoví rozsah Osobních údajů, které mají být zpracovávány, účel jejich zpracování, podmínky a záruky na straně Zhotovitele ohledně zajištění technického a organizačního zabezpečení Osobních údajů.

# Závěrečná ustanovení

* 1. Tato Smlouva včetně všech jejích příloh nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami. Účinnosti nabývá nejdříve dnem uveřejnění v registru smluv v souladu s ustanovením § 6 odst. 1 zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv (dále jen „zákon o registru smluv).
	2. Tato Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou počínaje dnem její účinnosti.
	3. Tato Smlouva může být ukončena a zaniká:
		1. písemnou dohodou smluvních stran k datu uvedenému v dohodě;
		2. písemným odstoupením v zákonných případech, anebo v případě podstatného porušení Smlouvy, přičemž za podstatné porušení se považuje zejména:
			+ 1. prodlení zhotovitele s poskytnutím služby po dobu delší než 30 pracovních dnů;
				2. pozbytí oprávnění zhotovitele poskytovat služby vyžadované příslušnými právními předpisy;
				3. prodlení objednatele s úhradou svých peněžitých závazků dle této Smlouvy po dobu delší než 30 dnů;
				4. pravomocné rozhodnutí o úpadku smluvní strany.

účinky odstoupení nastávají okamžikem doručení odstoupení druhé smluvní straně.

* + 1. písemnou výpovědí objednatele s výpovědní lhůtou tři měsíce. Výpověď musí být písemná a musí být doručena zhotoviteli, popř. předána oproti podpisu. Počátek výpovědní lhůty počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi zhotoviteli.
	1. S ohledem na zájem objednatele na dlouhodobém trvání této Smlouvy se smluvní strany dohodly, že zhotovitel není oprávněn tuto Smlouvu vypovědět bez udání důvodu. Výpověď musí být písemná a musí být doručena objednateli, popř. předána oproti podpisu. Výpovědní lhůta je tříměsíční a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi objednateli. Jeho právo odstoupit od této Smlouvy pro její podstatné porušení ze strany objednatele tímto není dotčeno.
	2. Smluvní strany jsou povinny do 30 dní od ukončení Smlouvy vypořádat písemnou dohodou své vzájemné závazky a pohledávky. V případě odstoupení zhotovitele od Smlouvy z důvodu porušení Smlouvy objednatelem má zhotovitel nárok na zaplacení poměrné části ceny služby, které do ukončení Smlouvy byly objednateli řádně poskytnuty. V případě odstoupení objednatele od Smlouvy z důvodu porušení Smlouvy zhotovitelem má zhotovitel nárok pouze na náhradu nutných nákladů, které prokazatelně a účelně vynaložil na poskytnutí řádného plnění na tuto Smlouvu, po odečtení případných uplatněných nároků na náhradu újmy.
	3. V případě zániku Smlouvy poskytne Zhotovitel Objednateli oproti náhradě vzájemně odsouhlasených nákladů nutnou a Objednatelem vyžádanou součinnost k dalšímu poskytování servisních služeb, a to nejpozději do ukončení této Smlouvy, jinak nepřetržitě bez zbytečného odkladu do doby, než dojde k jinému poskytování servisní činnosti.

V případě ukončení smlouvy budou variantně informace z HelpDesku buď předány anebo bude umožněn trvalý přístup k HelpDesku na základě vzájemné dohody

* 1. Zhotovitel tímto uděluje souhlas s uveřejněním této Smlouvy a všech jejích příloh dle zákona o registru smluv a zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím.
	2. Smluvní strany souhlasí s uveřejněním svých osobních údajů.
	3. Smluvní strany se dohodly, že objednatel uveřejní Smlouvu v Registru smluv ve lhůtě dané zákonem o registru smluv, a o tomto zhotovitele ke dni uveřejnění informuje.
	4. Zhotovitel ani Objednatel není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu objednatele postoupit, převést, měnit, zastavit či jinak zatížit ani jakkoli jinak disponovat s touto Smlouvou, její částí nebo jednotlivými právy či pohledávkami z ní vyplývajícími, či ujednat s třetí osobou převzetí povinností či dluhů vyplývajících z této Smlouvy, a to po dobu trvání této Smlouvy.
	5. Všechny spory, které vzniknou ze Smlouvy nebo v souvislosti s ní a které se nepodaří vyřešit přednostně smírnou cestou, budou rozhodovány obecnými soudy v souladu s příslušnými obecně závaznými předpisy, přičemž místní příslušnost bude určena dle sídla objednatele.
	6. Tuto Smlouvu lze měnit nebo doplňovat pouze formou písemných dodatků, podepsaných oběma smluvními stranami. Jinou formu změny této Smlouvy smluvní strany výslovně vyloučily.
	7. Tato Smlouva se vyhotovuje ve 2 (dvou) shodných stejnopisech s platností originálu, přičemž každá smluvní strana obdrží 1 (jedno) vyhotovení.

# Smluvní strany prohlašují, že tato Smlouva byla uzavřena svobodně a vážně, po vzájemném předchozím souhlasném projednání, nikoliv v tísni a za nápadně nevýhodných podmínek.

# Na důkaz pravosti, platnosti a účinnosti této Smlouvy opatřují smluvní strany tuto Smlouvu pod jejím textem svými vlastnoručními podpisy, resp. oprávněným zástupcem, který garantuje, že je bez dalšího oprávněn za tuto smluvní stranu jednat a tuto Smlouvu platně uzavřít.

# Seznam příloh

Tato Smlouva zahrnuje celkem 8 příloh, které tvoří nedílnou součást této Smlouvy:

|  |  |
| --- | --- |
| **Příloha č.1** | Přehled poskytovaných služeb |
| **Příloha č.2** | Ceník poskytovaných služeb |
| **Příloha č.3** | Oprávněné osoby a kontaktní údaje |
| **Příloha č.4** | SLA listy jednotlivých služeb |
| **Příloha č.5** | Formulář hlášení závad |
| **Příloha č.6** | Rozsah systému dle komponent |
| **Příloha č.7** | Všeobecné obchodní podmínky |
| **Příloha č.8** | Zpracování osobních údajů |

# Podpisy

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ZA OBJEDNATELE:** | Jméno | MUDr. Vít Němeček, MBA - ředitel |
| Podpis |  |
| Datum | V Jablonci nad Nisou dne 30.11.2018 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ZA ZHOTOVITELE:** | Jméno | Ing. Tomáš Hájek - jednatel |
| Podpis |  |
| Datum | V Jablonci nad Nisou dne 30.11.2018 |

# Příloha č. 1 Přehled poskytovaných služeb

|  |  |
| --- | --- |
| **Název služby** | **Služba je zahrnuta v paušálním poplatku** |
| **Zvýhodněná sazba placených služeb** | ANO |
| **HotLine** | ANO |
| **Help-Desk** | ANO |
| **Garance servisu** | ANO |
| **Odstraňování problémů a havárií** | ANO |
| **Aktualizace programového vybavení** | ANO  |
| **Informace o nových verzích programového vybavení a novinkách, které obsahují (zasíláno e-mailem)** | ANO |
| **Legislativní servis (soulad programového vybavení s platnou státní legislativou)** | ANO |
| **Modernizace, rozšíření systému** | NE |

**Rozsah služeb a počet hodin zahrnutých do paušálního poplatku:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Název služby** | **Kvantifikace** |
| **Aktualizace programového vybavení** | 1x za 3 roky |
| **Informace o nových verzích programového vybavení a novinkách, které obsahují (zasíláno e-mailem)** | při uvedení nové verze na trh |
| **HotLine, Dálkový servis SW a dat (hodin/měsíc)** | 1 |
| **Dostupnost služeb** | Pracovní dny 7:00 až 15:30 hod. |

# Příloha č. 2 Zvýhodněný ceník poskytovaných služeb

|  |
| --- |
| **ZVÝHODNĚNÉ CENY SLUŽEB** (ceny jsou uvedeny v Kč bez DPH) |
| **OPRAVY U ZÁKAZNÍKA (se zárukou)** |
| Poskytování servisu nad 2 pracovních dny | 980,00/hod |
| Poskytování expresního servisu do 2 pracovních dnů | 1.180,00/hod |
| Poskytování expresního servisu do 24 hod | 1.280,00/hod |
| Poskytování expresního servisu do 8 hod | 1.680,00/hod |
| Programátorské práce | 1.280,00/hod |
| Dopravní náklady | 12,00/km |
| **SLUŽBY HOTLINE (poradenství po telefonu)** |
| HotLine (nad hodiny zdarma/měsíc) | 880,00/hod |
| **DÁLKOVÝ SERVIS SOFTWARU A DAT (vzdálené připojení)** |
| Dálkový servis softwaru a dat | 880,00/hod |
| Expresní dálkový servis softwaru a dat do 4 hodin | 1.280,00/hod |
| **ZPŮSOB HRAZENÍ SLUŽEB NAD RÁMEC PAUŠÁLNÍHO POPLATKU** |
| HotLine | zvýhodněnou hodinovou sazbou |
| HelpDesk | zvýhodněnou hodinovou sazbou |
| Odstraňování problémů a havárií | zvýhodněnou hodinovou sazbou |
| Aktualizace programového vybavení | dle cenové kalkulace**\*** |
| Modernizace, rozšíření systému | dle cenové kalkulace |

# \* vzorová metodika zpracování cenové kalkulace pro Aktualizaci programového vybavení (výsledná cena bude vždy sjednána samostatně):

|  |  |
| --- | --- |
| Cena SW - mimořádný upgrade (kromě legislativního upgrade) | 1,5% z ceny aktualizovaného SW za každý měsíc od posledního upgrade |
| Implementace | Do 1 roku od posledního nasazení nové verze 7.800,- Kč bez DPH (malý upgrade),Nad 1 rok od posledního nasazení nové verze 15.600,- Kč bez DPH (velký upgrade) |
| Školení | 1 školení v rozsahu 4 hodiny 3.920,- Kč bez DPH (v případě požadovaného školení) |
| Doprava | 1 cesta 7.440,- Kč bez DPH (v případě požadované cesty) |

# Příloha č. 3 Oprávněné osoby a kontaktní údaje

Primárním a preferovaným kontaktním místem, kde je možné nepřetržitě a transparentně písemnou formou hlásit všechny incidenty a požadavky, je systém **ANETE HelpDesk:** [**https://helpdesk.anete.com**](https://helpdesk.anete.com/)

Hlášení budou zpracovávána v pracovní dny od 7:00 do 15:30 hod. Kritické chyby A bránící provozu (viz. příloha č. 4, kapitola e) je mimo tuto dobu možné také nahlásit službě pro odstraňování problémů a havárií na pohotovostním telefonním čísle uvedeném dále. Přístup do systému **ANETE HelpDesk** získají dále uvedené oprávněné osoby objednatele s oprávněním k hlášení incidentů a požadavků

Pro urgentní incidenty a konzultace bude v provozu zákaznická linka a služba **HotLine** v pracovní dny od 7:00 do 15:30 hod na telefonním čísle: **+420 531 028 029**

Mimo výše uvedenou dobu je poskytována služba Odstraňování problémů a havárií na pohotovostním telefonním čísle:

 **+420 604 291 217**

Při dočasné **nedostupnosti systému** **ANETE Helpdesk** může objednatel své písemné požadavky zasílat na sdílenou e-mailovou adresu: **hotline@anete.cz**

Písemné požadavky jsou přebírány v pracovní dny od 7:00 do 15:30 hod.

**Vzor hlášení**

Pro lepší přípravu a kompletaci popisu problému před telefonickým, nebo písemným hlášením doporučujeme použít formulář Hlášení závad – viz. příloha č. 5.

**Oprávněné osoby zhotovitele**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Funkce** | **Jméno** | **Oprávnění** | **Telefon, e-mail** |
| **Vedoucí projektu** | xxxxxxxxxxxxxxx | Jednání ve věci SmlouvyPředání a akceptace dílaVěcná jednání | xxxxxxxxxxxxxxx |
| **Hlavní řešitel (Projekt manager)** | xxxxxxxxxxxxxxx | Předání a akceptace dílčího plněníVěcná jednání | xxxxxxxxxxxxxxx |
| **Technický specialista** | xxxxxxxxxxxxxxx | Věcná jednání | xxxxxxxxxxxxxxx |
| **Konzultanti** | xxxxxxxxxxxxxxx | Věcná jednání | xxxxxxxxxxxxxxx |
| **Account manager** | xxxxxxxxxxxxxxx | Jednání ve věci SmlouvyVěcná jednání | xxxxxxxxxxxxxxx |

**Oprávněné osoby objednatele**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  **Funkce** | **Jméno** | **Oprávnění** | **Telefon, e-mail** |
| **Vedoucí projektu** | xxxxxxxxxxxxxxx | Jednání ve věci SmlouvyPředání a akceptace dílaVěcná jednáníHlášení incidentů a požadavků | xxxxxxxxxxxxxxx |
| **Hlavní řešitel (Projekt manager)** | xxxxxxxxxxxxxxx | Předání a akceptace dílčího plněníVěcná jednáníHlášení incidentů a požadavků | xxxxxxxxxxxxxxx |
| **Technický specialista** | xxxxxxxxxxxxxxx | Věcná jednáníHlášení incidentů a požadavků | xxxxxxxxxxxxxxx |
| **Account manager** | xxxxxxxxxxxxxxx | Jednání ve věci SmlouvyVěcná jednáníHlášení incidentů a požadavků | xxxxxxxxxxxxxxx |

# Příloha č. 4 SLA listy poskytovaných služeb

1. **Modernizace systému**

|  |
| --- |
| **Dohoda o kvalitě služby (SLA)**  |
| Název služby | Modernizace systému |

|  |
| --- |
| Popis služby |
| Služba umožňuje rozšiřování funkčnosti systému formou změnového řízení.* Změnu iniciuje Objednatel předložením Požadavku na změnu.
* V rámci Služby Zhotovitel zajistí analýzu Požadavku a předloží Objednateli návrh (popis řešení, termín, cenu) řešení.
* Zpracování požadavku probíhá na základě objednávky Objednatele.
 |
| ***Kategorie změn*** |
| * Závažná změna (A).
* Vytvoření nového funkčního celku.
* Integrace nových aplikací.
* Středně závažná změna (B).
* Přizpůsobení systému metodickým a procesním změnám.
* Nezávažná změna (C).
* Doporučení na upgrade technologií.
 |
| ***Podmínky součinnosti*** |
| * Objednatel je povinen specifikovat písemně Požadavek na změnu, odsouhlasit návrh řešení a vystavit objednávku.
 |
| ***Způsob čerpání služby*** |
| * Zápisem požadavku na technickou podporu v aplikaci HelpDesk.
 |
| ***Dostupnost služby*** |
| * V pracovní dny od 7:00 hod. do 15:30 hod.
 |
| ***Odezva na*** |
| * Doručení písemné objednávky. Práce bude dodána v dohodnutém termínu.
 |

1. **Aktualizace systému**

|  |
| --- |
| **Dohoda o kvalitě služby (SLA)**  |
| Název služby | Aktualizace programového vybavení |

|  |
| --- |
| Popis služby |
| Služba spočívá v poskytování nových verzí programového vybavení.* Změnu iniciuje Objednatel předložením Požadavku na změnu.
* V případě vad software aktualizaci iniciuje a provede Zhotovitel v rámci odstranění vad bezplatně.
* V rámci Služby Zhotovitel provede aktualizaci programového vybavení, které je zahrnuto do Smlouvy.
* Aktualizace může probíhat vzdáleným přístupem anebo přímo na místě.
* Na aktualizovaný SW se vztahuje záruka 12 měsíce ode dne aktualizace
 |
| ***Kategorie změn*** |
| * Závažná změna (A).
* Upgrade systému (přechod na vyšší verzi systému).
* Středně závažná změna (B).
* Update systému (aktualizace v rámci současné verze systému).
* Nezávažná změna (C).
* Úpravy v rámci současné verze systému.
 |
| ***Podmínky součinnosti*** |
| * Objednatel zajistí pro pracovníky Zhotovitele přístup k systému po celou dobu poskytování Služby a zároveň potřebnou součinnost vlastních pracovníků.
 |
| ***Způsob čerpání služby*** |
| * Zápisem požadavku na technickou podporu v aplikaci HelpDesk.
 |
| ***Dostupnost služby*** |
| * V pracovní dny od 7:00 hod. do 15:30 hod.
 |
| ***Odezva***  |
| * Práce bude dodána v dohodnutém termínu.
 |

1. **HotLine, Help-Desk**

|  |
| --- |
| **Dohoda o kvalitě služby (SLA)**  |
| Název služby | Help-Desk, HotLine |

|  |
| --- |
| Popis služby |
| Služba zajišťuje konzultační podporu klíčových uživatelů a administrátorů nutnou při práci s dodaným programovým vybavením.* Zhotovitel přijímá hlášení uživatelů programového vybavení - oprávněných pracovníků Objednatele, zpracovává je a odpovídá na ně v časech specifikovanými atributy služby pro danou kategorii.
* Oprávnění uživatelé Programového modulu a pracovníci Objednatele mohou hlásit:
* odchylky od očekávané funkčnosti aplikace („problémy“),
* navrhovat vylepšení funkčností („návrhy“),
* vyžadovat funkční, metodické a technologické konzultace související s jejich prací v systému („konzultace“).
* Hlášení (service request) je možné provést formou:
	+ zadáním požadavku na technickou podporu v aplikaci HelpDesk oprávněným uživatelem, nebo
	+ telefonického hlášení oprávněného pracovníka Objednatele na lince podpory (HotLine), nebo
	+ elektronické zprávy zaslané oprávněným pracovníkem Objednatele na určenou e-mailovou adresu.
	+ Požadavek na technickou podporu v aplikaci HelpDesk musí být vždy zadán – i v případě, že hlášení je provedeno jiným způsobem.
* Je očekáváno, že Objednatel bude respektovat doporučení Zhotovitele na úpravu pracovních postupů na své straně a zajistí, v maximální možné míře, součinnost specifikovanou Zhotovitelem za účelem uspokojivé realizace procesů podpory (jako je zapojení vlastních pracovníků do procesu podpory (1. Úroveň podpory), nastavení infrastruktury a vlastního softwarového vybavení, apod.)

Help-desk procesy:* Příjem a odpovídání požadavků na technickou podporu Objednatele
* Odpovídání na lince podpory určeným pracovníkům Objednatele
* Odpovídání elektronické pošty na určené e-mail adrese podpory
* Telefonické konzultace související s funkčností, chováním a používáním programového vybavení
 |
| **Kategorie akceptovaných hlášení** |
| * Funkční konzultace.
* Konzultace funkcí a chování programového vybavení.
* Metodická konzultace.
* Konzultace realizace metodických postupů v dodaném programovém vybavení. V rámci metodických konzultací Zhotovitel doporučí jak postup navržený pracovníkem Objednatele provést v systému.
* Technologická konzultace.
* Konzultace technologických oblastí souvisejících s technologiemi a aplikacemi dodaného programového vybavení.
* Řešení problému.
* Vyřešení problému indikovaného uživatelem v rámci sběru požadavků na technickou podporu.
* Součástí řešení je i převod problému pod službu Odstraňování problému a havárií a jeho další zpracování podle SLA dohody této služby.
* Zpracování návrhu.
* Zpracování návrhu vzneseného uživatelem v rámci požadavku na technickou do systému změnového řízení.
 |
| ***Podmínky součinnosti*** |
| * Objednatel zajistí pro pracovníky Zhotovitele přístup k systému po celou dobu poskytování Služby a zároveň potřebnou součinnost vlastních pracovníků.
 |
| ***Způsob čerpání služby*** |
| * Zápisem požadavku na technickou podporu v aplikaci HelpDesk, telefonickým voláním na linku HotLine.
 |
| ***Dostupnost služby*** |
| * V pracovní dny od 7:00 hod. do 15:30 hod. na telefonním čísle HotLine +420 531 028 029.
* Mimo výše uvedenou dobu je poskytována služba Odstraňování problémů a havárií (viz. kapitola f) na pohotovostním telefonním čísle +420 604 291 217.
 |
| ***Odezva***  |
| * Okamžitá přímá konzultace s odborným garantem Zhotovitele.
* V ostatních případech dle úrovně naléhavosti problému v dohodnutém termínu.
 |

1. **Garance servisu**

|  |
| --- |
| **Dohoda o kvalitě služby (SLA)**  |
| Název služby | Garance servisu |

|  |
| --- |
| Popis služby |
| Služba garantuje poskytnutí sjednaných služeb ve stanovených termínech. |

|  |
| --- |
| Atributy služby |
| **Kategorie** | **Dostupnost** | **Odezva** | **Doba odstranění chyby** |
| Konzultace | Pracovní dny7 – 15:30 hodin | 1 pracovní den | 3 pracovní dny |
| Řešení problému | Pracovní dny7 – 15:30 hodin | 1 pracovní den | 2 pracovní dny |
| Zpracování návrhu | Pracovní dny7 – 15:30 hodin | 1 pracovní den | 30 pracovních dní |

|  |
| --- |
| Měřitelnost atributů služby |
| Atributy služby jsou měřitelné sledování příslušných hodnot u záznamů v systému HelpDesk (systém pro zadávání požadavků na technickou podporu). Možnost kontroly kvality služby má Zhotovitel i Objednatel. Odezva a doba řešení je měřená primárně u hlášení zadaných formou požadavku na technickou podporu v systému HelpDesk. Pro vyhodnocení jsou sledovány časy zadání a odpovědí požadavku. Odezvu a dobu vyřešení hlášení eskalované e-mailem může Objednatel monitorovat v systému elektronické pošty - sledováním časů odeslání zprávy a času přijetí odpovědi. U hlášení eskalovaných pouze telefonicky není Odezva a Doba vyřešení monitorována (proto musí být zadán požadavek na technickou podporu). Monitorování Odezvy a doby vyřešení bude u vybraných hlášení prováděno i jinou formou (zápisy z jednání, harmonogramy, úkoly, reporty, apod.).Způsob měření v systému HelpDesk: |
| Atribut | Definice |
| Odezva  | čas od zadání požadavku na technickou podporu do odeslání odpovědi na požadavek. |
| KonzultaceDoba vyřešení | čas od zadání požadavku na technickou podporu do zodpovězení dotazu Objednateli. |
| ProblémDoba vyřešení | čas od zadání komentáře do uzavření problému (odeslání odpovědi uživateli) |
| NávrhDoba vyřešení | čas od obdržení komentáře Zhotovitelem do uzavření návrhu (odeslání odpovědi Objednateli). |

1. **Odstraňování problémů a havárií**

|  |
| --- |
| **Dohoda o kvalitě služby (SLA)**  |
| Název služby | Odstraňování problémů a havárií |

|  |
| --- |
| Popis služby |
| Služba zajistí **odstranění problému** nebo havárie systému **vzniklých na základě chyby** (kategorie A, B nebo C) ve funkčnosti nebo chování dodaného HW a programového vybavení. **Chybou se rozumí** jiné než definované chování nebo funkčnost dodaného HW nebo programového vybavení, nezpůsobené úmyslným přičiněním pracovníků zákazníka, nekorektních dat vložených Objednatelem, programů instalovaných pracovníky Objednatele, změny a problémy v infrastruktuře na straně Objednatele nebo dalších stran. * Chyba je identifikována Zhotovitelem nebo Objednatelem:
	+ zpracováním požadavku na technickou podporu v aplikaci HelpDesk zadaného oprávněným uživatelem, nebo
	+ z telefonického hlášení oprávněného pracovníka Objednatele na lince podpory, nebo
	+ z elektronické zprávy zaslané oprávněným pracovníkem Objednatele na určenou e-mailovou adresu podpory.
	+ Požadavek na technickou podporu musí být vždy zadán - i v případě, že je chyba identifikována jiným způsobem.
* Identifikaci a kategorizaci chyby provádí Zhotovitel. Zhotovitel služby zajistí odstranění problému formou:
	+ Servisu nebo expresního servisu v místě plnění, nebo
	+ Dálkového nebo expresního dálkového servisu
* V případech, kdy je to možné, Zhotovitel navrhne Objednateli náhradní řešení problému (workaround). V případě úspěšné aplikace náhradního řešení bude chyba vyřešena v termínu specifikovaném Zhotovitelem. Pokud je zapůjčeno náhradní zařízení, očekává se při jeho vrácení obvyklé opotřebení způsobené běžným provozem v souladu s účelem zařízení.
 |
| Kategorie chyb |
| * Kritická chyba (A)
* Z hlediska definované funkčnosti dodaného programového vybavení kritická chyba. Systém není možné používat vůbec nebo jenom s velkým omezením.
* Tato chyba přímo omezuje vykonávání některé ze základních činností oprávněných uživatelů systému a ohrožuje vykonávání hlavních obchodních procesů Objednatele.
* Chyba (B)
* Při práci byla uživatelem zjištěna odchylka od definovaného chování dodaného programového vybavení.
* Uživatelé jsou omezeni ve výkonu nutných činností,
* vykonávání základních obchodních procesů Objednatele není omezeno.
* Nezávažná chyba (C)
* Během provozu byla uživatelem dodaného programového vybavení zjištěna odchylka od definovaného chování aplikace, nebo
* byla zjištěna nevýznamná odchylka od oprávněných požadavků na dodané programové vybavení.
* Daná chyba nesnižuje rozsah funkčnosti dodaného programového vybavení.
 |
| ***Podmínky součinnosti*** |
| * Objednatel poskytne, dle požadavků Zhotovitele, součinnost při odstraňování problému v maximální možné míře, zejména je pak povinen specifikovat popis okolností, za kterých k závadě došlo, doložit přesné znění případných chybových hlášení a případnou chybu v sestavě doložit chybovou sestavou.
* V případě poskytování servisu v místě plnění Objednatel zajistí servisnímu technikovi po celou dobu přístup k systému a jednotlivým zařízením
* Pro potřeby dálkového servisu programového vybavení je Objednatel povinen umožnit Zhotoviteli vzdálenou správu a přístup k jednotlivým prostředkům.
 |
| ***Způsob čerpání služby*** |
| * Zápisem požadavku na technickou podporu v aplikaci HelpDesk.
 |
| ***Dostupnost služby*** |
| * V pracovní dny od 7:00 hod. do 15:30 hod.
 |
| ***Odezva a odstranění*** |
| * Dálková správa – Práce bude v případě nezávažných chyb (C) nebo chyb B Zhotovitelem zahájena do 5 pracovních dnů od písemného zadání Požadavku a v případě Kritické chyby kategorie A zahájí Zhotovitel práce na odstranění závady do 4 hodin od písemného zadání Požadavku. Kritické chyby budou odstraněny nejdéle do 2 pracovních dnů.
* Servis v místě plnění – Zhotovitel je povinen zahájit servisní práce v případě nezávažných chyb (B, C) do 5 pracovních dní od písemného zadání Požadavku a u expresního požadavku v případě poruchy nebo závady bránící provozu systému (chyba kategorie A) do 2 pracovních dní, 24 hodin anebo 8 hodin dle volby Objednatele, od písemného zadání Požadavku.
 |

# Příloha č. 5 Formulář HLÁŠENÍ ZÁVAD

|  |  |
| --- | --- |
| **Název organizace:** |  |
| **PREFIX:** |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Systém:** |  |
| **Lokalita (Název a umístění):** |  |

**Požadavek na službu:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | servisní zásah nad 2 prac. dny |  | dálkový servis nad 4 hodin |
|  | expresní servisní zásah do 2 prac. dnů |  | expresní dálkový servis do 4 hodin |
|  | expresní servisní zásah do 24 hod |  |  |
|  | expresní servisní zásah do 8 hod |  |  |

Požadavek a typ označit „X“

**Stav systému/zařízení a podrobný popis závady:**

|  |
| --- |
|  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Vyhotovil:** |  | **Datum:** |  | **Podpis:** |  |
| **Tel.:** |  | **GSM:** |  | **E-mail:** |  |

# Příloha č. 6 Rozsah systému dle komponent

|  |
| --- |
| **Software** |
| **Název provozu** | **Označení provozu** | **SW modul** | **Počet licencí** |
| Stravovací provoz Nemocnice Jablonec nad Nisou |  | 1000 Správa systému KREDIT  | 1 |
|  | 1000 Objednávání a výdej | 1 |
|  | Pokladna TouchScreen | 1 |
|  | 500 Internet/Intranet | 1 |
|  | Skladové hospodářství s dietním normováním | 1 |
|  | Multilicence pro 13 počítačů – správa, sklady, dietní systém | 1 |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| **Hardware** |
| **Název provozu** | **Označení provozu** | **HW komponent** | **Počet kusů** |
| Stravovací provoz Nemocnice Jablonec nad Nisou |  | BK USB snímač EM4102 (kancelář, kasa) | 2 |
|  |  | PC DELL stanice (i5-7500, 8GB, 256GB SSD, DVDRW, W10Pro, 3YNDB on-site) Záruka 3 roky | 1 |
|  |  | Tiskárna bankovní (SRP 350+III) | 1 |
|  |  | Zásuvka pokladní (C-LUX 420) | 1 |
|  |  | Displej zákaznický (VFD 2x20) | 1 |
|  |  | Čtečka čárového kódu (Honeywell MS Voyager 9540) | 1 |
|  |  | Monitor dotykový 22“ | 1 |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |