

HW+SW 9.5.2002

SMLOUVA o technické podpoře

HS/190302/ZPMV-TP/sz



KOMIX s.r.o.

Holubova 1

150 00 Praha 5

DIČ: 005-47117087

IČO: 47117087

vedená v obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze v oddílu C, vložce číslo 12440 provedeným zápisem dne 1.zář 1992

Bankovní spojení: [REDACTED]

Zastoupený: Ing. Petrem Kučerou, jednatelem společnosti



(dále jen „Dodavatel“)

a

Zdravotní pojišťovna ministerstva vnitra České republiky

Na Míčáncích 2

101 00 Praha 10

IČO: 47114304

vedená v obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze v oddílu A, vložce číslo 7216 provedeným zápisem dne 26.října 1992

Bankovní spojení: [REDACTED]

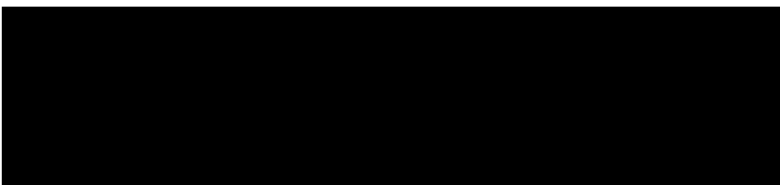


Zastoupená: Ing.Karlem Šaterou, MBA , generálním ředitelem ZP MV ČR



(dále jen „Odberatel“)

Uzavírají ve smyslu ustanovení § 269, odst. 2 Obchodního zákoníku tuto smlouvu o technické podpoře datového portálu.



Článek 1

Předmět smlouvy

- 1.1 Smlouvou se stanoví rozsah a podmínky služeb poskytovaných Dodavatelem Odběrateli. Službami poskytovanými na základě této Smlouvy se rozumí poskytování technické podpory k aplikačnímu programovému vybavení uvedenému v odstavci 4.5 Článek 4, pracujícímu na technickém vybavení vedeném v odstavci 4.5 Článek 4 této Smlouvy a to v lokalitě uvedené tamtéž.

Článek 2

Trvání smlouvy

- 2.1 Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou počínaje dnem 1.6.2002.
- 2.2 Smluvní strana může od plnění Smlouvy jednostranně odstoupit s okamžitou platností jestliže:
- druhá smluvní strana nedodržuje ustanovení Smlouvy a ani po písemné výzvě, aby své jednání uvedla do souladu se Smlouvou, se jednání, které je v rozporu se smlouvou nezdrží,
 - se druhá smluvní strana stane nezpůsobilou dodržet ustanovení smlouvy.
 - Smluvní strana může Smlouvu jednostranně vypovědět bez udání důvodu s výpovědní lhůtou 3 měsíce. Výpovědní lhůta začíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď protistraně doručena.

Článek 3

Obecné podmínky služeb

- 3.1 Dodavatel poskytuje podporu pouze na programové vybavení, které bylo dodáno v rámci datového portálu DAPO, tedy Jasmine, MicroStrategy a aplikace (dále jen aplikační programové vybavení, aplikace).
- 3.2 Operační systém, programové vybavení užívané v souvislosti s programovým vybavením, ke kterému je poskytována technická podpora, i technické vybavení, na kterém toto programové vybavení pracuje, musí vyhovovat technické specifikaci určené jeho výrobcem a musí splňovat požadavky stanovené výrobcem programového vybavení, které má na předmětném technickém vybavení pracovat.
- 3.3 Odběratel se zavazuje neposkytnout žádné materiály nebo informace poskytnuté Dodavatelem v rámci plnění této Smlouvy třetí straně, ani je nesmí přemístit mimo lokaci uvedenou ve Smlouvě; výjimkou jsou materiály určené ke zveřejnění nebo běžně dostupné.
- 3.4 Dodavatel se zavazuje neposkytnout žádné materiály nebo informace poskytnuté Odběratelem v rámci plnění této Smlouvy třetí straně, ani je nesmí přemístit mimo

pracoviště Odběratele bez jeho svolení; výjimkou jsou materiály určené ke zveřejnění nebo běžně dostupné.

Článek 4

Rozsah služeb

- 4.1 Dodavatel se zavazuje poskytovat Odběrateli služby v rozsahu definovaném touto Smlouvou.
- 4.2 Vymezení služeb poskytovaných Dodavatelem:
- 4.2.1 Služby vztahující se k celému aplikačnímu programovému vybavení dle odstavce 4.5 Článek 4.
- a) Poskytování informací o nových verzích a vlastnostech programového vybavení a podporovaných platforem, k němuž se vztahuje tato Smlouva.
 - b) Aktivní účast na změnách konfigurace podporované klientské stanice.
 - c) Pomoc při fixaci případných závad v aplikačním programovém vybavení nebo závad, jejichž příčina je v interakci aplikačního programového vybavení s dalším programovým vybavením pracujícím na podporovaných výpočetních systémech.
 - d) Technická pomoc při problémech vzniklých při práci s aplikačním programovým vybavením včetně možnosti telefonické konzultace. Komunikace může být vedena též faxem nebo elektronickou poštou.
 - e) Řešení problémů na základě hlášení Odběratele v souladu s Reklamačním řádem uvedeným v Příloze 1 Smlouvy.
 - f) Optimalizace dynamického chování.
 - g) Profylaktická kontrola systému - po dohodě s Odběratelem.
 - h) Spolupráce na tvorbě a úpravách provozních předpisů a standardů pro provoz aplikace.
- 4.2.2 Administrace a technická podpora provozu aplikace uvedené v odstavci 4.5 Článek 4.
- a) Poskytování konzultací kontaktním osobám k ovládní a provozu aplikace.
 - b) Výkonová optimalizace provozu aplikace po dohodě s Odběratelem.
 - c) Spolupráce při odstraňování problémů při přenosu dat mezi klientskou aplikací a serverem.
 - d) Hot-line, tj. poskytování krátkých konzultací kontaktním osobám po telefonu.
- 4.2.3 Administrace a technická podpora nástroje MicroStrategy.
- a) Poskytování nových verzí v rámci hrazené podpory výrobce.
 - b) Podpora Odběratele při reklamaci závad u výrobce.
 - c) Administrace systému.
 - d) Instalace nebo asistence při instalaci nebo jeho oprav.
 - e) Řešení problémů spočívajících v práci s nástroji MicroStrategy nebo jejich nastavení nebo řešení dynamiky aplikace.

- 4.2.4 Administrace a technická podpora portálu Jasmine.
- Poskytování nových verzí v rámci hrazené podpory výrobce.
 - Podpora Odběratele při reklamaci závad u výrobce.
 - Administrace systému.
 - Instalace nebo asistence při instalaci nebo jeho oprav.
 - Řešení problémů spočívajících v komunikaci s portálem Jasmine nebo jeho nastavením nebo řešením dynamiky.
- 4.3 Odběratel je povinen písemně informovat Dodavatele o změnách konfigurace technického a systémového programového vybavení. Dodavatel není povinen poskytnout Odběrateli podporu, jestliže zjistí, že Odběratel bez jeho vědomí změnil konfiguraci systému.
- 4.4 Podpora poskytovaná dle této Smlouvy neobsahuje zejména:
- poskytování médií, není-li to výslovně uvedeno v odstavci 4.2 Článek 4 této Smlouvy,
 - administraci a technickou podporu operačního systému,
 - služby s výjimkou služeb uvedených v bodu 4.2.1. článku 4, jejichž potřeba je vyvolána vadnou funkcí technického vybavení, jiného programového vybavení odlišného od programového vybavení, k němuž je uzavírána tato Smlouva nebo vadou médií, která nebyla dodána Dodavatelem,
 - služby, jejichž potřeba je vyvolána chybnou operací programového vybavení, které není specifikováno v bodu 4.5 Článek 4,
 - chybou aplikace vzniklou v důsledku jeho užití na jiném technickém vybavení nebo operačním systému, případně ve spojení s jiným spolupracujícím programovým vybavením, než je uvedeno ve Smlouvě,
 - chybou aplikace, která se projevila v souvislosti s porušením podmínek Smlouvy.
- 4.5 Místo, kde je instalován program, k němuž se váže podpora Dodavatele:

Zdravotní pojišťovna ministerstva vnitra České republiky, Praha 10, Na Míčáncích 2, PSČ 101 00

Pracovník Odběratele zodpovědný za kontrolu a převzetí práce je:

[REDACTED]

Pracovníci Odběratele oprávnění ke komunikaci s Dodavatelem:

[REDACTED]

Adresy pro komunikaci o požadavcích:

Zdravotní pojišťovna ministerstva vnitra České republiky, Praha 10, Na Míčáncích 2, PSČ 101 00

KOMIX s.r.o., Holubova 1, Praha 5, PSČ 150 00

Programové vybavení, ke kterému se podpora váže:

Datový portál Zdravotní pojišťovny ministerstva vnitra

Technické vybavení:

1) Server pro provoz MicroStrategy a Jasmine

- Intel 1 CPU (min PIII 833), HDD 40-60 GB , 512 MB RAM
 - Windows2000 US Server s ponecháním verze Internet Exploreru, která je v instalaci operačního systému (neinstalovat vyšší verze) , MS SQL, Informix, MS Office 2000
- 2) klient pro provoz:
- Intel PIII 500 Mhz, min. 64 MB RAM – optimálně 128 MB RAM, W98/Me/W2K, IE 5.x, MS Office 97/2K
- 4.6 Dodavatel je povinen na písemný požadavek reagovat nejpozději do dvou pracovních dnů (dále „doba odezvy“) a zahájit kroky k jeho řešení. Do doby odezvy se nezapočítává doba od 17.00 posledního pracovního dne před dnem pracovního volna nebo klidu do 8.00 prvního pracovního dne následujícího po dni pracovního klidu nebo volna. Státem uznané svátky považujeme pro účely této Smlouvy za dny pracovního klidu.
- 4.7 Odběratel má právo si vyžádat dva typy zásahu na systému a to **havarijní** nebo **normální**. Havarijní zásah si lze vyžádat v situaci, kdy je systém v takovém stavu, že nelze normálně provozovat jeho běžné funkce, nebo kdy je z hlediska provozu nutné použít právě ty funkce, které se provádějí nesprávně.
- Havarijní zásah se vyznačí na formuláři pro vyžádání zásahu v kolonce typ problému slovem URGENT vtištěným tučně a písmem o velikosti alespoň 5 mm.
- Pro **havarijní** zásah platí maximální doba odezvy definovaná v odstavci 4.6 Článek 4. Čas zásahu **normálního** bude smluvními stranami v jednotlivých případech dohodnut. Odběratel má právo, žádat provedení takového zásahu nejpozději do pěti pracovních dnů od doby, kdy o jeho provedení projevil zájem.
- 4.8 Odběratel je povinen poskytnout Dodavateli součinnost při řešení provozního stavu, který reklamoval nebo si k němu vyžádal technickou podporu (včetně zásahu na místě). Je povinen zejména:
- a) poskytnout Dodavateli dodatečné informace, které si vyžádá,
 - b) provést na systému akce, které Dodavatel Odběrateli písemně sdělí a informovat jej neprodleně o jejich výsledku.
- 4.9 Pro postup při uplatnění reklamace nebo žádosti o zásah na systému platí Reklamační řád, který je uveden v Příloze 1 Smlouvy.

Článek 5

Povinnosti a práva odběratele

- 5.1 Odběratel má právo na poskytování služeb v rozsahu viz Článek 4 Smlouvy a v souladu s Reklamačním řádem uvedeným v Příloze 1 Smlouvy.
- 5.2 Odběratel má právo si vyžádat provedení zásahu na svém výpočetním systému. Zásah může být vyžádán písemně, telefonicky nebo elektronickou poštou na adresu **tpzpmv@komix.cz**. Odběratel se zavazuje vyžádání zásahu telefonem či e-mailem písemně potvrdit. Zásah si může vyžádat jen osoba uvedená v této Smlouvě nebo osoba uvedená na seznamu předaném Odběratelem.

- 5.3 Odběratel se zavazuje bez odkladu informovat Dodavatele o všech závadách programového vybavení nebo jeho dokumentace, které zjistí. Odběratel se zavazuje poskytnout Dodavateli nezbytné doplňující informace týkající se závad programového vybavení nebo jeho dokumentace, které si Dodavatel vyžádá za účelem opakovaného vyvolání závady nebo její lokalizace.
- 5.4 Odběratel je povinen upozornit pracovníky Dodavatele na možnost poškození nebo ztráty důležitých dat, pokud se ve výpočetním systému nacházejí. Je povinen data před akcí na systému zálohovat.
- 5.5 Odběratel je povinen potvrdit provedení zásahu a jeho rozsah pracovníkovi Dodavatele, který zásah prováděl.
- 5.6 Změní-li Odběratel adresu, na níž je poskytována technická podpora, nebo konfiguraci technického či programového vybavení, bude tato změna po oznámení Dodavateli registrována formou dodatku ke Smlouvě. V případě, že dojde ke změně adresy mimo Prahu nebo ke změně rozsahu poskytovaných služeb, budou v tomto dodatku upraveny i finanční podmínky poskytování technické podpory.
- 5.7 Odběratel je povinen umožnit Dodavateli přístup k podporovaným systémům a poskytnout součinnost svých pracovníků, zejména těch, kteří jsou oprávněni pracovat jako **root** nebo **administrátor**.
- 5.8 Vystaví-li Odběratel požadavek na poskytnutí služeb, provede Dodavatel analýzu tohoto požadavku a zašle odpověď obsahující:
- návrh konkrétního řešení požadavku (případně jeho varianty, je-li to možné a účelné),
 - odhad časové a finanční náročnosti realizace jednotlivých variant řešení,
 - požadavky na součinnost Odběratele,
 - rizika.
- Následně Odběratel spolu s Dodavatelem posoudí jednotlivé varianty řešení a buď od řešení ustoupí nebo vyberou variantu k řešení. O tomto rozhodnutí uvědomí Odběratel Dodavatele dohodnutým způsobem nejpozději do dvou pracovních dnů pokud se obě strany nedohodnou na jiné lhůtě. Rozhodnutí Odběratele se stává pro Dodavatele platnou objednávkou prací.

Článek 6

Ceny a platební podmínky

- 6.1 Ceny za služby jsou stanoveny dohodou.
- 6.2 Cena za poskytování služeb dle Smlouvy do rozsahu 20 hodin za měsíc činí: 31 500 Kč měsíčně včetně DPH, která činí 5%.
- 6.3 Platby budou fakturovány měsíčně pozadu nejpozději do desátého dne následujícího měsíce. Dnem zdanitelného plnění je poslední den měsíce, v němž byly služby poskytovány.

6.4 Cena za služby poskytované dle Smlouvy:

- a) cena za služby dle Smlouvy Článek 4 je určena cenou dohodnutou na základě postupu uvedeného v odstavci 5.8 Článek 5 Smlouvy,
- b) sazba při plnění požadavku dle Smlouvy nad rozsah hodin dle článku 6.2 činí 1 000 Kč za člověkohodinu bez DPH 5%.
- c) za práce mezi 19.00 – 08.00 a ve dnech pracovního volna nebo klidu se hodinová sazba zvyšuje o 70%,
- d) služby vyžádané Odběratelem nad rámec rozsahu prací definovaných viz Článek 4 Smlouvy budou Dodavatelem fakturovány dle jeho obvyklých sazeb a Odběratelem uhrazeny.
- e) Cena za podporu výrobce za 12 měsíců licencí MicroStrategy ve vazbě na smlouvu 011112/ZPMVCR/DAPO/sz, je stanovena ze strany výrobce na základě ceníkové ceny produktu ve výši 18% z ceníkové ceny licencí. Pro období 20.12.2002 /19.12.2003 činí 72 954 Kč včetně DPH 5%. Pro další období bude cena upřesněna nejpozději do 20.11. běžného roku.
- f) Cena za podporu výrobce za 12 měsíců licence Jasmine ve vazbě na smlouvu 011112/ZPMVCR/DAPO/sz, je stanovována ze strany výrobce na základě ceníkové ceny produktu. Pro období 20.12.2002 /19.12.2003 činí 4 586,4- USD včetně DPH 5%. Částka bude přepočtena aktuálním kurzem koruny při vystavení faktury. Pro další období bude cena upřesněna nejpozději do 20.11. běžného roku.

6.5 Cena za služby dle této Smlouvy bude Odběratelem uhrazena na základě faktury Dodavatele. Doba splatnosti faktury tj. den připsání platby na účet Dodavatele, je dohodnuta na 21 dnů od data doručení faktury Odběrateli.

6.6 Tyto faktury musí mít všechny potřebné náležitosti. V případě že faktura nebude obsahovat náležitosti dohodnuté podle této smlouvy, je odběratel oprávněn tuto fakturu do data její splatnosti doporučeně dodavateli vrátit neproplacenou. V takovém případě je dodavatel povinen fakturu opravit či vyhotovit znovu a zaslat ji zpět odběrateli s novou lhůtou splatnosti. Po tuto dobu není odběratel v prodlení splatnosti faktury.

6.7 Všechny ceny uvedené v této Smlouvě jsou konečné pro rok 2002, nelze je v průběhu plnění měnit bez dohody smluvních stran a jsou stanoveny dohodou jako ceny maximální. Pro další roky může být dodatkem upravena cena služeb dle vývoje inflace. V případě technických podpor výrobců je výše její ceny závislá na ceníku výrobců software.

Článek 7

Přílohy

Nedílnou součástí Smlouvy jsou tyto Přílohy:

Příloha 1 Reklamační řád

Článek 8

Závěrečná ustanovení

- 8.1 Tato Smlouva je platná, je-li podepsána oběma smluvními stranami.
- 8.2 Veškeré dodatky ke Smlouvě a její změny musí být vyhotoveny písemnou formou.

Za Odběratele:

Za Dodavatele:

V Praze dne:

9.5.2002

V Praze dne:

9.5.2002

Ing. Karel Šatera, MBA

RNDr. Ing. Petr Kučera

Generální ředitel ZP MV ČR

Ředitel

Příloha č. 1

Článek A**REKLAMAČNÍ ŘÁD****ODSTRAŇOVÁNÍ PROVOZNÍCH PROBLÉMŮ A REKLAMACE:**

- A.1 Smluvní strany se dohodly na tom, že při odstraňování provozních problémů, které vzniknou při používání podporovaného programového vybavení na výpočetním systému Odběratele, bude použit vždy postup, který je tvořen těmito etapami:
- a) analýza příčin, které provozní problém způsobují,
 - b) vlastního odstranění příčin, které provozní problém způsobují nebo stanovení postupu jak pokračovat v práci jiným způsobem.
- A.2 Odběratel uvědomí Dodavatele o vzniku problému formou zaslání vyplněného formuláře „PROTOKOL o hlášení a odstranění závady“, který je součástí tohoto Reklamačního řádu (dále jen PROTOKOL). Tento protokol doručí Odběratel Dodavateli osobně, kurýrem, doporučeným dopisem nebo faxem. Za čas doručení se považuje čas, kdy byl protokol předán zástupci Dodavatele nebo, kdy byl vytištěn faxem v prostorách Dodavatele.
- Smluvní strany se též dohodly, že zvláště závažné problémy tj. problémy, které ve svých důsledcích brání běžné práci s programovým vybavením podporovaným na základě Smlouvy a hrozí vznikem škody, budou Odběratelem v PROTOKOLU zvláště označeny slovem URGENT a znakem „!“ . Postup při jejich řešení je předmětem bodu A.7 tohoto Reklamačního řádu. Jiná hlášení takto značena nebudou.
- A.3 Analýzu příčin, které způsobují provozní problém při použití programového vybavení dodaného Dodavatelem vždy organizují pracovníci Odběratele v souladu s jeho provozními řády. V rámci této činnosti se mohou prostřednictvím technických zástupců, kteří jsou uvedeni ve Smlouvě nebo na seznamu předaném Dodavateli, obrátit na servisní pracovníky Dodavatele.
- A.4 V etapě analýzy příčin je Dodavatel povinen na vyžádání technického zástupce Odběratele jako službu v rámci zaplaceného rozsahu komplexní technické podpory dle Smlouvy, poskytnout konzultaci v rozsahu potřebném k identifikaci nebo vyloučení možných příčin chybového stavu. Případně, vyžaduje-li to charakter problému, vyžádá si technický zástupce Odběratele zásah pracovníků Dodavatele na pracovišti Odběratele.
- A.5 V případě, že v rámci analýzy příčin byla, jako jednoznačná příčina, která provozní problém způsobuje, zjištěna opakovatelně prokazatelná funkční vada programového vybavení, k němuž je poskytována podpora na základě Smlouvy, zaeviduje technický zástupce Odběratele skutečnost formou PROTOKOLU a předá jej neprodleně Dodavateli. Dodavatel je povinen prověřit správnost výsledků analýzy a problém řešit. V případě, že není schopen provozní problém odstranit, je povinen ve spolupráci s Odběratelem problém eskalovat k výrobci programového vybavení.

A.6 Odběratel je povinen spolupracovat na odstranění oznámené funkční vady a postupovat podle postupu, který mu sdělí servisní pracovník Dodavatele, případně umožnit pracovníkovi Dodavatele, aby zásah provedl sám, není-li schopen jej provést sám.

A.7 Dodavatel je povinen na PROTOKOL o hlášení o závadě označený v rubrice TYP zásahu slovem URGENT a znakem „!“ (dále jen zásah typu URGENT) reagovat v těchto časových intervalech:

- a) do čtyřadvaceti hodin po obdržení hlášení navázat komunikaci s Odběratelem, potvrdit převzetí problému a zahájení kroků k jeho řešení,
- b) jedná-li se o problém, který znemožňuje Odběrateli práci s programovým vybavením, je zástupce Dodavatele povinen se dostavit na pracoviště Odběratele nejpozději druhý den po obdržení hlášení, není-li možno problém odstranit na základě jeho telefonických, faxových nebo jiných pokynů či zásahem po síti.

Zůstane-li problém nevyřešen 14 dnů po jeho nahlášení, bude eskalován na úroveň vedoucích pracovníků Dodavatele a Odběratele. K tomu je Dodavatel povinen připravit písemné podklady specifikující charakter závady a v případech, kdy se jedná o oprávněné podezření na vadnou funkci programového vybavení, k němuž je poskytována technická podpora, i vyjádření jeho výrobce, je-li to možné.

Čas vyhrazený pro příjem hlášení je: od 8.00 do 17.00 v pracovní dny.

Zašle-li Odběratel hlášení v době mimo čas vyhrazený pro příjem hlášení, pak se za čas doručení hlášení považuje čas 8.00 prvního pracovního dne po té, co bylo hlášení doručeno do prostor Dodavatele na adrese uvedené v záhlaví Smlouvy.

Standardní čas vyhrazený pro řešení problému je od 8.00 do 18.00 v pracovní dny. Vyžaduje-li to povaha problému - tj. Odběratel nemůže užívat programové vybavení - zavazuje se Dodavatel pracovat na odstranění problému i nad rámec standardního časového intervalu pro řešení problému. Odběratel se zavazuje zajistit pro tyto práce potřebnou součinnost svých pracovníků.

Výše uvedené podmínky mohou být změněny nebo upraveny v textu Smlouvy. V případě rozporu má přednost ustanovení Smlouvy.

A.8 Právo požadovat technickou podporu se týká pouze poslední platné verze programového vybavení, která byla instalována na výpočetním systému Odběratele v době podpisu Smlouvy nebo Dodavatelem dodána v rámci plnění Smlouvy nebo byl Dodavatel o její instalaci Odběratelem informován.

A.9 Při vyřizování hlášení, která nejsou označena jako URGENT budou pracovníci Dodavatele postupovat takto:

- a) v dohodnuté době zahájí činnost směřující k odstranění problému, přičemž budou postupovat dle reklamačního řádu,
- b) předloží návrh řešení problému do 3 pracovních dnů od obdržení hlášení. V případě závady vážného charakteru, jejíž řešení vyžaduje součinnost výrobce programu, se Dodavatel zavazuje podpořit Odběratele v jednání s výrobcem programu.

A.10 Dodavatel je povinen vyřídit reklamaci nejpozději do 30-ti dnů od dne jejího obdržení.

Článek B

FORMULÁŘ HLÁŠENÍ PROBLÉMU

- B.1 Nedílnou součástí tohoto Reklamačního řádu je formulář hlášení a odstranění problému nazvaný, „**PROTOKOL o hlášení a odstranění závady**“, na jehož používání se v rámci řešení závažných situací Odběratel a Dodavatel shodli.
- B.2 **Každý protokol o hlášení a odstranění závady musí mít uvedeno jednoznačné identifikační číslo.**
- B.3 **Na každém protokolu musí být vyznačeno, o jaký typ hlášení se jedná.** Toto se vyznačí v kolonce TYP zásahu způsobem v této Příloze uvedeným. Není-li TYP uveden je Dodavatel oprávněn klasifikovat hlášení dle svého uvážení.

Sekce HLÁŠENÍ ZÁVADY/REKLAMACE:

Tuto sekci vyplňuje technický zástupce Odběratele (hůlkovým písmem).

Datum a čas hlášení:

Datum a čas hlášení ze strany technického zástupce Odběratele. Datum a čas je datem a časem skutečného vytvoření hlášení. Pro počátek doby počítání doby odezvy je rozhodný čas příjmu u Odběratele.

TYP zásahu:

Technický zástupce Odběratele označí typ požadovaného zásahu. Doporučené typy jsou:

Doplňek - značí doplňující informaci k danému případu

Informace - značí žádost o informaci

Chyba - značí hlášení o chybě

Konec - značí ukončení případu

„**URGENT!**“ - značí závažný problém, pro jehož řešení jsou závazné doby odezvy uvedené ve Smlouvě včetně případných sankčních postihů Odběratele.

Název a adresa organizace:

Uvede název a adresu smluvní strany.

Místo a adresa instalace:

Přesné určení místa, na něž se má dostavit pověřený pracovník Dodavatele, který má hlášenou závadu odstranit.

Odpovědná osoba:

Technický zástupce Odběratele oprávněný k podání tohoto hlášení i k uzavření a schválení výsledku servisního zásahu. Tento pracovník musí být na potvrzeném seznamu odpovědných pracovníků, který je dán Dodavateli k dispozici.

Telefon / fax:

Musí být uvedena obě čísla, jsou-li k dispozici.

Kontaktní osoba:

Pracovník Odběratele oprávněný k podání podrobnějších informací o hlášené závadě, k případné spolupráci při testování na dálku a k potvrzování průběhu a výsledku odstraňování nahlášené závady. Může to být jak sám technický zástupce Odběratele, tak i pracovník Odběratele, kterého technický zástupce Odběratele uvede.

Kontaktní osoba na požádání potvrzuje podpisem dohodnuté formulace v sekci ODSTRANĚNÍ ZÁVADY v poli Komentář průběhu a výsledku odstraňování závady. Je-li formulář zasílán faxem obratem jej podepsaný faxuje zpět.

V případě, že se tento pracovník po telefonické konzultaci rozhodne závadu odstranit vlastními silami (např. zjistí-li vlastní chybu a pod.), smluvní termíny pro servisní zásah se prodlužují o s tímto pracovníkem dohodnutou a na odfaxovaném formuláři podpisem stvrzenou lhůtu.

Telefon / fax:

Musí být uvedena obě čísla, jsou-li k dispozici.

Název / typ a verze programu:

Název, typ a verze programu, u něhož se vyskytuje hlášená závada.

Operační systém, speciální zásahy:

Relevantní údaje o operačním systému a nestandardních zásazích do okolí, v němž programové vybavení pracuje.

Detailní popis závady a jejího výskytu:

Stručný a výstižný popis projevů závady, situace za jaké vznikla, podmínek při kterých se projevuje, dle možností co nejvíce doložený výpisy na tiskárně. Možno uvést odkaz na přílohu.

Způsob potvrzení příjmu:

- a) bez vyplnění - explicitní potvrzení nepožadováno,
- b) TEL - telefonicky Technickému zástupci Odběratele - technický zástupce o této skutečnosti provede do formuláře zápis,
- c) FAX - po přijetí hlášení bude Technickému zástupci Odběratele faxem zaslán tento formulář s vyplněným datem a časem přijetí.

Sekce ODSTRANĚNÍ ZÁVADY:

Tuto sekci vyplňují pracovníci Dodavatele a podpisy stvrzují Kontaktní osoba a Technický zástupce Odběratele.

Datum a čas přijetí:

Vyplní obsluha faxu Dodavatele podle časového údaje vytištěného faxem při přijetí plně čitelného formuláře.

Odpovědná osoba:

Servisní pracovník Dodavatele určený k řízení servisního zásahu. (vlastním servisním zásahem a souvisejícími operacemi může být pověřen jiný pracovník - servisní pracovník).

První odezva (způsob, datum, čas):

Záznam o způsobu a době prvního kontaktu ze strany Dodavatele po nahlášení závady.

Úkony, Provedl:

Vyplňuje servisní pracovník Dodavatele.

Datum a čas odstranění závady:

Okamžik úplného odstranění závady nebo oboustranného souhlasu s jiným způsobem jejího odstranění.

Podpis Odběratele / Dodavatele:

Podpisy odpovědných osob obou stran stvrzujících celkový souhlas s průběhem a výsledkem servisního případu a znamenající jeho uzavření.

Příložené listy (pro obě sekce):

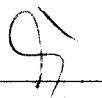
Počet, případně označení příložených listů, nestačí-li velikost polí formuláře. Příložené listy musí být stvrzeny podpisy příslušných osob stejně jako příslušná pole formuláře.

Dodavatel neodpovídá za prodlení způsobená na něm nezávislými okolnostmi (nezaviněné dopravní problémy, dysfunkce komunikačních zařízení, nepřesnosti v hlášení závady ze strany Odběratele a podobně).

Odběratel:



Dodavatel:



PROTOKOL o hlášení a odstranění závady číslo:

Datum a čas hlášení:	TYP zásahu:
Název a adresa organizace:	
Místo a adresa instalace:	
Odpovědná osoba:	Kontaktní osoba:
Telefon:	Telefon:
Fax:	Fax:
E-mail:	E-mail:
Název/typ a verze programu:	
Operační systém, speciální zásahy:	
Příložené listy:	Způsob potvrzení příjmu hlášení:
Detailní popis závady a jejího výskytu:	
ODSTRANĚNÍ ZÁVADY	
Datum a čas přijetí:	Odpovědná osoba:
První odezva (způsob, datum, čas):	
Úkony:	
Provedl:	
Datum a čas odstranění závady:	
Podpis Odběratele:	Podpis Dodavatele: