

Číslo smlouvy Objednatele: Tsm/2020/362/Lu

## Smlouva o poskytování služeb

### Smluvní strany

organizace: Fakultní nemocnice u sv. Anny v Brně  
zastoupena: Ing. Vlastimilem Vajdákem, ředitelem  
sídlo: Pekařská 664/53, 656 91 Brno  
IČ: 00159816  
DIČ: CZ00159816

(dále jen „Objednatel“)

společnost: Konica Minolta IT Solutions Czech a.s.  
obchodní rejstřík: spol. vedená Městským soudem v Praze, oddíl B vložka 16870  
zastoupena: Ing. Martinem Pondělíčkem, předsedou představenstva  
sídlo: U Plynárny 1002/97, 101 00 Praha 10  
IČ: 25820826  
DIČ: CZ25820826  
Bankovní spojení: XXXXX  
XXXXX

(dále jen „Poskytovatel“)

### 1 Předmět plnění

- 1.1 Objednatel provozuje Ekonomický informační systém na bázi Microsoft Dynamics NAV 2015, verze CZ Dynamics NAV 8.0 (dále jen „**EIS**“). V rámci EIS objednatel využívá mimo jiné rozšiřující moduly Business Assistant a Modul-Cestovní příkazy, jak jsou popsány v Příloze č. 1 této smlouvy (dále jen „**Rozšiřující moduly**“).
- 1.2 Poskytovatel se touto smlouvou zavazuje zajistit pro Objednatele následující služby:
  - a) službu aktualizace Rozšiřujících modulů,
  - b) službu Helpdesk, a
  - c) službu rozvoje a podpory dle požadavků Objednatele a zajištění souladu s legislativou.
- 1.3 Součástí služby dle odstavce 1.2 písm. a) této smlouvy je poskytnutí neomezeného práva k užití všech nových verzí a aktualizací Rozšiřujících modulů, uvolněných společností Konica Minolta IT Solutions Czech a.s. k užití v České republice, po dobu platnosti smluvního vztahu. Pro vyloučení pochyb jakékoli jiné práce, konzultace, podpora nebo jiné úkony spojené s implementací nových verzí Rozšiřujících modulů a aktualizací do prostředí ekonomického informačního systému Objednatele, nejsou součástí předmětu plnění dle odstavce 1.2 písm. a) této smlouvy, a nevztahuje se tak na ně ani ustanovení odst. 3.3 této smlouvy v rozsahu ceny uvedené v odstavci 3.1.1.
- 1.4 Součástí služby dle odstavce 1.2 písm. b) této smlouvy je zajištění služby Helpdesk spočívající v řešení servisních požadavků a reklamací produktů a služeb dodaných v rámci předešlých plnění nahlášených pomocí webového portálu. Přesná specifikace této služby je uvedena v Příloze č. 2 této smlouvy.

- 1.5 Součástí služby dle odstavce 1.2 písm. c) této smlouvy je zajištění služby rozvoje a podpory dle požadavků Objednatele a zajištění souladu s legislativou. Služba spočívá v čerpání hodin dle potřeb zadavatele za stanovenou jednotkovou sazbu, přičemž Poskytovatel garantuje kapacity k poskytnutí těchto služeb v rozsahu 10 hodin na měsíc. Podkladem pro fakturaci budou skutečně poskytnuté služby. Poskytovatel bude službu fakturovat na základě skutečně odebraného počtu hodin, na základě stanovené hodinové sazby. Přesná specifikace této služby je uvedena v Příloze č. 2 této smlouvy.
- 1.6 Služby dle této smlouvy nezahrnují zejména:
- Servis, správu, pořízení či update nebo upgrade týkající se vybavení hardwaru, síťové infrastruktury a základního softwaru (operační a síťový systém, databáze), či dalších softwarových aplikací Objednatele.
  - Údržbu, opravy, zálohování a jiné manipulace s uživatelskými daty EIS.
  - Odstraňování závad standardu aplikačního programového vybavení výrobce, tj. společnosti Microsoft, tzn. aplikační programové vybavení bez jakýchkoliv úprav pro Objednatele. Tyto závady je povinen Poskytovatel předat k řešení výrobcí Microsoft Dynamics NAV, tj. společnosti Microsoft. Poskytovatel se však zavazuje, že v případě zájmu Objednatele a v případě, že je toho schopen, provede odstranění těchto závad jako zvláštní službu za podmínek uvedených v této smlouvě.
- 1.7 Poskytovatel je povinen plnit předmět této smlouvy rovněž v souladu se zadávacími podmínkami příslušné veřejné zakázky a svou nabídkou do této veřejné zakázky. Pro případ rozporu mezi ujednáními této smlouvy (včetně jejích příloh) a ustanoveními zadávací dokumentace příslušné veřejné zakázky, ať již explicitního či implicitního, mají absolutní přednost ustanovení zadávací dokumentace veřejné zakázky, a tedy rozporná ustanovení této smlouvy (včetně jejích příloh) platí v plné míře za nesjednaná a neaplikovatelná, a ve fázi před uzavřením této smlouvy ze strany Poskytovatele ve vztahu k Objednateli za nenavržená (nenabídnutá k uzavření).

## **2 Doba a místo plnění**

- 2.1 Objednatel je oprávněn využívat služby uvedené v článku 1. této smlouvy od okamžiku její účinnosti, s výjimkou služeb uvedených v odst. 1.2 písm. a) této smlouvy, které je Objednatel oprávněn využívat od 29. 10. 2020.
- 2.2 Místem plnění je Fakultní nemocnice u sv. Anny v Brně, popřípadě pracoviště Poskytovatele.

## **3 Cena a platební podmínky**

- 3.1 Cena za služby dle článku 1. této smlouvy je stanovena následovně:
- 3.1.1 Cena za poskytování služeb dle odst. 1.2 písm. a) a b) činí měsíčně 39 560,- Kč bez DPH, sazba DPH ve výši 21 % činí 8 308,- Kč měsíčně, cena včetně DPH činí 47 868,- Kč měsíčně.
- 3.1.2 Cena za poskytování služeb dle odst. 1.2 písm. c) této smlouvy činí 1 850,- Kč za 1 hodinu bez DPH, sazba DPH ve výši 21 % činí 389,- Kč, cena včetně DPH činí 2 239,- Kč.
- 3.2 DPH bude účtována v souladu s právní úpravou platnou ke dni fakturace. Dnem zdanitelného plnění se pro účely této smlouvy rozumí poslední den v měsíci, ve kterém byly příslušné služby poskytnuty.
- 3.3 Cena předmětu smlouvy bude hrazena na základě faktur vystavených Poskytovatelem. Poskytovatel bude Objednateli měsíčně vystavovat jednu společnou fakturu za službu a): Aktualizace rozšiřujících modulů a službu b): Helpdesk počínaje následujícím měsícem ode dne účinnosti smlouvy. Dále bude měsíčně vystavovat fakturu za službu c): Služba rozvoje a podpory dle požadavků Zadavatele a zajištění souladu s legislativou dle čerpaných služeb za předchozí měsíc se splatností 30 dnů.
- 3.4 Jednotlivé ceny plnění uvedené v této smlouvě (roz. měsíční cena za plnění služby a): Aktualizace rozšiřujících modulů, měsíční cena za plnění služby b): Služba Helpdesk a hodinová cena za plnění služby c): Služba rozvoje a podpory dle požadavků Zadavatele a

zajištění souladu s legislativou) jsou maximální a nepřekročitelné a zahrnují všechny náklady související s předmětem plnění této smlouvy jako např. dopravné, stravné, clo, kursové rozdíly apod. Poskytovatel není oprávněn sjednanou cenu jednostranně změnit nebo jinak upravovat. Lze ji překročit pouze v případě změny sazby DPH, a to právě o výše změny DPH.

- 3.5 Závazek splatnosti ceny je splněn okamžikem odeslání příslušné částky z účtu Objednatele na účet Poskytovatele.
- 3.6 Faktura musí splňovat veškeré náležitosti daňového a účetního dokladu stanovené příslušnými právními předpisy včetně čísla smlouvy Objednatele uvedeného v záhlaví této smlouvy. Nebude-li faktura obsahovat tyto náležitosti, je Objednatel oprávněn, aniž by se dostal do prodlení, tuto fakturu ve lhůtě splatnosti vrátit dodavateli s uvedením důvodu k opravě či doplnění. V takovém případě začne doručením opravené (doplněné) faktury zadavateli běžet nová lhůta splatnosti, a to v délce stanovené touto smlouvou. V případě, že mají mezi sebou smluvní strany uzavřeno více smluv, je dodavatel povinen fakturovat z každé takovéto smlouvy samostatně. V případě výpovědi nebo jiného ukončení smlouvy kteroukoliv smluvní stranou bude faktura na příslušnou poměrnou část úhrady doručena nejpozději poslední den platnosti smlouvy. V případě nabytí účinnosti smlouvy v průběhu kalendářního měsíce bude za tento měsíc uhrazená poměrná část ceny plnění.
- 3.7 Pokud bude v okamžiku uskutečnění zdanitelného plnění správcem daně zveřejněna způsobem umožňujícím dálkový přístup skutečnost, že Poskytovatel je nespolehlivým plátcem ve smyslu § 106 a) zákona č. 235/2004 Sb. o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších (dále jen „ZDPH“), je Objednatel oprávněn část ceny plnění odpovídající dani z přidané hodnoty z každé fakturované platby na základě této smlouvy zadržet a tuto přímo zaplatit (aniž k tomu bude vyzván jako ručitel) na účet správce daně ve smyslu § 109 a) ZDPH.
- 3.8 Pokud číslo účtu Poskytovatele uvedené v záhlaví této smlouvy nebude zveřejněno způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu § 96 ZDPH nebo se jedná o účet vedený v zahraničí ve smyslu §109/2 b) ZDPH, je Objednatel oprávněn část ceny plnění odpovídající dani z přidané hodnoty z každé fakturované platby na základě této smlouvy zadržet a tuto přímo zaplatit (aniž k tomu bude vyzván jako ručitel) na účet správce daně ve smyslu § 109 a) ZDPH.

Stejný postup bude aplikován při naplnění podmínek ručení dle §109/1 ZDPH, tedy kdy se Objednatel dozví, že

- a) daň uvedená na daňovém dokladu nebude úmyslně zaplacená,
- b) plátce, který uskutečňuje toto zdanitelné plnění nebo obdrží úplatu na takové plnění, se úmyslně dostal nebo dostane do postavení, kdy nemůže daň zaplatit, nebo
- c) dojde ke zkrácení daně nebo vylákání daňové výhody

- 3.9 Po provedení úhrady daně z přidané hodnoty příslušnému správci daně v souladu s tímto odstavcem je úhrada zdanitelného plnění Poskytovateli bez příslušné daně z přidané hodnoty (tj. pouze základu daně) smluvními stranami považována za řádnou úhradu, resp. řádné splnění dluhu Objednatele, dle této smlouvy (tj. základu daně i výše daně z přidané hodnoty), a Poskytovateli nevzniká žádný nárok na úhradu případných úroků z prodlení, penále, náhrady škody nebo jakýchkoli dalších sankcí vůči Objednateli, a to ani v případě, že by mu podobné sankce byly vyměřeny správcem daně.
- 3.10 Bude-li na daňovém dokladu uveden jiný než oznámený účet ve smyslu § 96 ZDPH, Objednatel je oprávněn poukázat příslušnou platbu na kterýkoli oznámený účet Poskytovatele. Úhrada platby na kterýkoli oznámený účet (tj. účet odlišný od účtu uvedeného na daňovém dokladu) je smluvními stranami považována za řádnou úhradu plnění dle smlouvy.

#### **4 Platnost, účinnost a ukončení smlouvy**

- 4.1 Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího uzavření, tj. okamžikem jejího podpisu oprávněnými zástupci obou smluvních stran a účinnosti dne 29. 10. 2020 pokud proběhlo uveřejnění v registru

smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů, které provede Objednatel bez zbytečného odkladu po jejím uzavření, zpravidla v ten samý den (včetně anonymizace údajů, které se v registru nezveřejňují).

4.2 Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to do 29. 10. 2023, včetně.

4.3 Smlouva může být předčasně ukončena písemnou dohodou Smluvních stran.

4.4 Objednatel je v souladu s § 223 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, oprávněn tuto Smlouvu vypovědět nebo od ní odstoupit. Výpovědní doba činí 3 (slovy: tři) měsíce a začíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena Poskytovateli.

4.5 Zánikem účinnosti Smlouvy z jakéhokoliv důvodu není dotčeno vzájemné plnění, které bylo řádně poskytnuto a bylo již přijato nebo přijato být mělo a mohlo před koncem výpovědní doby, jakož i nároky na úhradu ceny za takové plnění včetně náhrady přiměřených a prokazatelně odůvodněných nákladů Poskytovatele.

## 5 Sankce

5.1 V případě prodlení s plněním služby dle článku 1. této smlouvy (vyjma služby Helpdesk), má Objednatel právo na smluvní pokutu ve výši 0,01 % za každý započatý den prodlení z ceny předmětné služby.

5.2 V případě prodlení Objednatele s úhradou ceny nebo splátky je Poskytovatel oprávněn účtovat úrok z prodlení ve výši 0,01 % z nezaplacené části ceny bez DPH za každý započatý den prodlení.

5.3 V případě, že Poskytovatel nedodrží reakční doby a termín pro vyřešení požadavku Objednatele dle odst. 1.4 této smlouvy je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu dle následujícího schématu:

Priorita	Nedodržení reakční doby	Nedodržení dohodnutého termínu vyřešení požadavku
Havarijní	2.500 Kč bez DPH za jednotlivý požadavek a za každou započatou hodinu zpoždění	50.000 Kč bez DPH za jednotlivý požadavek a den prodlení s vyřešením požadavku
Vysoká	2.500 Kč bez DPH za jednotlivý požadavek a za každý započatý pracovní den prodlení	10.000 Kč bez DPH za jednotlivý požadavek a den prodlení s vyřešením požadavku
Standardní	2.500 Kč bez DPH za jednotlivý požadavek a za každý započatý pracovní den prodlení	5.000 Kč bez DPH za jednotlivý požadavek a den prodlení s vyřešením požadavku

## 6 Oprávněné osoby

6.1 Kontaktní údaje pro komunikaci v rámci plnění předmětu smlouvy za Objednatele je kontaktním místem:

- Úsek informatiky – Odbor správy uživatelských agend

e-mail: uiosa@fnusa.cz @fnusa.cz

tel: +420 543184044

6.2 Pro účely jednání v rámci plnění předmětu smlouvy jsou oprávněnými osobami:

- na straně Objednatele:

XXXXX

XXXXX

XXXXX

- na straně Poskytovatele:

XXXXX

XXXXX

XXXXX

- 6.3 Oprávněné osoby jsou oprávněny zejména k jednání ve věcech smluvních a obchodních.
- 6.4 Strany jsou oprávněny změnit výše uvedené oprávněné osoby, jsou však povinny na takovou změnu písemně upozornit druhou Stranu, a to bez zbytečného odkladu. Taková změna nabývá účinnosti až okamžikem, kdy je druhé Straně doručeno písemné upozornění o změně.

## **7 Ostatní ustanovení**

- 7.1 Poskytovatel není oprávněn postoupit svá práva a povinnosti nebo pohledávky plynoucí z této smlouvy nebo její části třetí osobě bez předchozího písemného souhlasu Objednatele.
- 7.2 Neplatnost některého ustanovení smlouvy nemá za následek neplatnost celé smlouvy.
- 7.3 Ve věcech výslovně neupravených touto smlouvou se smluvní vztah založený touto smlouvou řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník ve znění pozdějších předpisů a dalšími právními předpisy České republiky. Smluvní strany v souladu s § 558 odst. 2 občanského zákoníku výslovně vylučují použití obchodních zvyklostí ve svém právním styku v souvislosti s touto smlouvou.
- 7.4 Smluvní strany se zavazují veškeré spory vzniklé z této smlouvy primárně řešit smírnou cestou. V případě soudního sporu se smluvní strany v souladu s § 89a zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád ve znění pozdějších předpisů dohodly, že místně příslušným soudem je Městský soud v Brně.
- 7.5 Tuto smlouvu lze měnit a doplňovat jen na základě písemných číslovaných a oprávněnými zástupci obou smluvních stran podepsaných dodatků k této smlouvě. Všechny dodatky, které budou označeny jako dodatky této smlouvy, jsou nedílnou součástí této smlouvy.
- 7.6 Veškerá předchozí ústní nebo písemná ujednání smluvních stran shodující se svým obsahem s obsahem této smlouvy, nejsou považována za závazná.
- 7.7 Poskytovatel je povinen si při plnění této smlouvy počínat tak a učinit taková opatření, aby nedocházelo ke vzniku škod. Poskytovatel nese plnou odpovědnost za veškeré škody způsobené Objednavateli v souvislosti s jeho činností, činností jeho poddodavatelů, jakož i za škody způsobené Objednateli v souvislosti s porušením povinností dle této smlouvy, platných obecně závazných právních předpisů a norem ČSN a EN. Poskytovatel je povinen bez zbytečného odkladu škodu odstranit a není-li to možné, pak ji finančně uhradit. Veškeré náklady s tím spojené nese Poskytovatel. Volba způsobu náhrady škody náleží Objednavateli.
- 7.8 Vzhledem k veřejnoprávnímu charakteru Objednavatele Poskytovatel svým podpisem této smlouvy uděluje Objednateli svůj výslovný souhlas se zveřejněním této smlouvy v rozsahu a za podmínek vyplývajících z příslušných právních předpisů (zejména zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů a zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů).
- 7.9 Poskytovatel poskytne Objednateli a všem subjektům oprávněným ke kontrole této smlouvy veškerou potřebnou součinnost a dokumentaci při výkonu kontrol týkajících se této smlouvy, jakož i dalších dokumentů, které s touto smlouvou a veřejnou zakázkou souvisejí, a to po dobu danou právními předpisy ČR k jejich archivaci, nejméně však do 31. 12. 2030. Tuto povinnost zajistí Poskytovatel i u poddodavatelů, kteří se podílí na realizaci této smlouvy. Poskytovatel je dle § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě ve znění pozdějších předpisů osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly.
- 7.10 Smlouva uzavřená na základě veřejné zakázky podléhá zveřejnění v registru smluv dle zák. č. 340/2015 Sb., o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů. Smluvní strany souhlasí se zveřejněním veškerých informací týkajících se závazkového vztahu založeného mezi smluvními stranami touto smlouvou, zejména vlastního obsahu této smlouvy, a to v rozsahu požadovaném uvedeným zákonem s výjimkou údajů, které se v registru smluv nezveřejňují. Zveřejnění se zavazuje provést Objednatel bez zbytečného odkladu po uzavření této smlouvy.
- 7.11 Poskytovatel, jeho zaměstnanci a poddodavatelé se zavazují zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, které se v souvislosti s prováděním díla dozvěděli a které jsou chráněny obecně

závaznými právními předpisy (osobní údaje, utajované skutečnosti) nebo které Objednatel výslovně prohlásil za důvěrné.

7.12 Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž jeden obdrží Objednatel a jeden Poskytovatel.

7.13 Zástupci smluvních stran prohlašují, že ujednání obsažená v této smlouvě jsou výrazem jejich pravé a svobodné vůle a na důkaz toho připojují níže své podpisy.

7.14 Nedílnou součástí této smlouvy jsou tyto přílohy:

- Příloha č. 1 - Specifikace rozšiřujících modulů
- Příloha č. 2 – Specifikace služeb

V Brně dne 05. 08. 2020

V Praze dne 03. 08. 2020

**Fakultní nemocnice u sv. Anny v Brně**

**Konica Minolta IT Solutions Czech a.s.**

---

Ing. Vlastimil Vajdák

ředitel nemocnice

---

Ing. Martin Pondělíček

předseda představenstva

## **Příloha č. 1**

### **Specifikace rozšiřujících modulů**

Standardní funkčnost ekonomického informačního systému Microsoft Dynamics NAV, provozovaného ve Fakultní nemocnici u sv. Anny, byla rozšířena společností WEBCOM pomocí nadstavbových modulů Business Assistant a Cestovní příkazy.

XXXXX

## Příloha č. 2

### Specifikace služeb

#### Rekapitulace cen a služeb

Poskytovaná služba	Cena služby bez DPH 3 roky	Cena služby bez DPH 1 rok	Období fakturace	Cena služby bez DPH (za jedno období fakturace)
Aktualizace verze rozšiřujících modulů MD NAV	XXXXX	XXXXX	XXXXX	XXXXX
Služba Help-desk	XXXXX	XXXXX	XXXXX	XXXXX
Služba rozvoje a podpory dle požadavků Objednatele a zajištění souladu s legislativou	XXXXX	XXXXX	XXXXX	XXXXX
<b>Celkem</b>	XXXXX	XXXXX		XXXXX

#### 1 Aktualizace Rozšiřujících modulů

##### 1.1 Součástí služby je:

- poskytnutí neomezeného práva k užití všech nových uvolněných verzí a aktualizací těchto modulů po dobu platnosti smluvního vztahu.
- poskytnutí neomezeného práva k užití aktualizací a úprav EIS, které umožní zpracování finančních, majetkových a dalších nezbytných údajů v EIS v souladu s legislativními požadavky České republiky, které jsou pro zadavatele závazné.

1.2 Úkony a práce spojené s nasazením, nastavením, konzultacemi, školeními nebo jinými úkony pracovníků Poskytovatele spojenými s implementací nových verzí Rozšiřujících modulů, aktualizací a úprav do prostředí EIS Objednatele dle odstavce 1.1 Přílohy č. 2 této smlouvy, nejsou součástí této služby. K samotné implementaci nových verzí update, upgrade nebo buildů aplikačního vybavení Microsoft Dynamics NAV a rozšiřujícím modelům s ohledem na legislativní úpravy, bude využita „Služba rozvoje a podpory dle požadavků Objednatele a zajištění souladu s legislativou“ uvedena v článku 3 Přílohy č.2 této smlouvy.

1.3 Objednatel objednané aktualizace a úpravy EIS provede Poskytovatel dle článku 3, odstavce 3.6 Přílohy č. 2 této smlouvy.

1.4 Poskytovatel bude informovat Objednatele o uvolněných nových verzích a aktualizacích prostřednictvím elektronického portálu Help-desk.

#### 2 Služba Help-desk

2.1 Služba spočívá v řešení servisních požadavků a reklamací produktů a služeb dodaných v rámci předešlých plnění nahlášených pomocí webového portálu. Webový portál pro hlášení servisních požadavků musí být dostupný v režimu 24 hodin denně, 365 dní v roce. Služba reakce na servisní požadavky dle níže uvedených priorit musí být zajištěna v pracovní dny, v době od 8:00 do 17:00. V případě technických potíží je možnost požadavek předat formou elektronické pošty nebo telefonicky.

2.2 Pro zadávání servisních požadavků jsou stanoveny priority:

- Havarijní – EIS není použitelný ve svých základních funkcích. Tento stav může ohrozit provozní činnost Objednatele nebo jeho povinnosti vyplývající ze zákona v časovém horizontu



pěti pracovních dnů.

- Vysoká – Některé funkce EIS pracují omezeně, toto omezení však nelze považovat za takové, které může ohrozit provozní činnost Objednatele nebo jeho povinnosti vyplývající ze zákona v časovém horizontu dvou týdnů.
- Standardní – Není nebezpečí přímého ohrožení provozní činnosti Objednatele.

2.3 Poskytovatel zajistí adekvátní reakci k nástupu na řešení servisního požadavku s danou prioritou a jeho vyřešení (tzv. „reakční doba“) takto:

- Havarijní – do 5 hodin od nahlášení, Poskytovatel informuje Objednatele o přijetí požadavku s předpokládaným termínem vyřešení v nejkratší možné době. Řešení požadavku zajistí Poskytovatel i v rámci nepracovních dnů (tzn. sobot, nedělí a svátků), pokud je požadavek nahlášen v době definované ve Službě reakce výše.
- Vysoká – do 24 hodin od nahlášení Poskytovatel informuje Objednatele o přijetí požadavku, nástup na řešení nejpozději příští pracovní den, vyřešení do 5 pracovních dnů od oznámení provozního problému.
- Standardní – do 48 hodin od nahlášení Poskytovatel informuje Objednatele o přijetí požadavku, nástup na řešení nejpozději do 1 týdne, vyřešení do 2 týdnů od oznámení provozního problému.

2.4 Vyřešením požadavku se rozumí:

- vyřešení nahlášeného (zaznamenaného) požadavku nebo
- poskytnutí jiného přijatelného řešení nebo
- navržení přijatelného náhradního řešení nebo
- poskytnutí návodu na náhradní řešení, které však nemusí být ze strany Objednatele akceptováno jako dostatečné řešení nebo
- postoupení problému k vyřešení třetí osobě (např. Microsoft, Poskytovatel HW, atd.) v případě problému vyvolaného nekorektním chováním komponenty dodané nebo podporované třetí osobou.

2.5 Určení priority a posouzení závažnosti omezení provozu plně posuzuje Objednatel. Přesun mezi prioritami může provádět pouze Objednatel, Poskytovatel může přesun navrhnout, avšak Objednatel není povinen přesun (zejména na nižší stupeň) akceptovat.

2.6 Oprávněné osoby hlásí své požadavky formou přímého zápisu na [helpdesk.webcom.cz](https://helpdesk.webcom.cz)

2.7 V případě nedodržení výše uvedených reakčních dob a termínů pro vyřešení požadavku, zadavatele uplatní smluvní pokutu v závislosti na prioritě dle čl. 5.3 této smlouvy.

2.8 V případě nestandardního problému nebo poruchy či chyby na straně samotného výrobce systému, tj. společnosti Microsoft, je na základě písemné dohody, možno od pokuty odstoupit a akceptovat jiný adekvátní čas na vyřešení problému.

- 3 Služba rozvoje a podpory dle požadavků Objednatele a zajištění souladu s legislativou
  - 3.1 Služba spočívá v čerpání garantovaného rozsahu hodin ve stanovené jednotkové hodinové sazbě bez DPH. Minimální požadovaný garantovaný rozsah je stanoven na 10 hodin za měsíc. Podkladem pro fakturaci budou skutečně realizované hodiny a nikoli garantovaná kapacita.
  - 3.2 Poskytovatel garantuje dostupnost výše uvedené služby v rozsahu minimálně 10 hodin za měsíc. Objednatel, ale bude čerpat dle svých aktuálních potřeb a nemusí vyčerpat všechny garantované hodiny. Zároveň může počet hodin i překročit. Poskytovatel bude službu fakturovat na základě skutečně odebraného počtu hodin, na základě stanovené hodinové sazby.
  - 3.3 Požadavky budou předávány prostřednictvím webového portálu, na němž probíhá veškerá komunikace – návrh řešení požadavku, harmonogramu, stanovení pracnosti, ceny i objednání, resp. zamítnutí. Zároveň webový portál bude na vybrané e-mailové adresy Objednatele zasílat potvrzující e-maily o zadání a stavu řešení požadavku při každé uložené změně. V případě technických potíží budou požadavky předávány formou elektronické pošty nebo telefonicky.
  - 3.4 Služba bude rovněž využita na konzultační návštěvy pracovníka Poskytovatele u Objednatele s cílem poskytnout odborné konzultace k řešení požadavků na pracovišti Objednatele, k implementaci nových verzí update, upgrade, či buildů aplikačního vybavení Microsoft Dynamics NAV a rozšiřujícím modelům s ohledem na legislativní úpravy.
  - 3.5 Poskytovatel se zavazuje informovat Objednatele o změnách nasazených úprav v rámci aktualizací, oprav systému, update, upgradu nebo buildu, a to v češtině a s popisem dopadů změn, které se projeví na aktuální nastavení systému.
  - 3.6 V případě uvolnění nových verzí a aktualizací rozšiřujících modulů dle článku 1. Přílohy č. 2 této smlouvy a za předpokladu předchozího objednání služeb dle této kapitoly v dostatečném rozsahu se Poskytovatel zavazuje provést potřebné aktualizace a úpravy EIS v dostatečném předstihu tak, aby byly implementovány bez vážných akceptačních výhrad nejpozději 10 pracovních dnů před dnem, kdy příslušné legislativní požadavky vstoupí v účinnost a stanou se pro Objednatele závaznými. V případě, že i při splnění shora uvedených předpokladů mezi publikací právního předpisu a datem jeho účinnosti je doba kratší než 30 dnů, a Poskytovatel není schopen zajistit aktualizaci a úpravu v předstihu, činí lhůta dodání aktualizace 30 dnů od publikace tohoto předpisu.