

Smlouva o servisu a aktualizaci programového vybavení

(dále jen „smlouva“)

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

1. Smluvní strany

Zhotovitel

Obchodní firma **ANETE spol. s r.o.**
Sídlo Okružní 834/29a, 638 00 Brno
IČO: 46970126
DIČ: CZ46970126
Zápis v OR: Krajský soud v Brně, sp. zn. C 7172
Zastoupená: Ing. Tomášem Hájkem,
jednatel společnosti

Bankovní spojení:
č. ú.: [REDACTED]

(dále jen „zhotovitel“)

a

Objednatel

Obchodní firma **Masarykův onkologický ústav**
Sídlo Žlutý kopec 543/7, 656 53 Brno
IČO: 00209805
DIČ: CZ00209805
Zastoupená: prof. MUDr. Markem Svobodou, Ph.D., ředitelem
Bankovní spojení: Česká národní banka
Č. ú.: 87535621/0710

(dále jen „objednatel“)

(dále společně označovány jako „smluvní strany“)

2. Předmět smlouvy

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 článku 3. smlouvy, spočívajících v aktualizaci programového vybavení, technické podpoře a servisu produktů dle Přílohy č. 6 smlouvy (dále jen „*systém*“).

3. Předmět plnění

- 3.1 Předmětem plnění jsou služby, placené paušálním poplatkem dle odst. 4. bodu 4.1 smlouvy specifikované v Příloze č.1 smlouvy.
- 3.2 Předmětem plnění, jsou služby, hrazené za zvýhodněnou sazbu, dle jejich skutečného čerpání podle ceníku v Příloze č. 2 smlouvy.
- 3.3 Konkrétní podmínky poskytování jednotlivých služeb jsou specifikovány v Příloze č. 4 smlouvy.
- 3.4 Poskytování služeb Zhotovitelem vzdálenou správou je umožněno pouze na základě uzavřené Smlouvy o vzdáleném přístupu s Objednatelem prostřednictvím sítě Internet přes VPN koncentrátor MOÚ.

4. Cena

- 4.1 Cena za služby sjednané v odst. 3. bodu 3.1 smlouvy byla sjednána dohodou v paušální výši **8 296 Kč** (slovy: osmtisícdvěštedevadesátšestkorun českých) měsíčně bez DPH. Datum uskutečnění zdanitelného plnění je 1. den

daného účtovacího období – měsíce. Cena je splatná do 30 kalendářních dnů ode dne doručení faktury objednateli.

4.2 Platby nad rámec paušálu budou hrazeny hodinovou sazbou dle platného ceníku služeb zhotovitele, který jako Příloha č. 2 smlouvy tvoří nedílnou součást této smlouvy. Účtuje se cena za každou započatou hodinu.

4.3 Objednatel prohlašuje a podpisem smlouvy potvrzuje, že byl s platným ceníkem služeb seznámen před uzavřením smlouvy, přičemž s cenou služeb takto stanovenou výslovně souhlasí.

4.4 Objednatel souhlasí s předáváním daňových dokladů (faktur) a s tím souvisejících dokumentů elektronickou cestou, e-mailem na adresu: **fakturace@mou.cz**.

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

4.5 Faktura musí splňovat požadavky daňového dokladu, musí být v souladu s platnými právními předpisy, zejména se zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. v případě, že faktura nebude obsahovat náležitosti dle platných právních předpisů, popř. bude obsahovat jiné chyby či nedostatky, je objednatel oprávněn takový daňový doklad vrátit, přičemž nová doba splatnosti počíná běžet dnem doručení opraveného daňového dokladu objednateli.

4.6 Zhotovitel je oprávněn upravit výši ceny služeb

a) bez dohody smluvních stran v závislosti na výši inflace za uplynulý kalendářní rok za těchto podmínek:

- 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 %;
- Zhotovitel je oprávněn zvýšit cenu služeb z důvodu inflace za předešlý rok vždy s účinností nejdříve od 1. 2. každého kalendářního roku, počínaje 1. 2. 2022.
- Cena služeb zvýšená z důvodu inflace je ve zvýšené části sjednanou cenou, přičemž objednatel se zvýšením ceny tímto způsobem výslovně souhlasí.

b) při navýšení rozsahu systému (Příloha č. 6) je součástí cenové kalkulace jednorázová cena za dodávku (navýšení licencí SW, nový SW modul, nové agendy) a zároveň odpovídající částka, o kterou se navýší stávající paušální platba.

- Objednatel písemnou objednávkou potvrzuje cenu dodávky i navýšení paušální platby.
- Zhotovitel je oprávněn zvýšit cenu služeb z důvodu navýšení rozsahu systému v nejbližším následujícím měsíci po převzetí dodávky objednatel.
- Cena služeb zvýšená z důvodu navýšení rozsahu systému je ve zvýšené části sjednanou cenou, přičemž objednatel se zvýšením ceny tímto způsobem výslovně souhlasí.

4.7 Bude-li k datu uskutečnění zdanitelného plnění nebo k datu poskytnutí úplaty za takové plnění zhotovitel nespolehlivým plátcem ve smyslu § 106a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Z o DPH“), nebo bude-li na faktuře uveden bankovní účet nezveřejněný v souladu s § 109 odst. 2 písm. c) Z o DPH, je objednatel oprávněn postupovat dle § 109a ZoDPH, tj. uhradit část ceny odpovídající výši vypočtené daně z přidané hodnoty přímo na bankovní účet příslušného správce daně (jako úhradu daně za poskytovatele zdanitelného plnění z takového zdanitelného plnění), přičemž se tímto považuje daná část ceny za uhrazenou.

5. Ostatní ujednání

5.1 Objednatel nahlásí své požadavky na konkrétní službu formou, která je popsána v SLA jednotlivých služeb v Příloze č. 4 smlouvy. Technický popis přebírání požadavků je uveden v Příloze č. 5 smlouvy.

5.2 Oprávněné osoby s kontaktními údaji (telefon, e-mail) jsou uvedeny Příloze č. 3 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.

5.3 Vztahy smlouvou výslovně neupravené se řídí 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 smlouvy. V případě rozporu mají ujednání ve smlouvě přednost před ustanoveními obsaženými ve Všeobecných obchodních podmínkách zhotovitele. Objednatel prohlašuje a podpisem smlouvy potvrzuje, že byl s těmito obchodními podmínkami zhotovitele seznámen před uzavřením smlouvy a souhlasí s nimi.

- 5.4 Objednatel ve smyslu ust. § 1765 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění, přebírá nebezpečí změny okolností.

6. Zpracování osobních údajů

- 6.1. 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“).
- 6.2. Vymezení vzájemných práv a povinností smluvních stran při zpracování Osobních údajů ve smyslu odst.1 tohoto článku je upraveno samostatnou Smlouvou o zpracování osobních údajů, 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.

7. Závěrečná ustanovení

- 7.1 Smlouva včetně všech jiných příloh nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami. Účinnosti nabývá dnem jejího uveřejnění v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o registru smluv“). Smluvní strany souhlasí se zveřejněním smlouvy v úplném znění, stejně jako s uveřejněním úplného znění případných dohod (dodatků), kterými se smlouva doplňuje, mění, nahrazuje nebo ruší, a to zejména prostřednictvím Registru smluv v souladu se zákonem o registru smluv. Smluvní strany se dohodly, že smlouvu uveřejní objednatel.
- 7.2 Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou počínaje dnem její účinnosti.
- 7.3 Smlouva pozbývá účinnosti v následujících případech:
- Vzájemnou dohodou smluvních stran, sepsanou v písemné formě.
 - Písemnou výpovědí některé ze smluvních stran. Výpovědní lhůta je šest měsíců a běží od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně.
 - Odstoupením ze strany zhotovitele v případě, že je objednatel v prodlení s jakoukoliv platbou účtovanou zhotovitelem dle smlouvy o více než 3 kalendářní měsíce. Odstoupení je účinné dnem jeho doručení do sídla objednatele.
 - Odstoupením ze strany objednatele v případě podstatného porušení smlouvy zhotovitelem. Za podstatné porušení smlouvy se považuje zejm. prodlení se zahájením řešení havárie, nefunkčnosti informačního systému po dobu delší než 30 dní, porušení povinné mlčenlivosti). Za podstatné porušení smluvních povinností ze strany zhotovitele se dále považuje v průběhu po sobě jdoucích šesti měsíců opakované (nejméně ve třech případech) prodlení se zahájením služby delší než 48 hodin.
 - V případě zániku oprávnění k podnikatelské činnosti zhotovitele, a to dnem zániku oprávnění.
 - V případě zániku objednatele.

Pozbytím účinnosti smlouvy z jakéhokoliv důvodu není dotčeno vzájemné plnění, které bylo řádně poskytnuto a bylo již přijato nebo přijato být mělo a mohlo před zánikem účinnosti této smlouvy, jakož i nároky na úhradu ceny za takové plnění.

- 7.4 Smlouvu lze měnit nebo doplňovat pouze formou písemných dodatků, podepsaných oběma smluvními stranami.
- 7.5 Smlouva se vyhotovuje ve 2(dvou) shodných stejnopisech s platností originálu, přičemž každá smluvní strana obdrží 1(jedno) vyhotovení.
- 7.6 Zhotovitel si je vědom toho, že v souladu s § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě, ve znění pozdějších předpisů, je osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly. Zhotovitel se zavazuje poskytnout kontrolním orgánům při provádění kontroly maximální součinnost. Zhotovitel je zároveň povinen zavázat své subdodavatele, aby tito spolupůsobili při provádění kontroly a poskytovateli kontrolním orgánům při provádění kontroly maximální součinnost.


- 7.7 Smluvní strany prohlašují, že smlouva byla uzavřena svobodně a vážně, po vzájemném předchozím souhlasném projednání, nikoliv v tísní a za nápadně nevýhodných podmínek.
- 7.8 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.


8. Seznam příloh

Tato smlouva zahrnuje celkem 7 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	Hlášení závad
Příloha č. 6	Rozsah systému dle komponent
Příloha č. 7	Všeobecné obchodní podmínky

9. Podpisy

ZA OBJEDNATELE:	Jméno	prof. MUDr. Marek Svoboda, Ph.D., ředitel
	Podpis	
	Datum	V Brně dne

ZA ZHOTOVITELE:	Jméno	Ing. Tomáš Hájek, jednatel
	Podpis	
	Datum	V Brně dne

Příloha č. 1 Přehled poskytovaných služeb

Název služby	Služba je zahrnuta v paušálním poplatku
Zvýhodněná sazba placených služeb	ANO
HotLine* (bod c Přílohy č. 4)	ANO
HelpDesk* (bod c Přílohy č. 4)	ANO
Garance servisu (bod d Přílohy č. 4)	ANO
Odstraňování problémů a havárií (bod e Přílohy č. 4)	ANO
Aktualizace programového vybavení (bod b. Přílohy č. 4)	ANO
Modernizace, rozšíření systému (bod a Přílohy č. 4)	NE

Rozsah služeb a počet hodin zahrnutých do paušálního poplatku:

Název služby	Kvantifikace
Aktualizace programového vybavení	1/rok
Profylaktická prohlídka**	1/rok
HotLine, HelpDesk (hodin/v kalendářním roce)*	24 hod./rok
Dostupnost služeb (HotLine, HelpDesk)	7 dní v týdnu / 24 hodin denně

* Poskytování služby HotLine a HelpDesk: Časový rozsah služeb HotLine a HelpDesk poskytnutých v rámci paušálního poplatku za kalendářní rok činí 24 hodin/rok. Smluvní strany se dohodly, že časový rozsah služeb HotLine a HelpDesk může být v průběhu ročního období měněn tak, že nevyčerpané hodiny mohou být čerpány v následujících měsících a že je možné čerpat sjednané hodiny předem.

Časový rozsah služeb HotLine a HelpDesk nevyčerpaný v rámci příslušného roku nelze převádět do následujícího roku. Smluvní strany se dohodly, že poskytovatel, objednateli do 10. dne následujícího měsíce prostřednictvím systému HelpDesk zpřístupní informace o čerpaných hodinách resp. jejich zůstatku pro čerpání služeb HotLine a HelpDesk v příslušném roce. Objednatel je oprávněn k čerpání služeb HotLine a HelpDesk vznést připomínky ve lhůtě do pěti pracovních dnů ode dne jeho zpřístupnění objednateli. Marným uplynutím této lhůty se výkaz práce považuje za odsouhlasený. Vzněl-li objednatel v uvedené lhůtě k čerpání služeb HotLine a HelpDesk připomínky, je poskytovatel povinen se k těmto ve lhůtě do pěti pracovních dnů vyjádřit. V případě, že poskytovatel tyto připomínky akceptuje nebo v případě marného uplynutí uvedené lhůty, se výkaz práce považuje za odsouhlasený ve znění připomínek objednatele. V případě, že připomínky objednatele poskytovatel neakceptuje, zavazují se smluvní strany vyvinout maximální součinnost, aby došlo ke shodě.

**Profylaktická kontrola funkčnosti, zabezpečení a optimalizace provozu programového vybavení včetně vypracování zprávy s doporučeními a jejího předání cestou HelpDesku vedoucímu projektu objednatele. Zhotovitel ji realizuje vzdálenou správou.

Profylaktická prohlídka zahrnuje především kontrolu konfigurace a nastavení programového vybavení včetně systémového a databázové prostředí (zhodnocení velikosti datového prostoru pro správnou funkci programového vybavení), kontrolu tvorby zálohování, kontrolu výstupů, kontrolu metodických postupů používání programového vybavení a využívání možností funkcionality programového vybavení uživateli, nastavení přístupových práv.

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 pracovní dny	780,00/hod.
Poskytování expresního servisu do 2 pracovních dnů	980,00/hod.
Poskytování expresního servisu do 24 hod	1.180,00/hod.
Poskytování expresního servisu do 8 hod	1.580,00/hod.
Programátorské práce	1.280,00/hod.
Dopravní náklady	12,00/km
SLUŽBY HOTLINE (poradenství po telefonu) a HelpDesk	
HotLine a HelpDesk (nad hodiny zahrnuté do paušálního poplatku/měsíc)	780,00/hod.
DÁLKOVÝ SERVIS SOFTWARE A DAT (vzdálené připojení)	
Dálkový servis softwaru a dat	680,00/hod.
Expresní dálkový servis softwaru a dat do 4 hodin	1.180,00/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	zvýhodněnou hodinovou sazbou
Modernizace, rozšíření programového vybavení (systému)	zvýhodněnou hodinovou sazbou

Příloha č. 3 Oprávněné osoby a kontaktní údaje

Oprávněné osoby zhotovitele

Funkce	Oprávnění	Jméno	Telefon, e-mail
Vedoucí projektu	Jednání ve věci smlouvy Předání díla Věcná jednání	[REDACTED]	[REDACTED]
Hlavní řešitel (Projekt manager)	Předání dílčího plnění Věcná jednání	[REDACTED]	[REDACTED]
Technický specialista	Věcná jednání	[REDACTED]	[REDACTED]
Konzultanti	Věcná jednání	[REDACTED]	[REDACTED]
Account manager	Jednání ve věci smlouvy Věcná jednání	[REDACTED]	[REDACTED]

Oprávněné osoby objednatele

Funkce	Oprávnění	Jméno	Telefon, e-mail
Vedoucí projektu	Jednání ve věci smlouvy Předání díla Věcná jednání Hlášení incidentů a požadavků	[REDACTED]	[REDACTED]
Hlavní řešitel (Projekt manager)	Předání dílčího plnění Věcná jednání Hlášení incidentů a požadavků	[REDACTED]	[REDACTED]
Technický specialista	Věcná jednání Hlášení incidentů a požadavků	[REDACTED] [REDACTED]	[REDACTED]
Konzultanti	Věcná jednání Hlášení incidentů a požadavků	[REDACTED] [REDACTED] [REDACTED]	[REDACTED] [REDACTED] [REDACTED]
Account manager	Jednání ve věci smlouvy Věcná jednání Hlášení incidentů a požadavků	[REDACTED]	[REDACTED] [REDACTED]
Klíčový uživatel	Hlášení incidentů a požadavků	[REDACTED]	[REDACTED]

Příloha č. 4 SLA listy poskytovaných služeb

a. Modernizace, rozšíření programového vybavení (systému)

Dohoda o kvalitě služby (SLA)	
Název služby	Modernizace, rozšíření programového vybavení (systému)
Popis služby	
Služba umožňuje rozšiřování funkčnosti systému formou změnového řízení. <ul style="list-style-type: none">• Změnu (vytvoření nového funkčního celku nebo nové aplikace (A)) 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.• Přizpůsobení systému metodickým a procesním změnám (B) a doporučení k upgradu technologií (C) v souvislosti s vytvořením nového funkčního celku nebo integrace nové aplikace iniciuje Zhotovitel. Je součástí návrhu řešení Požadavku Objednatele.	
Kategorie změn	
Závažná změna (A). <ul style="list-style-type: none">• Vytvoření nového funkčního celku.• Integrace nových aplikací. Středně závažná změna (B). <ul style="list-style-type: none">• Přizpůsobení systému metodickým a procesním změnám. Nezávažná změna (C). <ul style="list-style-type: none">• 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 objednávky elektronickou cestou. Práce bude dodána v dohodnutém termínu.	

b. **Aktualizace programového vybavení (systému)**

Dohoda o kvalitě služby (SLA)	
Název služby	Aktualizace programového vybavení
Popis služby	
Služba spočívá v poskytování nových verzí programového vybavení. <ul style="list-style-type: none">• Změnu iniciuje Zhotovitel předložením Požadavku na změnu Objednateli.• Update programového vybavení (systému) (B) a úpravy v současné verzi systému (C) je realizován automaticky pomocí „aplikace“ autoupdate nainstalované na serveru programového vybavení, zahrnuto do Smlouvy.• 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.	
Kategorie změn	
Závažná změna (A). <ul style="list-style-type: none">• Upgrade systému (přechod na vyšší verzi systému). Středně závažná změna (B). <ul style="list-style-type: none">• Update systému (aktualizace v rámci současné verze systému). Nezávažná změna (C). <ul style="list-style-type: none">• 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.	

c. HelpDesk, HotLine

Dohoda o kvalitě služby (SLA)

Název služby

HelpDesk, HotLine

Popis služby

Služba zajišťuje konzultační podporu oprávněných osob nutnou při práci s dodaným programovým vybavením.

- Zhotovitel přijímá hlášení oprávněných osob programového vybavení Objednatele, zpracovává je a odpovídá na ně v časech specifikovanými atributy služby pro danou kategorii.
- Oprávněné osoby programového vybavení Objednatele mohou hlásit:
 - odchylky od očekávané funkčnosti aplikace („problémy“),
 - navrhnout vylepšení funkčnosti („návrhy“),
 - vyžadovat funkční, metodické a technologické konzultace související s jejich prací v systému („konzultace“).
- Hlášení (servicerequest) je možné provést formou:
 - zadáním požadavku na technickou podporu v aplikaci HelpDesk oprávněnou osobou, nebo
 - telefonického hlášení oprávněnou osobou Objednatele na lince podpory (HotLine), nebo
 - elektronické zprávy zaslané oprávněnou osobou Objednatele na e-mailovou adresu [REDACTED].
 - 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 (nastavení infrastruktury a vlastního softwarového vybavení, apod.).

HelpDesk procesy:

- Příjem a odpovídání požadavků na technickou podporu Objednatele.
- Odpovídání na lince podpory oprávněným osobám Objednatele.
- Odpovídání elektronické pošty na e-mailovou adresu podpory [REDACTED].
- 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 oprávněnou osobou Objednatele provést v systému.

Technologická konzultace.

- Konzultace technologických oblastí souvisejících s technologiemi a aplikacemi dodaného programového vybavení.

Řešení problému.

- Vyřešení problému indikovaného oprávněnou osobou 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 oprávněnou osobou v rámci požadavku na technickou podporu 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 nebo na e-mailovou adresu podpory [REDACTED], telefonickým voláním na linku HotLine.

Dostupnost služby

V pracovní dny od 7:00 hod. do 15:30 hod. na telefonním čísle HotLine + [REDACTED], na e-mailové adrese podpory [REDACTED], v aplikaci HelpDesk 7/24

Odezva

Na telefonním čísle HotLine okamžitá přímá konzultace s odborným garantem Zhotovitele.

V ostatních případech dle úrovně naléhavosti problému v dohodnutém termínu, termíny odezvy jsou popsány v bodu d) Příloze č.4 Garance servisu.

d. Garance servisu – požadavky zadané do aplikace HelpDesk

Dohoda o kvalitě služby (SLA)	
Název služby	Garance servisu – požadavky zadané do aplikace HelpDesk

Popis služby
Služba garantuje poskytnutí sjednaných služeb ve stanovených termínech.

Atributy služby			
Kategorie	Dostupnost	Odezva	Doba vyřešení
Konzultace	Pracovní dny 7 – 15:30 hodin	1 pracovní den	3 pracovní dny
Řešení problému	Pracovní dny 7 – 15:30 hodin	1 pracovní den	2 pracovní dny
Zpracování návrhu	Pracovní dny 7 – 15:30 hodin	1 pracovní den	30 pracovních dní

Měřitelnost atributů služby	
<p>Atributy služby jsou měřitelné sledováním příslušných hodnot u záznamů v systému HelpDesk (systém pro zadávání požadavků na technickou podporu).</p> <p>Možnost kontroly kvality služby má Zhotovitel i Objednatel.</p> <p>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 odpovědi požadavku.</p> <p>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 v systému HelpDesk).</p> <p>Monitorování Odezvy a doby vyřešení bude u vybraných hlášení prováděno i jinou formou (zápisy z jednání, harmonogramy, úkoly, reporty, apod.).</p> <p>Způsob měření v systému HelpDesk:</p>	
Atribut	Definice
Odezva	čas od zadání požadavku na technickou podporu Objednatelem do odeslání odpovědi na požadavek komentářem Zhotovitele, jde o potvrzení přijetí požadavku.
Konzultace Doba vyřešení	čas od zadání požadavku na technickou podporu Objednatelem do odeslání odpovědi na konzultaci komentářem Zhotovitele (vyřešení konzultace).
Problém Doba vyřešení	čas od zadání požadavku na technickou podporu Objednatelem do odeslání odpovědi na problém komentářem Zhotovitele (vyřešení problému).
Návrh Doba vyřešení	čas od zadání požadavku na technickou podporu Objednatelem do odeslání odpovědi na návrh komentářem Zhotovitele (předložení zpracovaného návrhu).

e. 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 Objednatele, 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 oprávněnou osobou, nebo
 - z telefonického hlášení oprávněnou osobou Objednatele na lince podpory HotLine, nebo
 - z elektronické zprávy zaslané oprávněnou osobou Objednatele na e-mailovou adresu podpory [REDACTED].
 - 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.

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 pracovních činností Objednatele.

Chyba (B)

- Při práci byla uživatelem zjištěna odchylka od definovaného chování dodaného programového vybavení.
- Uživatelé jsou omezeni ve výkonu nutných činností, vykonávání základních pracovních činností 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 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. Vzdálená správa je umožněna Zhotoviteli na základě uzavřené Smlouvy o vzdáleném přístupu s Objednatelem.

Způsob čerpání služby

Zápisem požadavku na technickou podporu v aplikaci HelpDesk, na e-mailové adrese podpory [REDACTED], na telefonním čísle HotLine + [REDACTED].

Dostupnost služby

V pracovní dny od 7:00 hod. do 15:30 hod. na telefonním čísle HotLine [REDACTED], v aplikaci HelpDesk, na e-mailové adrese podpory [REDACTED].

Odezva

- Dálková správa – Práce bude Zhotovitelem zahájena do 5 pracovních dnů a v případě expresního požadavku na službu do 4 hodin od písemného zadání Požadavku.
- Servis v místě plnění – Zhotovitel je povinen zahájit servisní práce v případě méně závažných poruch do 5 pracovních dní 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 zadání požadavku na technickou podporu s aplikaci HelpDesk.

Příloha č. 5 Hlášení závad

Primárním a preferovaným kontaktním místem, kde je možné nepřetržitě a transparentně písemnou formou hlásit všechny incidenty a požadavky, je systém **ANETE HelpDesk** [REDACTED].
Systém ANETE HelpDesk je dostupný v režimu 7dní x24 hodin. Jeho výluky jsou hlášeny informačním e-mailem Objednateli.

Písemné požadavky budou zpracovávány v pracovní dny od 7:00 do 15:30 hod.

Pouze pro urgentní incidenty a konzultace anebo v případě nedostupnosti ANETE HelpDesk je v provozu zákaznická linka a služba **HotLine** v pracovní dny od 7:00 do 15:30 hod na telefonním čísle: [REDACTED] nebo e-mail [REDACTED].

Požadavek na technickou podporu v aplikaci HelpDesk musí být zadán vždy, i v případě, že hlášení je provedeno jiným způsobem.

Oprávnění k hlášení incidentů a požadavků mají osoby Objednatele uvedené v Příloze č. 3. smlouvy. Tyto osoby získají přístup do systému ANETE HelpDesk.

Údaje, které je třeba uvést při písemném anebo telefonickém hlášení incidentu:

- Název organizace,
- Prefix,
- Produkt (KREDIT – prodej, sklady, normování, ...),
- Stav systému/zařízení a podrobný popis závady,
- Jakou službu požadujete,
- Kontaktní údaje – s kým je možno požadavek řešit (e-mail, telefon), pokud to v systému HelpDesk není samotný autor požadavku.

Příloha č. 6 Rozsah systému dle komponent

Software			
Název provozu	Označení provozu	SW modul	Počet licencí
Masarykův onkologický ústav	MOUB	Počet strážníků v systému	1 000
Masarykův onkologický ústav	MOUB	WebKredit – počet přístupů	1 000
Masarykův onkologický ústav	MOUB	Kancelář	8
Masarykův onkologický ústav	MOUB	SaN – Sklady	4
Masarykův onkologický ústav	MOUB	DiS – Dietní stravování	6
Masarykův onkologický ústav	MOUB	MobilKredit (Android, iOS)	500
Masarykův onkologický ústav	MOUB	Prezentační místo	2
Hardware			
Název provozu	Označení provozu	HW komponent	Počet kusů
Masarykův onkologický ústav	MOUB	Prezentační místo	1
Masarykův onkologický ústav	MOUB	Jednomístný výdejní displej	1
Masarykův onkologický ústav	MOUB	CMT čtečka u výdeje	1

Poznámka k licenční politice navyšování počtu strážníků: je možné navyšovat pouze po deseti kusech.