

Smlouva o dílo

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

uzavřená podle ustanovení § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb.,
občanský zákoník, v platném znění

1. Smluvní strany

Zhotovitel

Obchodní firma	ANETE spol. s r.o.
Sídlo	Okružní 29a, 638 00 Brno
IČ:	46970126
DIČ:	CZ46970126
Zápis v OR:	Krajský soud v Brně, sp. zn. C 7172
Zastoupená:	[REDAKCE]
Bankovní spojení:	Komerční banka a.s.
č.ú.:	123-1354120207/0100

(dále jen "zhotovitel")

a

Objednatel

Obchodní firma	Vojenská nemocnice Brno p.o.
Sídlo	Zábrdovická 3/3, 636 00 Brno
IČ:	60555530
DIČ:	CZ60555530
Zápis v OR:	
Zastoupená:	[REDAKCE]
Bankovní spojení:	ČNB Brno
č.ú.:	4034881/0710

(dále jen "objednatel")

(dále společně označovány jako "smluvní strany")

2. Předmět smlouvy

- 2.1 Zhotovitel se na základě této smlouvy zavazuje provést na svůj náklad a nebezpečí pro objednatele dílo specifikované v bodu 2.2 tohoto odstavce a objednatel se zavazuje dílo převzít a zaplatit zhotoviteli dohodnutou cenu dle odstavce 5 (Cena díla a platební podmínky) této smlouvy.
- 2.2 Dílem podle této smlouvy je dodávka a instalace stravovacího systému do provozů v rozsahu specifikovaném v Příloze č. 1 (Specifikace díla) a Příloze č. 7 (Technický popis systému KREDIT) a dále pak v přílohách č. 2 a č. 4 této smlouvy.

3. Termín provedení

- 3.1 Dílo je provedeno, je-li dokončeno a předáno. Termín provedení díla je stanoven do 31. 7. 2021.
- 3.2 Smluvní strany se dohodly, že dílo bude prováděno postupně, v dílčích etapách. Termíny dílčích etap provádění díla jsou uvedeny v Příloze č. 2 (Harmonogram a součinnost) této smlouvy a mohou být upřesňovány v rámci postupu provedení díla a to formou číslovaných dodatků.
- 3.3 Sjednané termíny dílčích etap provádění díla a den předání a převzetí díla uvedené v Předávacím protokolu, jsou dnem uskutečnění zdanitelného plnění ve smyslu zákona č. 235/2004 Sb., dani z přidané hodnoty, v platném znění.
- 3.4 Dodržení termínu provedení díla dle této smlouvy je podmíněno řádnou a včasnou součinností objednatele v rozsahu specifikovaném v odstavci 6. (Další závazky smluvních stran) této smlouvy.
- 3.5 Termín provedení díla se přiměřeně prodlužuje o dobu, na kterou bylo provádění díla přerušeno, pokud dojde k přerušování prací z některého z následujících důvodů:
 - vzájemná dohoda smluvních stran,
 - mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na vůli zhotovitele, která mu dočasně zabránila v plnění povinností dle této smlouvy,

- řádné neposkytování součinnosti ze strany objednatele.
 - Překážka na straně objednavatele
- 3.6 Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené mimořádnou nepředvídatelnou a nepřekonatelnou překážkou vzniklou nezávisle na vůli smluvní strany, která jí dočasně zabránila v řádném a včasném plnění povinností dle této smlouvy.
- 3.7 Překážka vzniklá z osobních poměrů smluvní strany nebo vzniklá až v době, kdy byla smluvní strana s plněním smluvené povinnosti v prodlení, smluvní stranu odpovědnosti za porušení smluvní povinnosti nezproští.

4. Místo provedení a způsob předání a převzetí díla

- 4.1 Místem provedení díla jsou tyto objekty objednatele: Vojenská nemocnice Brno.
- 4.2 Předání a převzetí díla nebo jeho části provádí odpovědný pracovník objednatele dle Přílohy č. 3 (Seznam oprávněných osob) této smlouvy, pokud nebude výslovně oběma smluvními stranami stanoveno jinak.
- 4.3 Předáním/převzetím díla jako celku, prokazujícím úplné splnění předmětu této smlouvy (díla) se rozumí buď jediný Předávací protokol, nebo Závěrečný předávací protokol a souhrn veškerých protokolů předložených zhotovitelem a podepsaných objednatelem.
- 4.4 Nehledě na jiná ustanovení této smlouvy, která by s ustanovením tohoto odstavce mohla být v rozporu, v případě, že dojde ze strany objednatele k obchodnímu použití díla nebo k použití jeho části v živém provozu s ostrými daty, považuje se dílo za dokončené a předané tak, jako kdyby došlo ze strany zhotovitele k předání a ze strany objednatele k podepsání všech protokolů dle odstavce 4.3. Za obchodní používání díla se nepovažuje jeho ověřování a testování s kopiemi ostrých dat za současného chodu starého informačního systému Objednatele v živém provozu a s ostrými daty.

5. Cena díla a platební podmínky

- 5.1 Celková cena za provedení díla je stanovena dohodou smluvních stran a činí:
- | | |
|---|------------|
| Bez daně z přidané hodnoty (dále jen "DPH") | ██████████ |
| Výše DPH je | ██████████ |
| Celková částka včetně DPH činí | ██████████ |
- 5.2 Uvedená cena díla bude uhrazena na základě vystavené faktury resp. daňového dokladu zhotovitele.
- 5.3 Objednatel souhlasí s předáváním daňových dokladů (faktur) a s tím souvisejících dokumentů elektronickou cestou e-mailem na adresu: ██████████
- Doklady budou v takové formě, která zamezí možným změnám odeslaných dokumentů. (např. ve formátu pdf nebo jiném obdobném formátu.)
- Doklad se považuje doručeny okamžikem oznámení o doručení e-mailové zprávy, doložené příslušným hlášením e-mailového klienta (např. MS Outlook, IceWarp).
- 5.4 Uvedenou cenu bude možné překročit jen:
- 5.4.1 dojde-li ke změně daňových předpisů mající vliv na výši nabídnuté ceny,
- 5.4.2 v případě objednatelem požadovaných změn v rozsahu prací a dodávek oproti rozsahu uvedeném v podmínkách této smlouvy, které budou písemně odsouhlaseny oběma stranami.
- 5.5 Platební podmínky jsou sjednány následujícím způsobem:
- 5.5.1 Dnem uskutečnění zdanitelného plnění je den předání (viz. čl. 4.3) .
- 5.5.2 V den uskutečnění zdanitelného plnění je zhotovitel oprávněn vystavit daňový doklad – fakturu.
- 5.5.3 Faktury jsou splatné na účet zhotovitele ve 30-ti denní lhůtě splatnosti od data vystavení.
- 5.5.4 Ceny budou vypočteny a fakturovány v českých korunách. K uvedeným částkám bude účtována DPH podle platných předpisů.
- 5.5.5 Uživací práva k dílu jako celku, případně k jeho jednotlivým částem, přejde na objednatele úplným uhrazením celkové částky plnění uvedené v odstavci 5.1 této smlouvy.

6. Další závazky smluvních stran

- 6.1 Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat, poskytovat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění závazků vyplývajících z této smlouvy, poskytovat si vzájemnou součinnost za účelem řádného a včasného provedení díla a celkově koordinovat postup provádění díla.
- 6.2 Pokud některá ze smluvních stran neplní povinnosti nebo nedodrží své závazky stanovené touto smlouvou, nevzniká tím druhé straně právo, aby rovněž neplnila své povinnosti nebo nedodržela své závazky kromě případů, které jsou výslovně upraveny touto smlouvou.
- 6.3 Objednatel se zavazuje zabezpečit bezúplatnou řádnou a včasnou součinnost dohodnutou se zhotovitelem. Upřesnění požadované součinnosti bude projednáno nejpozději 5 (pět) pracovních dní před požadovanou součinností. Předpokládaný rozsah součinnosti je uveden v Příloze č. 2 (Harmonogram a součinnost) této smlouvy.
- 6.4 Pokud dojde ze strany objednatele k neplnění dohodnuté součinnosti, bude na tuto skutečnost zhotovitelem neprodleně písemně upozorněn. Pokud dojde z této příčiny i po upozornění k zdržení prací na realizaci předmětu smlouvy, má zhotovitel právo navrhnout odpovídající úpravu navazujících milníků a termínů v harmonogramu projektu. Případný posun termínů harmonogramu bude upraven samostatným dodatkem k této smlouvě. Tím není dotčeno ustanovení bodu 3.6 této smlouvy.
- 6.5 Objednatel je povinen zajistit na svůj náklad veškeré potřebné předpoklady a podmínky, aby zhotovitel mohl provést dílo řádně a včas. Jedná se zejména o:
- 6.5.1 Zajištění přiměřeného přístupu do objektů objednatele po celou dobu provádění díla dle této smlouvy.
- 6.5.2 Zabezpečení místa pro jednání projektových týmů a přiměřený (potřebný) přístup k informačnímu systému objednatele.
- 6.6 Objednatel se zavazuje předat zhotoviteli na jeho vyžádání veškeré podklady a informace, které má a může je poskytnout a které přímo souvisejí s provedením díla a to nejpozději do 5-ti pracovních dnů po jejich vyžádání, nedohodnou-li se obě strany jinak.
- 6.7 Objednatel se bude podílet na udržování a doplňování organizační struktury projektu, nominování pracovníků pro jednotlivé funkce objednatele a zajistí jejich uvolnění pro provedení díla.
- 6.8 Objednatel se zavazuje připravit technickou infrastrukturu vhodnou pro instalaci požadovaného řešení vyplývajícího z předmětu této smlouvy. Jde o přípravu bezchybného a spolehlivého HW dle specifikací příloh a také operačních systémů pro servery a stanice a databázových strojů pro servery. Dále propojení všech středisek a serverů sítí o rychlosti alespoň 10 MBit/s a dálkový přístup k serverům i ke všem stanicím přes zabezpečené internetové připojení pro zhotovitele.
- 6.9 Objednatel se zavazuje zabezpečit pro pracovníky zhotovitele vhodný pracovní prostor s připojením do lokální sítě a sítě Internetu.
- 6.10 Využití dalších technických zařízení a prostředků objednatele může být specifikováno dodatečnou dohodou obou stran dle potřeby.
- 6.11 Zhotovitel se zavazuje uhradit ze svých prostředků veškeré škody, které svojí činností prokazatelně způsobí v rámci provedení díla a sdělené objednatelem nejpozději v den konečného předání a převzetí díla.
- 6.12 Objednatel ve smyslu ust. § 1765 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník přebírá nebezpečí změny okolností.

7. Sankce

- 7.1 Dojde-li k prodlení zhotovitele s provedením díla, může objednatel vůči zhotoviteli uplatnit smluvní pokutu ve výši 0,05 % z celkové ceny díla (bez DPH) za každý i započatý den prodlení a zhotovitel je povinen ji v případě uplatnění uhradit. Smluvní pokutu zaplatí zhotovitel na účet objednatele do 10 dnů ode dne jejího uplatnění. Smluvní pokutu nemůže objednatel uplatnit, pokud je zhotovitel v prodlení z důvodů spočívajících na straně objednatele.
- 7.2 Ocitne-li se objednatel v prodlení s úhradou řádně fakturované ceny díla, může zhotovitel vůči objednateli uplatnit smluvní pokutu ve výši 0,05 % z celkové ceny díla za každý i započatý den prodlení a objednatel je povinen ji v případě uplatnění uhradit. Smluvní pokutu zaplatí objednatel na účet zhotovitele do 10 dnů ode dne jejího uplatnění.
- 7.3 Úhradou smluvní pokuty není dotčeno právo na náhradu škody.

8. Vyšší moc

- 8.1 Smluvní strany se osvobozují od povinnosti k náhradě škod za nesplnění svých smluvních závazků, pokud se tak stalo v důsledku vyšší moci. Za vyšší moc se pokládají nepředvídatelné a nepřekonatelné překážky mimořádné povahy, vzniklé nezávisle na vůli smluvní strany po uzavření této smlouvy, které dočasně zabránily smluvní straně v řádném a včasném plnění povinností dle této smlouvy. Případy vyšší moci jsou např. přírodní katastrofy jako zemětřesení, požáry, povodně, pandemie, jakož i válka, nepokoje, generální stávková, mimořádné, nepředvídatelné, neodvratitelné a nezaviněné události, které způsobí škodu. V případě, že stav vyšší moci nastane, je strana tímto stavem postižená povinná to neprodleně prokazatelně oznámit druhé straně a pokud možno sdělit pravděpodobné trvání překážky.
- 8.2 Jakmile překážka vyšší moci odpadne, je smluvní strana postižená vyšší mocí povinná ve smlouvě stanovená plnění splnit a obě smluvní strany se zavazují, že v tom případě smlouvu upraví formou písemného a číslovaného dodatku tak, aby původně stanovené termíny byly posunuty co nejméně. Tím není dotčeno ustanovení bodu 3.6 této smlouvy.
- 8.3 Jestliže překážka vyšší moci zabrání splnění smlouvy k pevnému datu (fixnímu termínu) stanovenému smluvními stranami nebo během smluvně stanovené doby nebo jestliže v jiných případech od chvíle, kdy nastala vyšší moc, uplynuly tři měsíce, má smluvní strana, která není vyšší mocí postižena, právo odstoupit od smlouvy, jestliže to bezodkladně písemně prohlásí a má nárok na vrácení toho, co sama již plnila; nemá však právo na náhradu škody.
- 8.4 Bez ohledu na ostatní ustanovení této smlouvy, neodpovídají smluvní strany za ušlý zisk nebo ztrátu příležitostí nebo žádné jiné nepřímé nebo následné ztráty vzniklé v důsledku nedbalosti, porušení této smlouvy nebo vzniklé jiným způsobem.

9. Záruční a pozáruční servis

- 9.1 Záruční doba na předmět díla je 12 měsíců na programovou část dodávky. A 24 měsíců na zařízení a HW předmětu dodávky. Záruční doba běží od předání díla objednateli.
- 9.2 Záruka se poskytuje za následujících podmínek:
- 9.2.1 Záruka se vztahuje na
- shodu funkčního chování a vlastností s dodanou dokumentací;
 - shodu funkčního chování a vlastností v souladu s Protokolem o akceptaci
- 9.2.2 Záruka se nevztahuje na poruchy funkce vzniklé:
- zásahem jiné osoby, než pracovníkem vyškoleným na provádění příslušných činností na díle (systému);
 - nesprávnou obsluhou a užíváním díla nebo jeho části v rozporu s podmínkami uvedenými v dokumentaci;
 - změnami konfigurace díla (systému), které nebyly konzultovány se zhotovitelem a/nebo nebyly zdokumentovány;
 - vnější událostí. To neplatí, způsobil-li vadu zhotovitel.
- 9.3 V případě oprávněné reklamace zahájí zhotovitel řešení reklamace bez zbytečného odkladu a navrhne další postup řešení reklamace, jinak zhotovitel oznámí a doloží objednateli neoprávněnost reklamace. V reakčních dobách, dle závažnosti chyby/poruchy která se v rámci reklamaci řeší:

Stupeň chyby	Specifikace chyby	Požadovaná reakční doba
Kritická chyba	System 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.	Ihned po nahlášení
Chyba	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.	Do 6 hodin

Nezávažná chyba	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.	Do 2 dnů
Sankce pro dodavatele za nedodržení reakční doby ve výši 1 000.- Kč bez DPH za každý den prodlení za každý požadavek.		

- 9.4 Reklamace se považuje za vyřešenou, jestliže:
- 9.4.1 zhotovitel odstranil reklamované vady;
 - 9.4.2 zhotovitel sdělil objednateli stanovisko o neoprávněnosti reklamace;
 - 9.4.3 reklamace se týkala funkcionality, která je standardně v produktu řešena jiným způsobem.
- 9.5 Reklamace nebude považována za záruční, pokud byly ze strany objednatele podniknuty zásahy dle odstavce 9.2.2 této smlouvy. V tomto případě bude po objednateli požadována úhrada za odstranění vady.
- 9.6 Zhotovitel si vyhrazuje právo pověřit servisním zámkem třetí stranu.
- 9.7 Objednatel se zavazuje poskytnout zhotoviteli veškerou součinnost potřebnou pro odstranění reklamované vady, pokud ji může a je oprávněn poskytnout.
- 9.8 Nadstandardní služby a pozáruční servis je řešen samostatnou Smlouvou o servisu a aktualizaci programového vybavení.
- 9.9 Nahlášení havarijního stavu SW musí být vždy písemné a odeslané elektronicky dle Přílohy č. 5 Hlášení závad.

10. Důvěrnost

- 10.1 Vzhledem k povaze předmětu smlouvy, se zhotovitel a objednatel zavazují dodržovat obchodní tajemství o všech skutečnostech souvisejících s plněním smlouvy. Na ochranu tohoto tajemství učiní smluvní strany taková opatření, jako pro ochranu informací vlastních.
- 10.2 Zhotovitel a objednatel souhlasí, že s informacemi poskytnutými druhou smluvní stranou a týkajícími se dalšího rozvoje, obchodního tajemství nebo obchodních záležitostí obecně, budou nakládat jako s důvěrnými informacemi, které jsou vlastnictvím druhé strany. Tyto informace nezveřejní, nebudou je reprodukovat, kopírovat ani využívat pro jiné účely, než pro účely stanovené touto smlouvou. Povinnost zacházet s informacemi, jako s informacemi, které jsou majetkem druhé smluvní strany a jsou důvěrné, se nevztahuje na informace:
- 10.2.1 veřejně dostupné;
 - 10.2.2 nacházející se v držení druhé strany ke dni podpisu této smlouvy, pokud nebyly získány od druhé smluvní strany;
 - 10.2.3 jejichž zveřejnění požadují právní předpisy nebo příslušné orgány;
 - 10.2.4 které byly právoplatně získány od třetích stran.

11. Zpracování osobních údajů

- 11.1. 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“).
- 11.2. 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.

12. Platnost smlouvy

- 12.1 Smlouva nabývá platnosti i dnem jejího podpisu oprávněnými zástupci obou smluvních stran a účinnosti zveřejněním v registru smluv, které provede Objednatel.
- 12.2 Smlouva je ukončena buďto předáním a převzetím díla podle odstavce 4. této smlouvy (Místo provedení a způsob předání a převzetí díla), nebo dohodou obou smluvních stran ke dni, který bude uveden v dohodě.
- 12.3 Tato Smlouva se vyhotovuje ve 2 (dvou) shodných stejnopisech, každý s platností originálu, přičemž každá Smluvní strana obdrží 1 (jedno) vyhotovení.
- 12.4 Pokud by se určitá část smlouvy ukázala z jakýchkoliv důvodů neplatnou nebo právně neúčinnou, pak tato okolnost nemá za následek neplatnost smlouvy jako takové a smluvní strany se zavazují, že v takovém případě nahradí neplatné nebo právně neúčinné ustanovení co nejdříve novým a platným, jež v rámci možností maximálně splní ony hospodářské cíle, jež měly být dosaženy pomocí neplatného nebo právně neúčinného ustanovení, nebo se vzniklá mezera doplní vhodným, vzájemně akceptovatelným způsobem, s přihlédnutím ke smyslu a účelu této smlouvy, při použití toho ustanovení platných právních předpisů, které jsou neplatnému ustanovení nejbližší.
- 12.5 Ustanovení specifikovaná v této smlouvě mají přednost před ustanoveními ve Všeobecných obchodních podmínkách dle Přílohy č. 6.
- 12.6 Vztahy touto smlouvou a Všeobecnými obchodními podmínkami výslovně neupravené se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.
- 12.7 Jakákoliv změna smlouvy musí mít písemnou formu a musí být podepsána osobami oprávněnými jednat a podepisovat za objednatele a zhotovitele. Změny této smlouvy se sjednávají zásadně jako dodatek ke smlouvě s číselným označením podle pořadového čísla příslušné změny smlouvy.

13. Seznam příloh

Tato smlouva zahrnuje celkem 7 příloh, které tvoří nedílnou součást této smlouvy:

- Příloha č. 1** Specifikace díla
Příloha č. 2 Harmonogram a součinnost
Příloha č. 3 Seznam oprávněných osob
Příloha č. 4 Cenová nabídka
Příloha č. 5 Hlášení závad
Příloha č. 6 Všeobecné obchodní podmínky
Příloha č. 7 Technický popis systému KREDIT
Příloha č. 8 Funkční požadavky zadavatele.

14. Podpisy

Strany si smlouvu přečetly, s výše uvedenými ujednáními souhlasí a na důkaz vážné a svobodné vůle připojují své podpisy.

ZA OBJEDNATELE:	Jméno	
	Podpis	
	Datum	V dne

ZA ZHOTOVITELE:	Jméno	
	Podpis	
	Datum	

Příloha č. 1 Specifikace díla a pojmenování nestandardních úprav a změn

Dílo bude zrealizováno v souladu s dokumentací a standardními funkčními vlastnostmi systému KREDIT platnými k datu uzavření smlouvy (Příloha č. 7 Technický popis systému KREDIT) Výjimku tvoří následující vyjmenované úpravy a změny.

Specifikace požadavku

1.

Převedení dat ze systému Hicomp

2.

Zadávací dokumentace VŘ N006/21/V00006811 (příloha č.8.)

3.

Příloha č. 2 Harmonogram a součinnost

Událost	Zodpovídá	Termín
zahájení prací na projektu implementace	[redacted]	Do 5 dnů od podepsání smlouvy o dílo.
zahájení instalací na provozu	[redacted]	Do 20 dnů od podepsání smlouvy o dílo.
školení obsluhy, příprava dat	[redacted]	Nejpozději 20 dnů od podepsání smlouvy o dílo.
předání díla	[redacted]	Do 31. 7. 2021

Příloha č. 3 Seznam oprávněných osob

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]
Konzultanti	Věcná jednání Hlášení incidentů a požadavků	[REDACTED]	[REDACTED]
Account manager	Jednání ve věci smlouvy Věcná jednání Hlášení incidentů a požadavků	[REDACTED]	[REDACTED]

Příloha č. 4 Cenová nabídka

V této příloze je započítána i servisní podpora na tři roky. Jedná se o informativní položku. Servisní smlouvu bude fakturována samostatně. Cena díla tedy zůstává [REDACTED]

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**: <https://helpdesk.anete.com>.

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

Pouze pro urgentní incidenty a konzultace nebo 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 hotLine@anete.cz

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. (Tyto osoby získají přístup do systému ANETE HelpDesk.)

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

- Název organizace
- Prefix
- Systém (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 se nejedná o reklamaci a objednatel nemá uzavřenou dlouhodobou smlouvu o podpoře, budou práce vykonané na řešení incidentu fakturovány objednateli dle aktuálního ceníku zhotovitele.