


Smlouva o servisu a aktualizaci programového vybavení

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

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

1. Smluvní strany


Zhotovitel

Obchodní firma	ANETE spol. s r.o.
Sídlo	Okružní 834/29a, 638 00 Brno
IČ:	46970126
DIČ:	CZ46970126
Zápis v OR:	Krajský soud v Brně, sp. zn. C 7172
Zastoupená:	
Bankovní spojení:	Komerční banka a.s.
č.ú.:	123-135412207/0100

(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:	
Bankovní spojení:	ČNB Brno
č.ú.:	4034881/0710

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

3. Předmět plnění

3.1 Předmětem plnění jsou tyto služby, placené paušálním poplatkem dle odst. 4. bodu 4.1 této smlouvy:

- Poskytování služeb v rozsahu specifikovaném v Příloze č. 1 této smlouvy
- Garance dostupnosti služeb specifikovaných v Příloze č. 1 této smlouvy
- Zvýhodněná sazba placených služeb

3.2 Předmětem plnění, jsou služby, hrazené za zvýhodněnou sazbu, dle jejich skutečného čerpání podle ceníku v Příloze č. 2.

3.3 Konkrétní podmínky poskytování jednotlivých služeb jsou specifikovány v jejich SLA listech v Příloze č. 4.

4. Cena

- 4.1 Cena za služby sjednané v odst. 3. bodu 3.1 této smlouvy byla sjednána dohodou v paušální výši [REDAKCE] (slovy: [REDAKCE]) měsíčně bez DPH. Datum uskutečnění zdanitelného plnění je 1. den daného účtovacího období - měsíce.
- 4.2 Platby nad rámec paušálu budou hrazeny hodinovou sazbou dle platného ceníku služeb zhotovitele, který jako Příloha č. 2 tvoří nedílnou součást této smlouvy. Účtuje se cena za každou započatou hodinu.
- 4.3 Objednatel prohlašuje a podpisem této smlouvy potvrzuje, že byl s platným ceníkem služeb seznámen před uzavřením této smlouvy, přičemž s cenou služeb takto stanovenou výslovně souhlasí.

[REDAKCE] Objednatel souhlasí s předáváním daňových dokladů (faktur) a s tím souvisejících dokumentů elektronickou cestou, e-mailem na adresu: [REDAKCE]

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

Faktury jsou splatné na účet zhotovitele ve 30-ti denní lhůtě splatnosti od data vystavení.

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

- 4.5 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, nový HW, zákaznická úprava apod.) 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 objednatelem.
 - Cena služeb zvýšená z důvodu navýšení rozsahu systému je ve zvýšené části sjednanou cenou, přičemž objednatel se zvýšením ceny tímto způsobem výslovně souhlasí.

5. Ostatní ujednání

- 5.1 Objednatel nahlásí své požadavky na konkrétní službu formou, která je popsána v SLA jednotlivých služeb v Příloze č. 4. Technický popis přebírání požadavků je uveden v Příloze č. 5 této smlouvy.
- 5.2 Odpovědné osoby nebo kontaktní telefonní čísla jsou uvedeny Příloze č. 3 této smlouvy. Smluvní strany jsou povinny při změně jakéhokoliv údaje, uvedeného v této příloze tuto změnu bez zbytečného odkladu, nejpozději do 8 (osmi) kalendářních dnů oznámit druhé smluvní straně.
- 5.3 Vztahy touto 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 této smlouvy. V případě rozporu mají ujednání v této smlouvě přednost před ustanoveními obsaženými ve Všeobecných obchodních podmínkách zhotovitele. Objednatel prohlašuje a podpisem této smlouvy potvrzuje, že byl s těmito obchodními podmínkami zhotovitele seznámen před uzavřením této smlouvy a souhlasí s nimi.

- 5.4 Objednatel ve smyslu ust. § 1765 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník 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 Tato smlouva včetně všech jejích příloh nabývá platnosti 1. 8. 2021 účinnosti zveřejněním v registru smluv, které provede Objednatel.
- 7.2 Tato smlouva se uzavírá na dobu 36 měsíců počínaje dnem její platnosti.
- 7.3 Tuto smlouvu lze měnit nebo doplňovat pouze formou písemných dodatků, podepsaných oběma smluvními stranami.
- 7.4 Tato smlouva se vyhotovuje ve 2 (dvou) shodných stejnopisech s platností originálu, přičemž každá smluvní strana obdrží 1 (jedno) vyhotovení.
- 7.5 Smluvní strany prohlašují, že tato Smlouva byla uzavřena svobodně a vážně, po vzájemném předchozím souhlasném projednání, nikoliv v tísní a za nápadně nevýhodných podmínek.
- 7.6 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	
	Podpis	
	Datum	Vdne

ZA ZHOTOVITELE:	Jméno	
	Podpis	
	Datum	

Příloha č. 1 Přehled poskytovaných služeb

Název služby	Služba je zahrnuta v paušálním poplatku
Zvýhodněná sazba placených služeb	ANO
HotLine	ANO
Help-Desk	ANO
Garance servisu	ANO
Odstraňování problémů a havárií	ANO
Aktualizace programového vybavení	ANO
Modernizace, rozšíření systému	NE

Rozsah služeb a počet hodin zahrnutých do paušálního poplatku:

Název služby	Kvantifikace
Aktualizace programového vybavení	1x za 2 roky
HotLine, dálkový servis (hodin/rok)	30
Dostupnost služeb	24 hod./ 7 dní v týdnu

Příloha č. 2 Zvýhodněný ceník poskytovaných služeb

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

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]	[REDACTED] [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]	[REDACTED]	[REDACTED] [REDACTED]	[REDACTED] [REDACTED] [REDACTED]
Klíčový uživatel	Hlášení incidentů a požadavků	[REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED]	[REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED]

Příloha č. 4 SLA listy poskytovaných služeb

a. Modernizace systému

Dohoda o kvalitě služby (SLA)	
Název služby	Modernizace systému
Popis služby	
Služba umožňuje rozšiřování funkčnosti systému formou změnového řízení. <ul style="list-style-type: none">• Změnu iniciuje Objednatel předložením Požadavku na změnu.• V rámci Služby Zhotovitel zajistí analýzu Požadavku a předloží Objednateli návrh (popis řešení, termín, cenu) řešení.• Zpracování požadavku probíhá na základě objednávky Objednatele.	
Kategorie změn	
Závažná změna (A). <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 písemné objednávky. Práce bude dodána v dohodnutém termínu.	

b. Aktualizace 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 Objednatel předložením Požadavku na změnu.• V případě vad software aktualizaci iniciuje a provede Zhotovitel v rámci odstranění vad bezplatně.• V rámci Služby Zhotovitel provede aktualizaci programového vybavení, které je zahrnuto do Smlouvy.• Aktualizace může probíhat vzdáleným přístupem anebo přímo na místě.	
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. HotLine, Help-Desk

Dohoda o kvalitě služby (SLA)

Název služby

Help-Desk, HotLine

Popis služby

Služba zajišťuje konzultační podporu klíčových uživatelů a administrátorů nutnou při práci s dodaným programovým vybavením.

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

Help-desk procesy:

- Příjem a odpovídání požadavků na technickou podporu Objednatele
- Odpovídání na lince podpory určeným pracovníkům Objednatele
- Odpovídání elektronické pošty na určené e-mail adrese podpory
- Telefonické konzultace související s funkčností, chováním a používáním programového vybavení

Kategorie akceptovaných hlášení

Funkční konzultace.

- Konzultace funkcí a chování programového vybavení.

Metodická konzultace.

- Konzultace realizace metodických postupů v dodaném programovém vybavení. V rámci metodických konzultací Zhotovitel doporučí jak postup navržený pracovníkem Objednatele provést v systému.

Technologická konzultace.

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

Řešení problému.

- Vyřešení problému indikovaného uživatelem v rámci sběru požadavků na technickou podporu.
- Součástí řešení je i převod problému pod službu Odstraňování problému a havárií a jeho další zpracování podle SLA dohody této služby.

Zpracování návrhu.

- Zpracování návrhu vzneseného uživatelem v rámci požadavku na technickou do systému změnového řízení.

Podmínky součinnosti

Objednatel zajistí pro pracovníky Zhotovitele přístup k systému po celou dobu poskytování Služby a zároveň potřebnou součinnost vlastních pracovníků.

Způsob čerpání služby

Zápisem požadavku na technickou podporu v aplikaci HelpDesk, telefonickým voláním na linku HotLine.

Dostupnost služby

V pracovní dny od 7:00 hod. do 15:30 hod. na telefonním čísle HotLine [REDACTED]. Mimo pracovní dny na telefonním čísle [REDACTED].

Odezva

Okamžitá přímá konzultace s odborným garantem Zhotovitele.

V ostatních případech dle úrovně naléhavosti problému v dohodnutém termínu.

d. Garance servisu

Dohoda o kvalitě služby (SLA)

Název služby

Garance servisu

Popis služby

Služba garantuje poskytnutí sjednaných služeb ve stanovených termínech.

Atributy služby

Kategorie	Dostupnost	Odezva	Doba odstranění chyby
Konzultace	365/24/7	1 pracovní den	3 pracovní dny
Řešení problému	365/24/7	1 pracovní den	2 pracovní dny
Zpracování návrhu	365/24/7	1 pracovní den	30 pracovních dní

Měřitelnost atributů služby

Atributy služby jsou měřitelné sledování příslušných hodnot u záznamů v systému HelpDesk (systém pro zadávání požadavků na technickou podporu).

Možnost kontroly kvality služby má Zhotovitel i Objednatel.

Odezva a doba řešení je měřena primárně u hlášení zadaných formou požadavku na technickou podporu v systému HelpDesk. Pro vyhodnocení jsou sledovány časy zadání a odpovědi požadavku.

Odezvu a dobu vyřešení hlášení eskalované e-mailem může Objednatel monitorovat v systému elektronické pošty - sledováním časů odeslání zprávy a času přijetí odpovědi. U hlášení eskalovaných pouze telefonicky není Odezva a Doba vyřešení monitorována (proto musí být zadán požadavek na technickou podporu).

Monitorování Odezvy a doby vyřešení bude u vybraných hlášení prováděno i jinou formou (zápisy z jednání, harmonogramy, úkoly, reporty, apod.).

Způsob měření v systému HelpDesk:

Atribut	Definice
Odezva	čas od zadání požadavku na technickou podporu do odeslání odpovědi na požadavek.
Konzultace Doba vyřešení	čas od zadání požadavku na technickou podporu do zodpovězení dotazu Objednateli.
Problém Doba vyřešení	čas od zadání komentáře do uzavření problému (odeslání odpovědi uživateli)
Návrh Doba vyřešení	čas od obdržení komentáře Zhotovitelem do uzavření návrhu (odeslání odpovědi Objednateli).

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 zákazníka, nekorektních dat vložených Objednatelem, programů instalovaných pracovníky Objednatele, změny a problémy v infrastruktuře na straně Objednatele nebo dalších stran.

- Chyba je identifikována Zhotovitelem nebo Objednatelem:
 - zpracováním požadavku na technickou podporu v aplikaci HelpDesk zadaného oprávněným uživatelem, nebo
 - z telefonického hlášení oprávněného pracovníka Objednatele na lince podpory, nebo
 - z elektronické zprávy zaslané oprávněným pracovníkem Objednatele na určenou e-mailovou adresu podpory.
 - Požadavek na technickou podporu musí být vždy zadán - i v případě, že je chyba identifikována jiným způsobem.
- Identifikaci a kategorizaci chyby provádí Zhotovitel. Zhotovitel služby zajistí odstranění problému formou:
 - Servisu nebo expresního servisu v místě plnění, nebo
 - Dálkového nebo expresního dálkového servisu
- V případech, kdy je to možné, Zhotovitel navrhne Objednateli náhradní řešení problému (workaround). V případě úspěšné aplikace náhradního řešení bude chyba vyřešena v termínu specifikovaném Zhotovitelem. Pokud je zapůjčeno náhradní zařízení, očekává se při jeho vrácení obvyklé opotřebení způsobené běžným provozem v souladu s účelem zařízení.

Kategorie chyb

Kritická chyba (A)

- Z hlediska definované funkčnosti dodaného programového vybavení kritická chyba. Systém není možné používat vůbec nebo jenom s velkým omezením.
- Tato chyba přímo omezuje vykonávání některé ze základních činností oprávněných uživatelů systému a ohrožuje vykonávání hlavních obchodních procesů Objednatele.

Chyba (B)

- Při práci byla uživatelem zjištěna odchylka od definovaného chování dodaného programového vybavení.
- Uživatelé jsou omezeni ve výkonu nutných činností,
- vykonávání základních obchodních procesů Objednatele není omezeno.

Nezávažná chyba (C)

- Během provozu byla uživatelem dodaného programového vybavení zjištěna odchylka od definovaného chování aplikace, nebo
- byla zjištěna nevýznamná odchylka od oprávněných požadavků na dodané programové vybavení.

- Daná chyba nesnižuje rozsah funkčnosti dodaného programového vybavení.

Podmínky součinnosti

- Objednatel poskytne, dle požadavků Zhotovitele, součinnost při odstraňování problému v maximální možné míře, zejména je pak povinen specifikovat popis okolností, za kterých k závadě došlo, doložit přesné znění případných chybových hlášení a případnou chybu v sestavě doložit chybovou sestavou.
- V případě poskytování servisu v místě plnění Objednatel zajistí servisnímu technikovi po celou dobu přístup k systému a jednotlivým zařízením
- Pro potřeby dálkového servisu programového vybavení je Objednatel povinen umožnit Zhotoviteli vzdálenou správu a přístup k jednotlivým prostředkům.

Způsob čerpání služby

Zápisem požadavku na technickou podporu v aplikaci HelpDesk.

Dostupnost služby

365/24/7

Odezva

- Dálková správa – Práce bude Zhotovitelem zahájena do 3 pracovních dnů a v případě expresního požadavku na službu do 4 hodin nebo ihned od písemného zadání Požadavku.
- Servis v místě plnění – Zhotovitel je povinen zahájit servisní práce v případě méně závažných poruch do 2 pracovních dnů a u expresního požadavku v případě poruchy nebo závady bránící provozu systému (chyba kategorie A) ihned od nahlášení, 8 hodin anebo 4 hodin dle volby Objednatele, od písemného zadání Požadavku.

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.		

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 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] a na telefonním čísle [REDACTED] v pracovní dny od **15:30 do 7:00, dále pak o svátcích a dnech pracovního volna** 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)

Příloha č. 6 Rozsah systému dle komponent

Software			
Název provozu	Označení provozu	SW modul	Počet licencí
		Správa systému KREDIT	500
		Objednávání a výdej	500
		Skladové hospodářství s dietním normováním (+5 dalších PC)	1
		Intranet/Internet do 500 osob	1
		SW server mobilního objednávání včetně autentizace (Android) - (do 500 potenciálních klientů)	1
		Rozšíření pro verzi iOS (do 500 potenciálních uživatelů)	1
Hardware			
Název provozu	Označení provozu	HW komponent	Počet kusů
		Objednávací místo ANETE 19"	1
		BK Terminál ANETE - výdejní (oboustranný 7" touch displej, 2x LAN, USB snímač Mif/Desf)	3