

# 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

<b>Obchodní firma</b>	<b>ANETE spol. s r.o.</b>
<b>Sídlo</b>	Okružní 834/29a, 638 00 Brno
<b>IČ:</b>	46970126
<b>DIČ:</b>	CZ46970126
<b>Zápis v OR:</b>	Krajský soud v Brně, sp. zn. C 7172
<b>Zastoupená:</b>	Ing. Tomášem Hájkem, jednatelem společnosti
<b>Bankovní spojení:</b>	Komerční banka a.s.
<b>č.ú.:</b>	██████████

(dále jen "zhotovitel")

a

### Objednatel

<b>Obchodní firma</b>	<b>Oblastní nemocnice Kolín, a.s., nemocnice Středočeského kraje</b>
<b>Sídlo</b>	Žižkova 146, Kolín III, 280 02 Kolín
<b>IČ:</b>	27256391
<b>DIČ:</b>	CZ27256391
<b>Zápis v OR:</b>	B 10018 vedená u Městského soudu v Praze
<b>Zastoupená:</b>	MUDr. Petr Chudomel, MBA, předseda představenstva a Mgr. Michael Kašpar místopředseda představenstva
<b>Bankovní spojení:</b>	Komerční banka a.s. – pobočka Kolín
<b>č.ú.:</b>	██████████

(dále jen "objednatel")

(dále společně označovány jako "smluvní strany")

## 2. Předmět smlouvy

Tato servisní smlouva (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 7.625,- Kč (slovy: sedm tisíc šest set dvacet pět korun českých) 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.
- 4.4 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 Smluvní strany si sjednaly, že v případě prodlení zhotovitele s plněním této smlouvy si sjednaly ve prospěch objednatele právo požadovat vůči zhotoviteli smluvní pokutu specifikovanou níže, kde případnou úhradou smluvní pokuty nezaniká právo objednateli na náhradu škody vůči zhotoviteli.
- 4.5.1 Smluvní strany si sjednaly, že v případě prodlení zhotovitele s činnostmi dle přílohy č.4 „SLA listy poskytovaných služeb“ části d. „Garance servisu“, tak je objednatel oprávněn požadovat vůči zhotoviteli smluvní pokutu ve výši 100,- Kč za každou byť jen započatý dne prodlení zhotovitele.
- 4.5.2 Smluvní strany si sjednaly, že v případě prodlení zhotovitele s činnostmi dle přílohy č.4 „SLA listy poskytovaných služeb“ části e. „Odstraňování problémů a havárií“, tak je objednatel oprávněn požadovat vůči zhotoviteli smluvní pokutu ve výši 100,- Kč za každou byť jen započatou hodinu prodlení zhotovitele.
- 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, 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 5 (pěti) 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.

## 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 nabývá platnosti dnem podpisu a účinnosti uveřejněním v registru smluv ve smyslu a dle zákona č.340/2015 Sb. o registru smluv. Smluvní strany se dohodly, že smlouvu v registru smluv uveřejní objednatel a to bez zbytečného odkladu po uzavření smlouvy.
- 7.2 Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou počínaje dnem její účinnosti. Smlouva zaniká způsoby uvedenými ve Všeobecných obchodních podmínkách zhotovitele, smluvní strany si výslovně sjednaly, že kterákoliv smluvní strana může i bez udání důvodu tuto smlouvu vypovědět, a to s výpovědní dobou třech měsíců počínaje prvním dnem měsíce následující po doručení výpovědi druhé smluvní straně.
- 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 opatříjí 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:

<b>Příloha č. 1</b>	Přehled poskytovaných služeb
<b>Příloha č. 2</b>	Ceník poskytovaných služeb
<b>Příloha č. 3</b>	Oprávněné osoby a kontaktní údaje
<b>Příloha č. 4</b>	SLA listy jednotlivých služeb
<b>Příloha č. 5</b>	Hlášení závad

Příloha č. 6

Rozsah systému dle komponent

Příloha č. 7

Všeobecné obchodní podmínky

## 9. Podpisy

<b>ZA OBJEDNATELE:</b>	<b>Jméno</b>	
	Podpis	
	Podpis	
	Datum	V .....dne .....

<b>ZA ZHOTOVITELE:</b>	<b>Jméno</b>	
	Podpis	
	Datum	V Brně dne .....

## Příloha č. 1 Přehled poskytovaných služeb

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

Rozsah služeb a počet hodin zahrnutých do paušálního poplatku:

Název služby	Kvantifikace
Aktualizace programového vybavení	
HotLine (hodin/měsíc)	
Dálkový servis SW a dat (hodin/měsíc)	
Dostupnost služeb	

## 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	
---------	--

HelpDesk	
----------	--

Odstraňování problémů a havárií	
---------------------------------	--

Aktualizace programového vybavení	
-----------------------------------	--

Modernizace, rozšíření systému	
--------------------------------	--

## Příloha č. 3 Oprávněné osoby a kontaktní údaje

### Oprávněné osoby zhotovitele

Funkce	Jméno	Oprávnění	Telefon, e-mail
Hlavní řešitel (Projekt manager)			
Technický specialista			
Konzultanti			
Account manager			

### Oprávněné osoby objednatele

Funkce	Jméno	Oprávnění	Telefon, e-mail
Vedoucí projektu			
Hlavní řešitel (Projekt manager)			
Konzultanti			
Klíčový uživatel		řazení incidentů a požadavků	



## Příloha č. 4 SLA listy poskytovaných služeb

### a. Modernizace systému

<b>Dohoda o kvalitě služby (SLA)</b>	
<b>Název služby</b>	<b>Modernizace systému</b>
<b>Popis služby</b>	
Služba umožňuje rozšiřování funkčnosti systému formou změnového řízení. <ul style="list-style-type: none"><li>• Změnu iniciuje Objednatel předložením Požadavku na změnu.</li><li>• V rámci Služby Zhotovitel zajistí analýzu Požadavku a předloží Objednateli návrh (popis řešení, termín, cenu) řešení.</li><li>• Zpracování požadavku probíhá na základě objednávky Objednatele.</li></ul>	
<b>Kategorie změn</b>	
Závažná změna (A). <ul style="list-style-type: none"><li>• Vytvoření nového funkčního celku.</li><li>• Integrace nových aplikací.</li></ul> Středně závažná změna (B). <ul style="list-style-type: none"><li>• Přizpůsobení systému metodickým a procesním změnám.</li></ul> Nezávažná změna (C). <ul style="list-style-type: none"><li>• Doporučení na upgrade technologií.</li></ul>	
<b>Podmínky součinnosti</b>	
Objednatel je povinen specifikovat písemně Požadavek na změnu, odsouhlasit návrh řešení a vystavit objednávku.	
<b>Způsob čerpání služby</b>	
Zápisem požadavku na technickou podporu v aplikaci HelpDesk.	
<b>Dostupnost služby</b>	
V pracovní dny od 7:00 hod. do 15:30 hod.	
<b>Odezva na</b>	
Doručení písemné objednávky. Práce bude dodána v dohodnutém termínu.	

b. Aktualizace systému

<b>Dohoda o kvalitě služby (SLA)</b>	
<b>Název služby</b>	<b>Aktualizace programového vybavení</b>
<b>Popis služby</b>	
Služba spočívá v poskytování nových verzí programového vybavení. <ul style="list-style-type: none"><li>• Změnu iniciuje Objednatel předložením Požadavku na změnu.</li><li>• V případě vad software aktualizaci iniciuje a provede Zhotovitel v rámci odstranění vad bezplatně.</li><li>• V rámci Služby Zhotovitel provede aktualizaci programového vybavení, které je zahrnuto do Smlouvy.</li><li>• Aktualizace může probíhat vzdáleným přístupem anebo přímo na místě.</li></ul>	
<b>Kategorie změn</b>	
Závažná změna (A). <ul style="list-style-type: none"><li>• Upgrade systému (přechod na vyšší verzi systému).</li></ul> Středně závažná změna (B). <ul style="list-style-type: none"><li>• Update systému (aktualizace v rámci současné verze systému).</li></ul> Nezávažná změna (C). <ul style="list-style-type: none"><li>• Úpravy v rámci současné verze systému.</li></ul>	
<b>Podmínky součinnosti</b>	
Objednatel zajistí pro pracovníky Zhotovitele přístup k systému po celou dobu poskytování Služby a zároveň potřebnou součinnost vlastních pracovníků.	
<b>Způsob čerpání služby</b>	
Zápisem požadavku na technickou podporu v aplikaci HelpDesk.	
<b>Dostupnost služby</b>	
V pracovní dny od 7:00 hod. do 15:30 hod.	
<b>Odezva</b>	
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 +420 531 028 029.

#### ***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	Pracovní dny 7 – 15:30 hodin		
Řešení problému	Pracovní dny 7 – 15:30 hodin		
Zpracování návrhu	Pracovní dny 7 – 15:30 hodin		í

**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 měřená 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
<b>Odezva</b>	čas od zadání požadavku na technickou podporu do odeslání odpovědi na požadavek.
<b>Konzultace Doba vyřešení</b>	čas od zadání požadavku na technickou podporu do zodpovězení dotazu Objednateli.
<b>Problém Doba vyřešení</b>	čas od zadání komentáře do uzavření problému (odeslání odpovědi uživateli)
<b>Návrh Doba vyřešení</b>	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***

V pracovní dny od 7:00 hod. do 15:30 hod.

#### ***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 písemného zadání Požadavku.

## 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>.

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: **+420 531 028 – 029** nebo e-mail [hotLine@anete.cz](mailto: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 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	
1500 Správa systému Kredit	
Licence pro dalších 100 aktivních karet	
1500s Objednávání a výdej	
Licence pro dalších 100 aktivních karet	
Další modul administrativa systému	
Intranet/Internet do 1000 osob	
SW server mobilního objednávání včetně autentizace (Android) - (do 1000 potenciálních klientů) - ZDARMA na 12 měsíců	
Rozšíření pro verzi iOS (do 1000 potenciálních uživatelů) - ZDARMA na 12 měsíců	
Modul změnové řízení STANDARD (v ceně)	
Modul exportu do mezd STANDARD (v ceně)	
Skladové hospodářství s dietním normováním (server, max 5 dalších PC)	
Dietní systém - licence na další	
Skladové hospodářství - licence na další 2 PC - SKLADNÍK	
Pokladna Touch Screen	
SW modul OFF-LINE pokladna	
Výdej objednaných jídel kasou	
Připojení bankovního terminálu k pokladně	
Modul pro ON-LINE komunikace Váha - TS pokladna	
Propojení kasy na externí sklad (načítání položek zboží z ext. skladu)	
1500 Správa systému Kredit - již máte	
2000 Správa systému Kredit	
1500s Objednávání a výdej - již máte	
2000s Objednávání a výdej	
Hardware	
Prezentační místo ANETE 21,5" (včetně OS Windows, bez čtečky)	
BK Snímač pro PM (EM4102)	
BK Terminál ANETE - výdejní (oboustranný 7" touch displej, 2x LAN pro USB snímač EM4102)	
Držák nerezový (displej výdejový)	
Zdroj napájecí (13,8V 1,5A)	
BK Snímač pro Kancelář (EM4102)	
BK Snímač pro kancelář/kasa/PM (EM4102)	
Zásuvka pokladní (C-Lux 420)	
Monitor dotykový 22"	
PC Dell stanice - základ (i3-8100/ 8GB/ 256GB SSD/ DVDRW/ W10Pro/ 3YNBD on-site)	
Displej zákaznický (VFD 2x20)	
BK Snímač pro kancelář (EM4102)	
Do této smlouvy jsou zakomponované zakázky ...2000246, ...2000273, ...2000320, ...2100018.	

