

SERVISNÍ SMLOUVA

uzavřená podle zákona č.513/1991 Sb., obchodního zákoníku,
ve znění pozdějších předpisů

Dodavatel:**Objednatel:**

DS Soft Olomouc, spol. s r.o.
Krameriova 117/16, 779 00 Olomouc,
IČ: 60778644, DIČ: CZ 60778644,
zapsaná u Krajského soudu v Ostravě, oddíl C, vl. 6622,
bankovní spojení: [REDAKCE]
ID datové schránky: ncr2cyb
e-mail: [REDAKCE]
jejím jménem jedná jednatel,
RNDr. Vít Lokoč

Psychiatrická léčebna Šternberk
Olomoucká 1848/173, 785 01 Šternberk
IČ: 00843954, DIČ: CZ00843954,
příspěvková organizace zřízená Ministerstvem zdravotnictví
bankovní spojení: [REDAKCE]
ID datové schránky: p8hz5v8
e-mail: [REDAKCE]
jejím jménem jedná ředitelka,
MUDr. Dagmar Malotová, MBA

I. Předmět smlouvy

1. Dodavatel se zavazuje poskytovat Objednateli technickou podporu informačního systému Envis® LIMS (dále jen „**Systém**“), ke kterému získal Objednatel Licenci na základě Licenční a implementační smlouvy 2012-16M.
2. Objednatel se zavazuje za technickou podporu platit smlouvenou cenu.
3. Podrobnější podmínky plnění dle této smlouvy jsou vymezeny ve Všeobecných obchodních podmínkách servisu, které jsou nedílnou součástí této smlouvy jako její Příloha č.1 (dále jen „**VOPS**“), a Technickými podmínkami servisu (dále jen „**TPS**“) vydávanými Dodavatelem a jejichž aktuální verze je součástí smlouvy jako Příloha č.2.
4. Ustanovení této smlouvy mají přednost před ustanoveními VOPS a TPS.
5. Garantované ceny dle čl. III mají přednost před aktualizovaným Ceníkem Dodavatele a jsou platné po dobu platnosti této smlouvy.
6. Objednatel se za poskytnuté slevy dodávky a podpory zavazuje Dodavateli umožnit v dohodnutých termínech prezentace Systému pro další subjekty s tím, že se zavazuje zajistit součinnost při vlastní prezentaci.

II. Rozsah a cena podpory

Technická podpora	Cena*
Základní technická podpora dle VOPS III.2 - ročně 20% z ceny Licence (min. 2x ročně UPG)	23 000,-
Ročně 2 konzultační dny v místě	16 000,-
Roční hodinová dotace dle VOPS III.3 - maximálně 20 hodin/rok	14 000,-
Roční cena podpory celkem před slevou	53 000,-
Sleva 10% za možnost prezentovat Systém na pracovišti Objednatele	-5 000,-
Roční cena podpory celkem po slevě	48 000,-
Měsíční platba - paušál	4 000,-

* Ceny jsou uvedeny v Kč bez DPH (DPH bude účtováno dle platných předpisů)

III. Garantované ceny

Služby	Cena*
Cena vyžádaného konzultačního dne v místě nad rámec paušálu (včetně dopravy)	8 000 Kč
Hodina práce nad paušál	900,- Kč/hod
Cestovné	Nebude účtováno

Připojení standardního analyzátoru - jedná se o analyzátory, pro které již Dodavatel vyvinul ovladač, nebo analyzátory využívající standardní ASTM protokol (low i high-level).	20 000,- Kč
Připojení nestandardního analyzátoru - Dodavatel si vyhrazuje právo na ocenění připojení nestandardních analyzátorů s proprietárními komunikačními protokoly se složitou implementací. Dodavatel doporučuje, aby Objednatel požadoval po dodavateli analyzátoru, aby součástí dodávky analyzátoru bylo i připojení na LIS.	Dle skutečnosti

* Ceny jsou uvedeny v Kč bez DPH (DPH bude účtováno dle platných předpisů)

IV. Kontaktní osoby

Technický zástupce Objednatele	[REDACTED]
Technický zástupce Dodavatele	[REDACTED]

V. Přílohy smlouvy

1. Všeobecné obchodní podmínky servisu (VOPS) ze dne 4.5.2012
2. Aktuální Technické podmínky servisu (TPS) ze dne 4.5.2012

VI. Závěrečná ustanovení

1. Smlouva se uzavírá na **dobu neurčitou** s výpovědní lhůtou **6 měsíců**, která začíná plynout prvním dnem následujícího měsíce po dni doručení výpovědi druhé straně.
3. Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti prvním dnem měsíce následujícího po spuštění Systému do provozu (etapa 2) dle Licenční a implementační smlouvy 2012-16M.
4. Platební podmínky dle ustanovení odstavce VII.8 VOPS se mění na **splatnost 60 dnů**.
5. Právní vztahy vyplývající z této smlouvy se řídí právem České republiky, zejména zákonem č. 513/1991 Sb. (obchodní zákoník), ve znění pozdějších předpisů.
6. Případné spory při plnění smluvních povinností budou stranami řešeny vzájemnou dohodou. Pokud nedojde k dohodě, bude k řešení sporu příslušný soud dle sídla Dodavatele.
7. Obsah smlouvy lze změnit nebo doplnit pouze formou písemných dodatků, které musí být podepsány oprávněnými zástupci smluvních stran a číslovány v nepřetržité vzestupné řadě dodatků předchozích.
8. Smlouva se vyhotovuje ve dvou výtiscích. Každá smluvní strana obdrží jedno vyhotovení.


Smluvní strany prohlašují, že si smlouvu před podpisem přečetly a že je v souladu s jejich pravou a svobodnou vůlí.
Na důkaz toho připojují své podpisy:

V Olomouci dne: 29.6.2012

Ve Šternberku dne: 2.7.2012

RNDr. Vít Lokoč
jednatel Dodavatele

MUDr. Dagmar Malotová
ředitelka Objednatele


DS Soft Olomouc, spol. s r.o.
Kramerijská 16, 779 00 Olomouc
IČ: 60778644, DIČ: CZ60778644

PSYCHIATRICKÁ LÉČEBNA
Olomoucká 1848/173
785 01 ŠTERNBERK

I. Předmět

- 1) Tyto Všeobecné obchodní podmínky servisu (dále jen „VOPS“) upravují podrobněji některá práva a povinnosti smluvních stran při poskytování technické podpory informačního systému (dále jen „Systém“) specifikovaného v servisní smlouvě uzavřené mezi společností DS Soft Olomouc, spol. s r.o. se sídlem Krameriova 117/16, 77900 Olomouc, vedené u rejstříkového soudu v Ostravě, oddíl C, vložka 6622 (dále jen „Dodavatel“) a objednatel vymezeným v Implementační smlouvě (dále jen „Objednatel“).
- 2) Dodavatel se v rámci Servisní smlouvy zavazuje za nezbytné součinnosti Objednatele poskytovat technickou podporu Systému v rozsahu a ve lhůtách specifikovaných v Servisní smlouvě.
- 3) Objednatel se zavazuje platit za technickou podporu smluvní cenu.

II. Kompetence

- 1) Smluvní strany pro zajištění řádného plnění smluv stanovují své zástupce:
 - a) **Technický zástupce Objednatele**, který je odpovědný za zajištění veškeré součinnosti požadované Dodavatelem a je oprávněn přebírat práce Dodavatele.
 - b) **Technický zástupce Dodavatele** je oprávněn požadovat součinnost Objednatele a předávat práce Objednateli.
- 2) Každá strana je oprávněna změnit svého technického zástupce. Změnu je povinna oznámit písemně druhé straně nejpozději do pěti pracovních dnů s tím, že účinnost změny nastává datem doručení druhé straně.

III. Rozsah technické podpory

- 1) Rozsah technické podpory je specifikován v Servisní smlouvě.
- 2) Servisní smlouva vždy zahrnuje základní technickou podporu:
 - a) průběžné poskytování nových verzí Systému (dále jen „Upgrade“), které reflektují legislativní změny, technologický rozvoj a zdokonalování funkcí,
 - b) odstraňování chyb Systému zdarma po dobu platnosti Servisní smlouvy,
 - c) nástroj pro hlášení a sledování požadavků a objednávek (dále jen „HelpDesk“),
 - d) přístup do zabezpečené Zákaznické sekce, která obsahuje dokumentaci Systému, jeho verzí, postupů a uživatelských informací.
- 3) V Servisní smlouvě se dále sjednává roční hodinová dotace na řešení následujících požadavků z provozu:
 - a) součinnost při instalaci nových verzí Systému a nezbytnou parametrizaci související s novými verzemi,
 - b) poskytování poradenství formou telefonických konzultací na lince technické podpory v pracovních dnech v době od 8:00 hod. do 15:00 hodin,
 - c) pravidelnou vzdálenou profylaxi Systému a udržování kvality provozu Systému,
 - d) řešení provozních problémů přímo souvisejících se Systémem,
 - e) poskytování opravných verzí (záplat) Systému (dále jen „Hotfix“), ve kterých Dodavatel opravil známé závady,
 - f) zahájení řešení havarijních situací nejpozději následující pracovní den od nahlášení havárie.
- 4) Požadavky přesahující sjednanou hodinovou dotaci v Servisní smlouvě budou po dohodě řešeny jako nadpaušál a účtovány nad rámec sjednaného paušálu.
- 5) Náročnější požadavky budou řešeny formou samostatných objednávek dle Ceníku služeb Dodavatele.
- 6) V Servisní smlouvě lze za úplatu dále sjednat:
 - a) režim pohotovosti pro expresní zahájení řešení havárií,
 - b) expresní poskytování Hotfixů pro řešení Malých závad,
 - c) určitý počet analytických výjezdů konzultanta nebo analytika ročně k diskusi provozních požadavků na Systém.

IV. Součinnost

- 1) Smluvní strany se zavazují řídit Technickými podmínkami servisu (dále jen „TPS“), ve kterých jsou specifikovány procesy a nástroje poskytovaných služeb.
- 2) TPS vydává Dodavatel. Dodavatel je povinen informovat Objednatele o změnách v TPS v dostatečném předstihu.

3) Objednatel se zavazuje:

- a) poskytnout Dodavateli všechny informace, podklady, datové zdroje a písemnosti, které jsou nezbytné pro činnost Dodavatele podle Servisní smlouvy,
 - b) zajistit nezbytnou součinnost systémových správců a odborných pracovníků Objednatele,
 - c) zajistit přítomnost odpovědných pracovníků Objednatele na pracovišti (i mimo běžnou pracovní dobu) a vyčlenit je na poskytování součinnosti pracovníkům Dodavatele podle Servisní smlouvy,
 - d) zajistit nezbytnou součinnost třetích stran, která je nezbytná pro činnost Dodavatele podle Servisní smlouvy,
 - e) poskytnout vzdálený přístup a přístupová práva k technickým prostředkům Objednatele, která jsou nezbytná pro činnost Dodavatele podle smlouvy,
 - f) umožnit Dodavateli nepřetržitou vzdálenou online správu informačních technologií Objednatele (přístup na VPN, Terminal Server, file-servery, databáze, atp.),
 - g) zajistit technické podmínky pro aktivaci Systému a pro provoz nástrojů nezbytných pro poskytování technické podpory Systému,
 - h) umožnit vozidlům Dodavatele volný vjezd a parkování v areálu Objednatele,
 - i) poskytnout pracovníkům Dodavatele po dobu plnění samostatné objednávky v místě uzamykatelnou místnost v areálu Objednatele.
- 4) Objednatel se zavazuje konzultovat s Dodavatelem změny v IT infrastruktuře.
 - 5) Objednatel se zavazuje chránit Systém a podílet se na jeho údržbě:
 - a) zabezpečením přístupu k serverům pouze pro oprávněné osoby,
 - b) zabezpečením přístupu k nastavení Systému pouze pro oprávněné osoby,
 - c) zajištěním zálohování Systému dle instrukcí Dodavatele,
 - d) prováděním pravidelné validace Systému s hlášením neshod Dodavateli,
 - e) pravidelnou instalací nových verzí Systému vydávaných Dodavatelem,
 - f) zajištěním kvalitně fungující správy Systému, zejména zabezpečení ochrany dat, instalovaných součástí Systému a zabezpečení provozuschopnosti Systému.

V. Záruka

- 1) V rámci Servisní smlouvy je poskytována záruka na Systém po celou dobu platnosti Servisní smlouvy.
- 2) Uplatnění nároku na odstranění vad musí být podáno písemně, prostřednictvím e-mailu nebo HelpDesku s následným písemným potvrzením.
- 3) Průběh odstranění vad se řídí TPS.
- 4) Pro potřeby stanovení lhůt se rozlišují vady dle závažnosti na:
 - a) Malé závady – nebrání používání Systému případně existuje náhradní postup, Dodavatel takové závady odstraňuje v pravidelně uvolňovaných verzích Systému (Upgrade),
 - b) Velké závady – významné omezení používání Systému, Dodavatel je odstraňuje uvolněním Hotfixu (záplaty) pro verzi používanou Objednatel ve lhůtě a za podmínek stanovených Servisní smlouvou.
- 5) Záruka se nevztahuje na vady, které vznikly následkem:
 - a) jakékoli modifikace Systému, kterou neprovedl Dodavatel,
 - b) používání Systému způsobem, nebo v souvislosti s jiným zařízením či softwarem, který není popsán v příslušné dokumentaci nebo je jinak vyloučen,
 - c) úmyslně nesprávného používání Systému Objednatel či jinou osobou,
 - d) nesprávného používání Systému neproškoleným pracovníkem Objednatele,
 - e) závad nebo chyb v softwaru, hardwaru, rozvodné síti, komunikačním, periferním či jiném zařízení dodaném třetími stranami, nebo opomenutím Objednatele zajistit pravidelnou údržbu takového zařízení a/nebo softwaru,
 - f) chyb vstupních dat nebo chyb spojených s daty používanými Objednatel,
 - g) zásah do datové základny Systému, který nebyl schválen Dodavatelem nebo povolen v dokumentaci Systému.
- 6) V případě, že Dodavatel za uplatněné vady neručí, budou Objednateli náklady řádně vyúčtovány dle Ceníku služeb Dodavatele.

VI. Havárie

- 1) Havarijní situaci při provozu Systému se rozumí stav, kdy je Systém nefunkční a nelze jej uvést do funkčního stavu dle dokumentovaných postupů.
- 2) Havárii je Objednatel oprávněn nahlásit v souladu s TPS.
- 3) Garantované zahájení řešení havárie je účtováno zvlášť dle Ceníku služeb Dodavatele a doba řešení se nezapočítává do roční hodinové dotace.
- 4) Negarantované řešení havárie se započítává do roční hodinové dotace.
- 5) Nástupem k řešení havárie se rozumí zahájení prací na lokalizaci a odstranění závady, nebo poskytnutí přijatelného náhradního řešení, nebo poskytnutí nahlášené závady k vyřešení třetí straně (např. dodavateli zařízení).
- 6) Lhůta začíná Dodavatelé běžet od okamžiku prokazatelného doručení oznámení o Havárii Dodavatelé. Objednatel se zavazuje využít všech technických prostředků k nahlášení Havárie pro případ, kdy by byly některé technické cesty nefunkční nebo pokud by selhalo doručení z jiného důvodu.

VII. Doba a místo plnění

- 1) Roční hodinová dotace pro poskytování podpory je stanovena v Servisní smlouvě.
- 2) Sjednané lhůty se přerušují v případě, kdy došlo k překážkám v plnění, za které Dodavatel neodpovídá, zejména při neposkytnutí požadované součinnosti (článek IV) ze strany Objednatele.
- 3) Servisní práce jsou realizovány vzdáleně v sídle Dodavatele a v případě objednaných výjezdů na pracovištích Objednatele uvedených v Servisní smlouvě.
- 4) Žádná ze stran nenese odpovědnost za zpoždění při plnění závazků, vyplývajících z této smlouvy nebo za jejich neplnění, zapříčiněné skutečnostmi, jež nemohla odpovídajícím způsobem ovlivnit, včetně případů vyšší moci, války, povstání, úmyslného poškození, požáru, zásahu vlády nebo veřejných orgánů, výpadku dodávky elektrické energie apod.
- 5) Je-li některé ze stran zabráněno plnit své závazky z některého z výše uvedených důvodů, oznámí druhé straně tyto okolnosti a druhá strana přiměřeně prodlouží lhůtu plnění této smlouvy.

VIII. Platební podmínky

- 1) Cena za technickou podporu Systému se sjednává dohodou v Servisní smlouvě dle zvoleného rozsahu poskytovaných služeb a dle ceny Licence.
- 2) Cena zahrnuje paušální částku uvedenou v Servisní smlouvě a dále částky za realizované služby nezahrnuté do paušální částky (např. řešení havárií, požadavky nad rámec dohodnuté hodinové dotace, apod.).
- 3) Cena je účtována měsíčně vždy první den následujícího měsíce, datem zdanitelného plnění je poslední den ukončeného měsíce.
- 4) Veškeré platby budou provedeny na základě daňových dokladů vystavených Dodavatelem, a to bezhotovostním převodem na účet Dodavatele uvedeným v Servisní smlouvě.
- 5) V případě, že účinnost Servisní smlouvy nastane v průběhu kalendářního měsíce, uskutečňuje se první zdanitelné plnění dnem účinnosti a Dodavatel bude účtovat Objednateli alikvotní část ceny.
- 6) Daňové doklady zašle Dodavatel na adresu Objednatele uvedenou ve smlouvě.
- 7) Smluvní strany se zavazují, že v případě změny své adresy nebo účtu budou o této změně druhou smluvní stranu informovat nejpozději do 3 pracovních dnů.
- 8) Splatnost daňových dokladů je stanovena na 14 dnů ode dne vystavení.
- 9) Povinnost zaplatit je splněna připsáním příslušné částky ve prospěch účtu Dodavatele.
- 10) Požadavky nad rámec předplacených služeb Servisní smlouvy se účtují zvlášť dle Ceníku služeb Dodavatele.
- 11) Pokud není výjezd součástí ceny technické podpory nebo objednávky, hradí se zvlášť dle Ceníku služeb Dodavatele.
- 12) Cena za technickou podporu může být navýšena Dodavatelem:
 - a) v následujícím účtovacím období při dokoupení licenci Objednatelem,
 - b) počátkem nového kalendářního roku v závislosti na inflaci, nejvýše však o výši inflace vyhlášenou Českým statistickým úřadem k danému kalendářnímu roku.

IX. Mlčenlivost

- 1) Smluvní strany se zavazují zajistit, že jejich zaměstnanci, kteří se budou na plnění podílet, zachovají mlčenlivost o všech skutečnostech týkajících se druhé smluvní strany, které nejsou běžně dostupné a se kterými se seznámí v průběhu plnění této smlouvy.
- 2) Nedohodnou-li se smluvní strany výslovně jinak, považují se za důvěrné implicitně všechny informace, které jsou a nebo by mohly být součástí obchodního tajemství, tj. např. popisy nebo části popisů technologických procesů a vzorců, technických vzorců a technického know-how, informace o provozních metodách, procedurách a pracovních postupech, obchodní nebo marketingové plány, koncepce a strategie nebo jejich části, nabídky, kontrakty, smlouvy, dohody nebo jiná ujednání s třetími stranami, informace o výsledcích hospodaření, o vztazích s obchodními partnery, o pracovníprávních otázkách a všechny další informace, jejichž zveřejnění by druhé straně mohlo způsobit škodu.
- 3) Objednatel se zavazuje na časově neomezenou dobu nezpřístupňovat Systém a příslušné podklady, i v rozšířené nebo pozměněné podobě, bez písemného souhlasu Dodavatele třetím osobám.
- 4) Povinnost mlčenlivosti není časově omezena.

X. Sankční ujednání

- 1) Garantované doby odezvy se sjednávají za příplatek v Servisní smlouvě.
- 2) V případě nedodržení garantované odezvy Dodavatelem ve lhůtách stanovených Servisní smlouvou má Objednatel právo požadovat po Dodavatelé smluvní pokutu sjednanou v Servisní smlouvě, maximálně však do výše měsíční ceny podpory. Sankce ze Servisní smlouvy, které má hradit Dodavatel, budou uplatněny formou slevy z ceny podpory za další účtovací období.
- 3) Objednatel se zavazuje uhradit Dodavatelé úroky z prodlení ve výši 0,05% z dlužné částky za každý i započatý den prodlení s placením daňových dokladů
- 4) Pokud je ve Smlouvě sjednána minimální doba trvání smlouvy, potom v případě, že dojde k ukončení Smlouvy z důvodů na straně Objednatele, zejména podáním výpovědi Objednatelem nebo odstoupením od smlouvy Dodavatelem, a to před uplynutím minimální doby užívání služby, je Objednatel povinen uhradit Dodavatelé smluvní pokutu ve výši součtu všech smluvených plateb za zbývající období, tj. do konce minimální doby užívání.
- 5) Smluvní strany nenesou odpovědnost za zvláštní, nepřímou nebo následnou škodu nebo náhradu škody, ušlý zisk, příjem nebo výnos, škody na systémech nebo sítích Objednatele, ztrátu, znehodnocení nebo škodu na datech nebo softwaru. Objednatel může od Dodavatele získat pouze náhradu za přímé škody až do výše částky, za kterou Systém zakoupil. Objednatel nemá nárok na náhradu za žádné jiné škody, včetně následných škod, ušlého zisku a zvláštních, nepřímých nebo náhodných škod.
- 6) Smluvní pokuta je splatná do 14 dnů ode dne doručení písemné výzvy oprávněné smluvní strany k jejímu uhrazení povinnou smluvní stranou. Na splatnost smluvní pokuty se přiměřeně použije ustanovení o platebních podmínkách.

XI. Odstoupení od smlouvy

- 1) Objednatel je oprávněn odstoupit od smlouvy v případě podstatného porušení smlouvy Dodavatelem spočívajícího v prodlení Dodavatele s plněním závazků podle smlouvy po dobu delší než 30 dnů a nezjedná-li nápravu do 30 dní od doručení písemného oznámení Objednatele.
- 2) Dodavatel je oprávněn odstoupit od smlouvy, pokud je Objednatel déle než 30 dnů v prodlení s plněním peněžitých závazků a nezjedná-li nápravu do 30 dní od doručení písemného oznámení Dodavatele.
- 3) Dodavatel je oprávněn pozastavit plnění předmětu smlouvy, pokud je Objednatel v prodlení po dobu delší než 30 dnů od doručení písemného oznámení Dodavatele.
- 4) Ve všech případech odstoupení od smlouvy nejsou dotčena ustanovení týkající se smluvních pokut, úroků z prodlení, ochrany informací, zajištění pohledávky kterékoliv ze smluvních stran, řešení sporů a ustanovení týkající se těch práv a povinností, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po odstoupení (zejména jde o povinnost poskytnout peněžitá plnění za plnění poskytnutá před účinností odstoupení). Taktéž není dotčeno právo od smlouvy řádně odstoupující strany požadovat po straně druhé náhradu případné škody.

I. Předmět

- 1) Technické podmínky servisu (dále jen „TPS“) upravují procesy a podmínky technické podpory informačních systémů (dále jen „Systém“) společnosti DS Soft Olomouc, spol. s r.o. se sídlem Krameriova 117/16, Olomouc vedené u rejstříkového soudu v Ostravě, oddíl C, vložka 6622 (dále jen „Dodavatel“).
- 2) TPS se uplatňují při poskytování technické podpory Systému na základě Servisní smlouvy a v rozsahu specifikovaném ve smlouvě uzavřené s Objednatelům uvedeným v Servisní smlouvě (dále jen „Objednatel“).
- 3) Služby poskytované v rámci technické podpory jsou definovány ve Všeobecných obchodních podmínkách servisu (dále jen „VOPS“).

II. Nástroje podpory

- 1) Pro zajištění technické podpory provozuje Dodavatel následující služby:
 - a) Zákaznickou sekci obsahující řízenou dokumentaci k Systému,
 - b) Zákaznickou konferenci pro zasilání zpráv a důležitých informací vztahujících se k Systému,
 - c) HelpDesk pro hlášení a sledování požadavků,
 - d) Upgrade Service pro aktualizaci verzí Systému,
 - e) Activation Service pro aktivaci licencí Systému,
 - f) E-mail helpdesk@dssoft.cz,
 - g) Hotline 585 205 635 v pracovní době.
- 2) Dostupnost jednotlivých nástrojů pro Objednatele vychází z rozsahu poskytovaných služeb uvedených v Servisní smlouvě.
- 3) Dodavatel poskytuje právo užívat tyto služby Objednateli pouze po dobu platnosti Servisní smlouvy, po jejím skončení přestanou být služby dostupné.
- 4) Objednatel se zavazuje zajistit dostupnost URL adresy <https://www.dssoft.cz> z technických prostředků Objednatele, na kterých je provozován Systém.
- 5) Dodavatel se zavazuje poskytnout Objednateli dokumentaci servisních nástrojů.
- 6) Dodavatel si vyhrazuje právo tyto nástroje měnit, upravovat a přizpůsobovat dle potřeb zlepšování kvality technické podpory.
- 7) Objednatel bere na vědomí, že předmětem plnění v oblasti poskytování technické podpory jsou pouze práva k užívání udělená na základě Servisní smlouvy a že se proto nestává vlastníkem nástrojů, poskytnuté dokumentace, autorských a všech dalších práv.
- 8) Objednatel je povinen dodržovat náležitým způsobem všechny příslušné zákony a nařízení související s ochranou autorských práv služeb, nástrojů a dokumentace, ke kterému získal uživatelská práva na základě Servisní smlouvy.

III. Zákaznická sekce

- 1) Zákaznická sekce je chráněná část WWW stránek Dodavatele na adrese <https://www.dssoft.cz/secured> a je zpřístupněna na základě Servisní smlouvy.
- 2) Zákaznická sekce obsahuje:
 - a) změnovou dokumentaci nových verzí Systému,
 - b) historii zpráv zasláných v konferenci,
 - c) uživatelské „HOWTO“ postupy pro práci se Systémem,
 - d) postupy nastavování Systému pro správce,
 - e) znalostní bázi řešených problémů.
- 3) Dodavatel přiděluje přístup do Zákaznické sekce kontaktním osobám Objednatele na základě písemné žádosti Technického zástupce Objednatele.

IV. Zákaznická konference

- 1) Zákaznická konference je nástroj pro rozesílání zpráv a novinek e-mailem registrovaným kontaktním osobám Objednatele.
- 2) Dodavatel zařazuje do Zákaznické konference po podpisu Servisní smlouvy automaticky Technického zástupce Objednatele.
- 3) Dodavatel zařazuje do Zákaznické konference další kontaktní osoby Objednatele na základě písemné žádosti Technického zástupce Objednatele.

- 4) Dodavatel formou Zákaznické konference zasilá aktivně informace:

- a) nových verzích Systému,
- b) upozornění na legislativní změny v souvislosti s funkcemi Systému,
- c) popisy nových plánovaných funkcí Systému,
- d) změny procesů nebo postupů v souvislosti se Systémem nebo jeho podporou,
- e) další důležité zprávy a upozornění týkající se Systému nebo služeb technické podpory (např. výpadky nástrojů v důsledku technické údržby).

V. HelpDesk

- 1) HelpDesk je nástroj sloužící pro záznam hlášení Objednatele a registraci požadavků. Každé hlášení a požadavek jsou identifikovány jednoznačným číslem, které slouží ke komunikaci Objednatele a Dodavatele.
- 2) Dodavatel přidělí na žádost Objednatele přístupové jméno a heslo kontaktní osobě Objednatele, která se tímto jménem a heslem bude do HelpDesku přihlašovat.
- 3) Vztah hlášení Objednatele a požadavku je N:M. Jedno hlášení Objednatele může obsahovat více samostatných požadavků (i více druhů – objednávky, vady, apod), k jednomu požadavku se může vázat více hlášení (opakující se hlášení, hlášení k požadavku, apod.).
- 4) Objednatel u hlášení specifikuje typ uživatelského hlášení:
 - a) Pomoc = žádost o poskytnutí poradenství,
 - b) Námět = poptávka po úpravě nebo rozšíření funkcí Systému,
 - c) Chyba = nalezená vada v Systému,
 - d) Havárie = hlášení nefunkčnosti Systému (zpoplatněná služba).
- 5) Dodavatel zasláná hlášení monitoruje, vyhodnocuje, registruje na jejich základě požadavky a stanovuje jejich klasifikaci:
 - a) Paušál = požadavek bude realizován v rámci předplacené technické podpory,
 - b) Nadpaušál = požadavek bude fakturován nad rámec paušálu,
 - c) Objednávka = požadavek je nutné objednat samostatnou objednávkou,
 - d) Vylepšení = nezávazný námět na vylepšení funkcí Systému,
 - e) Závada malá = drobná vada, která nebrání používání Systému,
 - f) Závada velká = vada, která omezuje používání Systému,
 - g) Havárie = důležitá součást Systému nebo celý Systém je nefunkční.
- 6) Rozsah a lhůty řešení požadavků v rámci technické podpory jsou specifikovány v Servisní smlouvě.
- 7) Závady Systému řeší Dodavatel dle jejich závažnosti:
 - a) Poskytnutím tzv. „Hotfixu“, tj. speciální verzí Systému nebo jeho knihoven (mimo plánované verze Systému) v případě vážnějších vad omezujících provozování Systému významným způsobem, pokud je to sjednáno v Servisní smlouvě.
 - b) Odstraněním vady v příštích verzích Systému (tzv. „Upgrade“ – v případě méně závažné vady, která nebrání používání Systému (funkce není používána nebo existuje adekvátní náhrada funkce, kterou lze použít do odstranění problému).
- 8) Dodavatel realizuje požadavky Objednatele v následujícím pořadí:
 - a) Havárie (vedou k diagnostice problému)
 - b) Závady velké (vedou k instalaci hotfixu nebo nové verze zahrnující opravu)
 - c) Paušál (poradenství, instalace, parametrizace, vzdálená správa)
 - d) Závady malé (vedou k naplánování do příštích verzí)
- 9) Realizace požadavků typu Objednávka, Nadpaušál a Vylepšení není závazkem Dodavatele ze Servisní smlouvy, Dodavatel je však registruje a po dohodě nabízí k realizaci za úplatu.
- 10) V případě výpadku služby HelpDesk je možné požadavky hlásit na e-mailovou adresu helpdesk@dssoft.cz. Tato adresa slouží také k zasilání dokumentů, poptávek, objednávek a dalších podkladových materiálů.

VI. Hotline

- 1) Dodavatel provozuje telefonní linku 585 205 635 v době od 8:00 do 15:00.
- 2) Tato telefonní linka slouží pro dohodnuté konzultace a poradenství k Systému v rámci roční hodinové dotace dohodnuté v paušálu.
- 3) V případě samostatně placených garantovaných služeb může Objednatel volat na speciální mobilní číslo, které lze používat i mimo uvedenou pracovní dobu.

VII. Vady

- 1) Objednatel je povinen nahlásit vady Systému v co nejkratší lhůtě po jejich zjištění.
- 2) Objednatel oznamuje Dodavateli vady Systému neprodleně jedním z následujících způsobů:
 - a) pomocí nástroje HelpDesk,
 - b) e-mailem na adresu helpdesk@dssoft.cz,
 - c) nebo poštou do sídla Dodavatele.
- 3) Objednatel pozbývá nárok na odstranění vady, pokud provede v Systému jakékoliv změny nebo modifikace vyjma těch, které:
 - a) Jsou povoleny v uživatelské dokumentaci.
 - b) Byly Dodavatelem předem písemně odsouhlaseny.
- 4) Pokud se při odstraňování vady oznámené Objednatelem zjistí, že nejde o vadu Systému, nebo pokud se vada neprokáže, budou práce spojené se zjišťováním nebo odstraňováním vady považovány za Nadpaušál (práce za úhradu).

VIII. Havarijní situace

- 1) Havarijní situace je situace, kdy nelze Systém používat jako celek nebo pokud je jeho významná část nefunkční.
- 2) Před nahlášením havarijní situace je Objednatel povinen ověřit, že nefunkčnost Systému není způsobena faktory, za které neodpovídá Dodavatel, zejména se jedná o následující situace:
 - a) Počítač je nefunkční (nefungují žádné programy).
 - b) Síťové připojení je nefunkční (nefunguje připojení na server).
 - c) Server je nefunkční (na server se nedá přihlásit).
 - d) Windows Server je nefunkční.
 - e) MS SQL Server je nefunkční.
- 3) Před nahlášením havárie je Objednatel povinen zajistit zejména:
 - a) Vzdálený přístup Dodavatele k technickým prostředkům Objednatele.
 - b) Dostatečná přístupová práva Dodavatele k technickým prostředkům Objednatele, která jsou nutná pro efektivní řešení havárie.
 - c) Součinnost formou okamžité dostupnosti kontaktní osoby pověřené řešením Havárie ze strany Objednatele.
 - d) Veškeré informace a podklady, které jsou nutné pro diagnostiku příčin havárie a její následné řešení.
- 4) Havarijní situaci je oprávněn nahlásit Technický zástupce Objednatele.
- 5) Havárii je nutné nahlásit záznamem na HelpDesk, příp. na helpdesk@dssoft.cz, a současně ověřit přijetí hlášení havárie Dodavatelem telefonicky.
- 6) Popis havárie musí obsahovat důležité informace o vzniklé situaci, zejména konkrétní popis nefunkčnosti Systému a popis provedených zásahů, které by mohly mít souvislost se vznikem havárie (do infrastruktury sítě, serveru, operačního systému, databázového systému, číselníků Systému, apod).
- 7) Kontaktní osobou Objednatele pro řešení havárie je Technický zástupce Objednatele, pokud tento neoznámí Dodavateli svého zástupce, kterého pověří řešením havárie.
- 8) Řešení havárie zahájí Dodavatel ve lhůtě stanovené v Servisní smlouvě a pokračuje v jejím řešení bez neodůvodněného přerušení až do ukončení havárie.
- 9) Ukončení havárie oznámí Dodavatel pověřenému zástupci Objednatele. Součástí oznámení je klasifikace příčin havárie s návrhem na preventivní

opatření a na případné vyúčtování urgentních prací (pro případ havárie nezpůsobené vadou Systému resp. zásahem Dodavatele).

IX. Objednávky

- 1) Práce a služby, které nejsou zahrnuty do technické podpory hrazené z paušálu, je nutné realizovat jako samostatné objednávky, které je oprávněn poplat Technický zástupce Objednatele.
- 2) Technický zástupce Objednatele předkládá Dodavateli poptávky formou hlášení na HelpDesk (typu „Námět“), případně e-mailem na adresu helpdesk@dssoft.cz.
- 3) Technický zástupce Dodavatele na základě poptávky Objednatele předloží závaznou nabídku, která obsahuje:
 - a) popis řešení,
 - b) lhůtu pro realizaci,
 - c) smluvní cenu a
 - d) dobu platnosti nabídky.
- 4) Oprávněný zástupce Objednatele zašle na základě nabídky Dodavatele a ve lhůtě platnosti nabídky písemnou objednávkou.
- 5) Termín předání realizace objednávky je odvozen od data doručení objednávky Dodavateli a lhůty v nabídce.
- 6) Po dodání realizované objednávky podepíše Technický zástupce Objednatele do 5 pracovních dnů Předávací protokol, který je podkladem pro fakturaci objednávky Dodavatelem, nebo sdělí písemnou formou připomínku k plnění. Pokud písemně nesdělí připomínku k plnění, má se objednávka za převzatou.
- 7) Cenu za realizaci zakázek uhradí Objednatel na základě daňových dokladů vystavených Dodavatelem.
- 8) Splatnost daňových dokladů v případě samostatných objednávek je stanovena na 14 dnů od vystavení daňového dokladu Dodavatelem.

X. Upgrade Systému

- 1) Pro zamezení šíření a používání neřízených verzí Systému a pro určení poskytnuté záruky k Systému jsou rozlišovány a označovány verze Systému podle vývojového stadia verze:
 - a) Alfa verze = interní vývojová verze Systému vznikající průběžně v rámci vývojového cyklu, není validována a není poskytována Objednateli.
 - b) Beta verze = plánovaná cílová verze, která byla otestována a validována Dodavatelem, a je určena k nasazení a ověření u pilotního zákazníka.
 - c) Release verze = verze ověřená u pilotního zákazníka v ostrém provozu, určená k šíření a používání Objednatelem se všemi zárukami.
 - d) Hotfix verze = verze vychází z Release verze a obsahuje pouze opravy vad Systému (uplatní se zejména u havárií způsobených chybou Systému).
- 2) Každá verze systému má jednoznačné číslo ve formátu „Rok.Měsíc.Hotfix“. Dodavatel u požadavků vyžadujících vývoj uvádí, ve které verzi byl požadavek vyřešen, příp. je plánováno jeho vyřešení.
- 3) Délka jednoho vývojového cyklu Systému je zpravidla 1 měsíc, Dodavatel ji však může zkrátit nebo prodloužit na základě plánu realizace požadavků.
- 4) Dodavatel se zavazuje uvolnit novou verzi Systému minimálně jednou za čtvrt roku.
- 5) Objednatel se zavazuje provést upgrade Systému minimálně dvakrát ročně tak, aby mohl Dodavatel efektivně zajišťovat technickou podporu Systému. V opačném případě je Dodavatel oprávněn účtovat případně vícepráce spojené s údržbou zastaralých verzí Systému.
- 6) Dodavatel se zavazuje uvolnit novou verzi Systému v případě legislativních změn nebo změn v metodice v dostatečném předstihu.