

SMLOUVA O ZAJIŠTĚNÍ ÚDRŽBY, PODPORY A ROZVOJE PROGRAMOVÉHO VYBAVENÍ – SOFTWARE

(dále jen smlouva)

Číslo smlouvy podle Objednatele:

Číslo smlouvy podle Poskytovatele: **22SuS004**

kteřou za účelem zajištění následné produkční podpory a dalšího rozvoje software
v souladu s §1746 odst. 2 zák. č. 89/2012 Sb. občanského zákoníku, v platném znění (NOZ)
níže uvedeného dne, měsíce a roku uzavřely

1. SMLUVNÍ STRANY

1.1. Objednatel

**Oblastní nemocnice Kladno, a.s.,
nemocnice Středočeského kraje**
Sídlo: Vančurova 1548, 272 01 Kladno
IČ: 27256537
DIČ: CZ27256537
Jednající: Ing. Jaromír Bureš, předseda představenstva
Markéta Fröhlichová, místopředsedkyně představenstva
Obchodní rejstřík: Spisová značka B 10020 vedená u Městského soudu v Praze

a

1.2. Poskytovatel

ARTiiS GROUP, a. s.
Sídlo: Běhounská 2/22, 602 00 Brno
Kancelář: Klášterského 19, 617 00 Brno-Komárov
IČ: 29191131
DIČ: CZ29191131
Statutární zástupce: Ing. Jiří Šafář, předseda představenstva
Obchodní rejstřík: Spisová značka B 5974 vedená u Krajského soudu v Brně

(společně jen jako „Smluvní strany“)

takto:

2. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 2.1. Smluvní strany prohlašují, že mezi sebou uzavřely Smlouvu o dílo a licenční smlouvu č. 22Sml004, na jejímž základě se Poskytovatel zavázal dodat Objednateli software/informační systém pro plánování rehabilitační péče/podporu procesu objednávání a vyvolávání pacientů s obchodním názvem „MediOrganizer/MediReha“ na RHB oddělení Objednatele (dále jen „Dílo“) a poskytnout mu uživatelská práva (licence) k tomuto Dílu.
- 2.2. Předmětem této smlouvy je závazek Poskytovatele poskytnout Objednateli k Dílu dle předchozího odst. 2.1. této smlouvy také služby údržby, provozní podpory, servisu a rozvoje (dále jen Služby), a tím vytvořit podmínky řádného využívání Díla – software (dále jen SW) jako celku.
Seznam podporovaného SW:
 - 2.2.1. MediOrganizer/MediReha – informační systém pro plánování rehabilitační péče, objednávání a plánování vyšetření pacientů.
- 2.3. Podpora SW je poskytována pro plánovací místa v souladu se zakoupenými licencemi.
- 2.4. Objednatel se zavazuje uhradit předmětné plnění dle této smlouvy v souladu s platebními podmínkami, specifikovanými touto smlouvou.

3. SPECIFIKACE SLUŽEB

Poskytovatel se zavazuje řádně a včas poskytovat následující služby:

- 3.1. Odstraňování incidentů – vad v dohodnutých termínech. Incidentem se rozumí nesoulad skutečných vlastností SW s jeho dokumentací nebo specifikací nebo jejich nesoulad s vlastnostmi obvyklými. Odstraňováním incidentů se rozumí činnost vykonávaná za účelem odstranění primární příčiny incidentu nebo problému nebo za účelem aplikace náhradního řešení (workaroundu) – tím se rozumí z pohledu uživatele přijatelná cesta, jak problém obejít; tato cesta může být softwarová nebo organizační. Kategorie incidentu odráží závažnost dopadu incidentu na uživatele a jsou následující:
 - (A) Havárie – systém jako celek nebo jeho kritické funkce nejsou pro žádného z uživatelů dostupné.
 - (B) Porucha – významné omezení provozu; systém jako celek je v provozu; kritické funkce systému jsou pro uživatele významně omezeny, ale jsou dostupné a použitelné.
 - (C) Ostatní – špatná funkčnost či dočasné znepřístupnění některé jednotlivé funkce systému, přičemž ostatní funkce systému jsou zachovány a mohou být používány.Kategorizaci incidentů provádí pracovník Objednatele při jeho zadávání do Helpdesku.
- 3.2. Realizace úprav SW k zajištění jeho souladu s legislativními požadavky. Součástí zajištění legislativní podpory jsou i nezbytně nutné konfigurační a implementační práce, a dále takové činnosti, které Objednatel nemůže provádět vlastními silami.
- 3.3. Dodávka a instalace řádně otestovaných nových verzí SW včetně jejich aktualizované dokumentace.
- 3.4. Hot-line – telefonické hlášení incidentů.
- 3.5. Používání Helpdeskové aplikace Poskytovatele k zajištění evidence incidentů a požadavků a průběhu jejich řešení.
- 3.6. Řešení speciálních požadavků Objednatele za předem dohodnutých podmínek.

4. PARAMETRY SLUŽEB

- 4.1. Provozní doba služby – dohodnutá doba, po kterou bude jednotlivá služba dostupná (např. Po-Pá 7:00-16:00, nebo 24 hodin denně 7 dní v týdnu apod.). Do této doby se nepočítají předem plánované a nahlášené odstávky.
- 4.2. Provozní doba podpory – doba, po kterou je přímo podpora poskytována uživatelům, je to doba, kdy je dostupné pracoviště Hot-line.
- 4.3. Dostupnost – schopnost SW provádět dohodnutou funkci, když je požadována. Je to stav, kdy je služba přístupná a použitelná ve sjednanou dobu a požadovaným způsobem – udává se jako procento skutečného času poskytování služby z celkové doby, po kterou měla být služba poskytována. Do této doby se však nepočítají předem ohlášené plánované odstávky/výluky (většinou v noci nebo o víkendech).
- 4.4. Reakční doba – je maximální doba od nahlášení incidentu/požadavku, do které je zahájeno odstraňování/řešení incidentu/požadavku a Objednatel je o zahájení informován. Reakční doba se počítá pouze v rámci garantované provozní doby podpory (viz. odst. 4.2.).
- 4.5. Doba odstranění incidentu/realizace požadavku – je maximální doba od nahlášení incidentu/požadavku do odstranění incidentu (odstraněna primární příčina nebo aplikován „workaround“) nebo do realizace požadavku a zároveň je o tom Objednatel informován. Doba odstranění incidentu se počítá pouze v rámci garantované provozní doby podpory (viz. odst. 4.2.). V případě, že poskytování dohodnutých služeb bude znemožněno nefunkčností prvku/prvků technické infrastruktury nebo systémového software, na které se nevztahují služby dle této smlouvy, lhůty pro řešení incidentů/požadavků se prodlužují o čas nezbytný pro zprovoznění těchto komponent. Stejně tak se prodlužují lhůty pro řešení incidentů/požadavků po dobu, kdy Objednatel není schopen zajistit Poskytovateli vzdálený nebo fyzický (je-li potřebný) přístup k SW, zálohám SW i dat nebo komponentám, na něž se tato smlouva vztahuje.
- 4.6. Konkrétní hodnoty výše parametrů služeb pro SW dle této smlouvy jsou:

SW	Provozní doba SW	Provozní doba podpory	Reakční doba podle typu incidentu (hod.)		
			(A)	(B)	(C)
MediReha					

5. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 5.1. Cena za služby podle odstavců 3.1 až 3.5 této Smlouvy je kalkulována jako % z ceny dodaných SW licencí a je pro podporovaný SW stanovena dohodou Smluvních stran takto:

Licence	Počet	Základní cena licence (před slevou)	Cena podpory	Roční podpora
		(jedn. cena bez DPH)	v %	(bez DPH)
Rezervace/Kalendář				101 200,00 Kč
Celková cena roční podpory				101 200,00 Kč

- 5.2. Cena za služby bude Objednatelem hrazena měsíčně, dle odstavce 5.1., a to na základě faktury Poskyvatele vystavené na částku 8 433,33 Kč (bez DPH) tak, že datum uskutečnění zdanitelného plnění (DUZP) bude první den příslušného měsíce.

- 5.3. Cena za služby podle odstavce 3.6. je vždy dohodnuta předem na základě jednotkových cen za člověkohodinu – viz příloha č. 2 a je na ni vystavena Objednatel samostatná objednávka.
- 5.4. Podkladem pro fakturaci služeb podle odstavce 3.6. je akceptační protokol o řádně poskytnutých službách v předcházejícím měsíci podepsaný Objednatel. Objednatel protokol buď podepíše nebo připomínkuje do 5 pracovních dnů od předání Poskytovatel. Pokud Objednatel akceptační protokol nepodepíše v uvedené lhůtě, případně dohodnuté jiné lhůtě a dodávka dle 3.6 bude Objednatel provozována déle než 1 měsíc, lze takovou dodávku považovat za akceptovanou a Poskytovatel je oprávněn vystavit fakturu.
- 5.5. Lhůta splatnosti každého daňového dokladu (faktury) je 14 dnů od jejího doručení Objednateli. V případě služeb dle čl. 3. bodu 3.6. této Smlouvy, musí faktura obsahovat předávací protokol podepsaný oběma smluvními stranami. Faktura musí dále obsahovat všechny zákonné náležitosti. Lhůta na zaplacení neplatí v případě, že faktura neobsahuje všechny zákonné náležitosti a Objednatel takovou fakturu vrátí do 5 pracovních dnů Poskytovateli. K fakturovaným cenám bude připočítané DPH dle platné legislativy. Faktury budou Poskytovatel zasílány Objednateli v elektronické podobě, ve formátu *.pdf, na adresu [REDACTED]

6. SOUČINNOST OBJEDNATELE A POSKYTOVATELE

- 6.1. Smluvní strany si jsou vědomy významu a důležitosti bezporuchového nepřetržitého chodu a funkčnosti SW. Z tohoto důvodu obě smluvní strany se zavazují vytvářet optimální podmínky pro činnost odborných pracovníků zajišťujících plnění této smlouvy.
- 6.2. Objednatel se zavazuje zajistit přístup pracovníků Poskytovatele k předmětnému SW, serverům a datovým zálohám potřebným k provozu SW prostřednictvím vzdáleného připojení pro monitoring, správu SW a služeb dle odstavců 3.1.-3.5. této Smlouvy.
- 6.3. Objednatel zabezpečí přístup pracovníků Poskytovatele do všech prostor, v nichž je provozován předmětný SW v případě, že o to Poskytovatel požádá v souvislosti s plněním této Smlouvy a zásah to bude dle posouzení Objednatel vyžadovat. Objednatel zajistí na požádání Poskytovatele při řešení incidentů součinnost (v případě nutnosti i trvalou přítomnost) nejméně jednoho odborného pracovníka Objednatel a dále (v případě potřeby) zajistí nezbytné ochranné pomůcky, vyžaduje-li to režim pracoviště, na němž budou práce prováděny.
- 6.4. V případě řešení havárie Systému zajistí Objednatel a Poskytovatel přítomnost pracovníků i mimo pracovní dobu, a to po vzájemné dohodě.
- 6.5. Veškeré změny konfigurace SW a komponent ovlivňujících jeho funkcionalitu nebo chování (nad rámec změn konfigurace popsanych v uživatelské nebo administrátorské dokumentaci) budou ze strany Objednatel prováděny výhradně se souhlasem Poskytovatele a budou jím řádně dokumentovány. Příslušná dokumentace musí být na vyžádání dostupná pracovníkům Poskytovatele. Jakákoliv změna konfigurace SW, která není v souladu s dokumentací nebo doporučeními Poskytovatele nebo modifikace programového kódu SW, ze strany Objednatel nebo třetí strany bez souhlasu Poskytovatele je považována za hrubé porušení smlouvy Objednatel.
- 6.6. Poskytovatel je povinen provádět služby dle této smlouvy vlastními zaměstnanci. V případě, že lokalizaci poruchy a její odstraňování bude provádět pracovník subdodavatele Poskytovatele, zajistí Poskytovatel trvalou přítomnost pracovníka Poskytovatele. Poskytovatel přebírá veškerou odpovědnost za případné škody, rizika či problémy související se servisním zásahem prováděným pracovníky subdodavatele.
- 6.7. Smluvní strany považují informace o obsahu Smlouvy a informace získané v souvislosti s uzavřením Smlouvy a v souvislosti s jejím plněním za důvěrné a zavazují se zajistit a

zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech a informacích, o kterých se dozví, na základě Smlouvy či v souvislosti s ní.

Smluvní strany se zavazují zdržet se poskytnutí informací získaných na základě Smlouvy nebo v souvislosti se Smlouvou třetím osobám, s výjimkou poskytnutí takových informací svým zaměstnancům, subdodavatelům, poradcům či úředníkům provádějícím kontrolu (např. finanční úřad), kteří budou zavázáni zachovávat mlčenlivost v celém rozsahu stanoveném Smlouvou. Kterákoliv smluvní strana je bez jakéhokoliv omezení odpovědná za jakékoliv porušení povinnosti zachovávat důvěrnost informací svými zaměstnanci, subdodavatelem, poradcem nebo jakoukoliv jinou osobou, které smluvní strana takové informace poskytne.

Smluvní strany jsou povinny zajistit, aby povinnost mlčenlivosti byla dodržena i ze strany jejich zaměstnanců či jiných osob pověřených plněním jakýchkoliv povinností dle Smlouvy.

Povinnost smluvních stran zachovávat důvěrnost informací a mlčenlivost v rozsahu uvedeném ve Smlouvě trvá i po zániku Smlouvy.

Ustanovení tohoto článku Smlouvy se nevztahuje na informace, které jsou nebo se stanou všeobecně a veřejně přístupnými jinak než porušením povinností dle tohoto článku Smlouvy, či na informace, které je smluvní strana povinna sdělit třetí osobě či uveřejnit podle právního předpisu a/nebo na informace, které smluvní strana sdělí členovi skupiny AGEL (dle odst. 1.1. Smlouvy) či jeho zaměstnanci nebo členu jeho orgánu.

6.8. Poskytovatel není v rámci poskytovaných Služeb oprávněn jakkoliv zpracovávat osobní a citlivé údaje získané při plnění této Smlouvy (zejména osobní údaje pacientů a klientů Objednatele) a zavazuje se k zachování absolutní mlčenlivosti o následujících skutečnostech:

6.8.1. o skutečnostech, na které se vztahuje mlčenlivost zdravotnických pracovníků dle zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotnických službách a podmínkách jejich poskytování (zákon o zdravotnických službách), ve znění pozdějších předpisů;

6.8.2. o osobních a citlivých údajích, jejichž správcem je Objednatel a se kterými případně Poskytovatel přijde nahodile do styku při plnění Smlouvy, jakož i o bezpečnostních opatřeních Objednatele ve vztahu k těmto osobním a citlivým údajům, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů ve smyslu Nařízení (EU) 2016/679 - obecného nařízení o ochraně osobních údajů, případně zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

6.9. Poskytovatel se zavazuje, že přijme veškerá mu známá bezpečnostní opatření k zajištění ochrany osobních a citlivých údajů pacientů a klientů Objednatele před jejich zneužitím nebo únikem těchto dat prostřednictvím zaměstnanců a jiných pracovníků Poskytovatele. Poskytovatel prohlašuje, že jeho zaměstnanci a jiní pracovníci či jeho smluvní partneři, kteří při výkonu své práce přicházejí do styku s osobními a citlivými údaji třetích osob, byli náležitě poučeni o povoleném způsobu nakládání s takovými údaji a byli seznámeni s následky jednání, které je v rozporu s právními předpisy.

7. SERVISNÍ PODMÍNKY

7.1. Objednatel se zavazuje řádně a v souladu s uživatelskými návody a doporučeními využívat SW a svým aktivním přístupem minimalizovat rizika škod a poruch funkčnosti SW.

7.2. Poskytovatel neodpovídá za incidenty/vady SW způsobené zejména poruchami na infrastruktuře (LAN, HW, SW) Objednatele, omezením provozu a/nebo výpadky internetu, zcizením HW, zásahem třetí strany Objednatele, neodborným zásahem pracovníků

Objednatele apod. Následné odstranění škod a obnovení funkce v těchto případech vždy spadá do činností nezahrnutých do paušálních plateb.

- 7.3. Poskytovatel není v prodlení v plnění předmětu smlouvy v případě, že informace o vzniku incidentu nebyla řádně předána pracovníkům Poskytovatele na Helpdesk, podané informace o stavu SW byly zkresleny, případně nebylo pracovníkům Poskytovatele umožněno včasné zahájení činnosti omezením přístupu k SW, na něž se vztahuje tato smlouva.
- 7.4. V případě, že Poskytovatel před zahájením servisní činnosti upozorní Objednatele na zvýšené riziko ztráty dat v důsledku plánované činnosti, je Objednatel povinen před vlastním zásahem provést úplnou archivaci dat a archivní kopii řádně uložit.
- 7.5. Poskytovatel za žádných okolností neodpovídá za přímé, nepřímé ani následné škody související se ztrátou dat v případě, že ke ztrátě došlo nesprávnou manipulací se SW pracovníky Objednatele nebo pracovníky třetí strany (s výjimkou subdodavatelů Poskytovatele), případně poruchou HW nebo jiných komponent, jež nejsou předmětem této Smlouvy.

8. GARANCE, SANKCE, NÁHRADY ŠKODY

- 8.1. V případě, že Poskytovatel nedodrží sjednanou lhůtu pro řešení incidentu dle čl. 4. odst. 4.6. této Smlouvy, a to incidentu klasifikovaného jako typ (A) Havárie, má Objednatel právo účtovat Poskytovateli jednorázovou smluvní pokutu ve výši 200,- Kč za každou celou hodinu prodlení u každého takového porušení.
- 8.2. Pokud Poskytovatel nesplní dohodnutý termín dodávky požadavku podle odstavce 3.6. této Smlouvy, má Objednatel právo na smluvní pokutu ve výši 0,05 % z dohodnuté ceny za každý den prodlení.
- 8.3. Smluvní strany jsou povinny vyvinout maximální úsilí pro předcházení vzniku škod a učinit všechna dostatečná opatření k minimalizaci vzniklých škod.
- 8.4. Právo na náhradu škody Objednatele není dotčeno výše uvedenými sankcemi.
- 8.5. Každá Smluvní strana odpovídá za škodu, která vznikla druhé Smluvní straně porušením povinností stanovených touto Smlouvou nebo obecně závaznými právními předpisy.
- 8.6. Prokázaná škoda může být Smluvní straně, která za ni odpovídá, účtována do celkové výše 200.000,00 Kč.
- 8.7. Pokud proto, že Objednatel nedodrží při provozování SW a komponent, na něž se tato smlouva vztahuje, všechna doporučení a pokyny Poskytovatele nebudou splněny servisní parametry, nebudou v takovém případě uplatněny sankce. Zvláště pak se to týká doporučení k administraci SW, provádění zálohování, bezpečnostní doporučení a jiné pokyny, jejichž nedodržení by mohlo mít za následek nedostupnost SW nebo dat, případně jejich částečné nebo úplné zničení.
- 8.8. V případě prodlení Objednatele s úhradou dlužné částky je Poskytovatel oprávněn vyúčtovat Objednateli úrok z prodlení ve výši stanovené předpisy občanského práva.
- 8.9. Poskytovatel je povinen sjednat a udržovat v platnosti a účinnosti po celou dobu poskytování servisních služeb dle této smlouvy, pojištění odpovědnosti za škodu u společnosti, která je pojišťovnou v České republice. Pojištění odpovědnosti za škodu Poskytovatele třetím osobám musí být sjednáno mezi Poskytovatelem jako pojištěným a pojišťovnou pro případ odpovědnosti za škodu, která může nastat v souvislosti s prováděním servisní činnosti dle této smlouvy. Pojištění musí být sjednáno bez omezení pojištění odpovědnosti za škody na věcech a škody vzniklé ze zranění osob nebo smrti na částku ne nižší než 200.000,- Kč.

Originál nebo úředně ověřenou kopii pojistného certifikátu potvrzujícího pojištění Poskytovatele je Poskytovatel povinen doručit Objednateli nejpozději do 15 dnů ode dne, kdy o to Objednatel požádá.

Poskytovatel je povinen řádně platit pojistné takovým způsobem, aby pojistná smlouva uzavřená dle tohoto článku smlouvy zůstala v platnosti a účinnosti po celou dobu poskytování servisních služeb dle této smlouvy.

Pokud Poskytovatel neuzavře pojištění odpovědnosti za škody podle tohoto článku smlouvy, je objednatel oprávněn od této smlouvy odstoupit, anebo uzavřít toto pojištění sám a náklady na jeho zřízení a platby pojistného vyúčtovat Poskytovateli a započítat na cenu za servisní služby.

9. MÍSTO PLNĚNÍ, KOMUNIKACE

- 9.1. Služby budou poskytovány vzdáleným přístupem z pracoviště Poskytovatele, pokud povaha služby nebude vyžadovat přímou přítomnost v areálu Objednatele. Vzdálený přístup musí umožňovat Poskytovateli získat odpovídající oprávnění k SW a komponentám a přístup zálohám SW i dat, na něž se tato smlouva vztahuje.
- 9.2. Primárním komunikačním kanálem i evidenčním nástrojem je Helpdesk Poskytovatele.
- 9.3. V případech incidentů typu (A) Havárie mimo pracovní dobu nebo v případě poruchy primárního kanálu budou incidenty hlášeny na telefonní číslo hot-line Poskytovatele uvedené v příloze č. 1 – Odpovědné osoby, způsob a pravidla komunikace, které slouží jako vedlejší komunikační kanál.
- 9.4. Kvalifikované osoby pro komunikaci jsou uvedeny v příloze č. 1 – Odpovědné osoby, způsob a pravidla komunikace.
- 9.5. Pokud dojde ke sporům na úrovni osob/týmů poskytujících a přebírajících služby, budou tyto primárně řešeny na úrovni Service manažerů Smluvních stran, v případě nedohody budou eskalovány na úroveň Řídícího výboru (dle přílohy č. 1 – Odpovědné osoby, způsob a pravidla komunikace).

10. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 10.1. Smlouva se uzavírá na dobu určitou na dobu 12 měsíců od nabytí její účinnosti, bez možnosti výpovědi. Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu statutárními zástupci obou Smluvních stran a účinnosti v den předání díla dle Smlouvy o dílo a licenční smlouvy č. 22Sml004.
- 10.2. V případě porušení podstatných podmínek sjednaných touto smlouvou jednou stranou je druhá strana oprávněna od smlouvy jednostranně odstoupit písemným odstoupením doručeným druhé straně. Před odstoupením je však povinna druhou stranu upozornit na porušování smlouvy, poskytnout jí minimálně 14denní lhůtu k odstranění závad a upozornit ji současně na možnost odstoupení od Smlouvy. Odstoupení od smlouvy je účinné okamžikem, kdy byl projev odstoupení doručen druhé straně, případně termínem odstoupení stanoveným v doručeném dokumentu.
- 10.3. Veškeré změny a doplňky této smlouvy musí být provedeny ve formě písemných dodatků podepsanými oběma smluvními stranami.
- 10.4. Tato smlouva se vyhotovuje ve dvou stejnopisech, u nichž každá smluvní strana obdrží jeden výtisk.

11. PŘÍLOHY

11.1. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou tyto přílohy:

Příloha č. 1 – Odpovědné osoby, způsob a pravidla komunikace

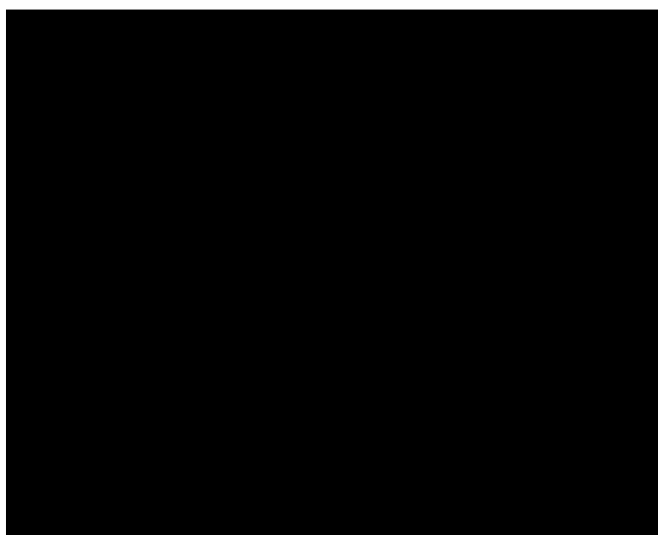
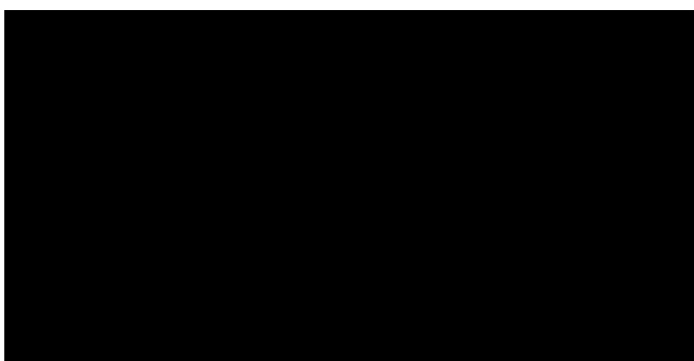
Příloha č. 2 – Ceník prací

za Objednatele

dne 23-08-2022

Za Poskytovatele

dne 26.8.2022



Příloha č. 1

ke Smlouvě o zajištění údržby, podpory a rozvoje programového vybavení – software č. 22SuS004

ODPOVĚDNÉ OSOBY A PRAVIDLA KOMUNIKACE

1. Komunikační kanály

Příjem zpráv	Kontakt	Činnost	Provozní doba podpory
HelpDesk	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
Hot-line	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

2. Odpovědné osoby

Objednatel	Poskytovatel
[REDACTED]	[REDACTED]

3. Pravidla komunikace

Kontaktní osoby Objednatele jsou povinny zadávat zprávy o vzniku incidentu a požadavky na zásah v rámci poskytovaných služeb do systému Helpdesk Poskytovatele na adrese [REDACTED]

Pro případ možné nedostupnosti systému Helpdesk zajistí Objednatel zadání zprávy o vzniku incidentu/požadavku na zásah Poskytovatele prostřednictvím náhradního spojení ve formě emailu a záznam do Helpdesk provede po odstranění jeho nedostupnosti.

V případě nedostupnosti systému Helpdesk v době havárie provede Objednatel ohlášení incidentu typu (A) - Havárie také prostřednictvím Hot-line.

