

# 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. Milošem Raušem, jednatel společnosti
<b>Bankovní spojení:</b>	████████████████████
<b>č.ú.:</b>	████████████████████

(dále jen "zhotovitel")

a

### Objednatel

<b>Obchodní firma</b>	<b>Nemocnice s poliklinikou Česká Lípa, a.s.</b>
<b>Sídlo</b>	Purkyňova 1849, 470 01 Česká Lípa
<b>IČ:</b>	27283518
<b>DIČ:</b>	CZ27283518
<b>Zápis v OR:</b>	Krajský soud v Ústí nad Labem, sp. zn. B 1648
<b>Zastoupená:</b>	Ing. Pavlem Markem, předsedou představenstva
<b>Bankovní spojení:</b>	████████████████████
<b>č.ú.:</b>	████████████████████

(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 12 999 Kč (slovy: dvanáct tisíc devět set devadesát devět korun českých) měsíčně bez DPH. Datum uskutečnění zdanitelného plnění je 1. den daného účtovacího období - měsíce. Splatnost daňového dokladu činí 30 dnů od jeho doručení objednateli.
- 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.

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.)

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

### 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. 2023.
- 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 v 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.
- 5.4 Místem plnění jednotlivých služeb nebo dodávek, a to i včetně služeb nebo dodávek realizovaných na základě objednávek objednatele je sídlo objednatele. Náklady na dodání plnění do sídla objednatele jsou zahrnuty v cenové nabídce.

- 5.5 Objednávky objednatele budou činěny na základě nabídky zhotovitele, ve kterých bude uvedena minimálně popis a množství nabízeného plnění, cena a termín dodání, pokud nejsou v této smlouvě termín a cena plnění pro konkrétní služby sjednány. Zhotovitel se zavazuje, že termín dodání a cena plnění pro objednávky objednatele bude odpovídat příslušné nabídce zhotovitele.
- 5.6 Článek 10.2., 14.1., 14.5. a 14.8. všeobecných obchodních podmínek se na tento smluvní vztah neuplatní. Účastníci tohoto závazkového vztahu stanovují, že výše předvídatelné škody, která případně může vzniknout porušením povinností zhotovitele, představuje částku maximálně do výše dvanácti měsíčních paušálů.

## 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

- 6.1 Tato smlouva včetně všech jiných příloh nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami. Účinnosti nabývá dnem 1. 10. 2022.
- 6.2 Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou počínaje dnem její účinnosti. Smlouva zaniká způsoby uvedenými ve Všeobecných obchodních podmínkách zhotovitele.
- 6.3 Tuto smlouvu lze měnit nebo doplňovat pouze formou písemných dodatků, podepsaných oběma smluvními stranami. Tato smlouva se řídí občanským zákoníkem – zák. č. 89/2012 Sb.
- 6.4 Tato smlouva se vyhotovuje ve 2 (dvou) shodných stejnopisech s platností originálu, přičemž každá smluvní strana obdrží 1 (jedno) vyhotovení.
- 6.5 Smluvní strany prohlašují, že tato Smlouva byla uzavřena svobodně a vážně, po vzájemném předchozím souhlasném projednání, nikoliv v tísní a za nápadně nevýhodných podmínek.
- 6.6 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:

<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
<b>Příloha č. 6</b>	Rozsah systému dle komponent
<b>Příloha č. 7</b>	Všeobecné obchodní podmínky

## 9. Podpisy

<b>ZA OBJEDNATELE:</b>	<b>Jméno</b>	<b>Ing. Pavel Marek, předseda představenstva</b>
	Podpis	
	Datum	V České Lípě dne 14.10.2022

<b>ZA ZHOTOVITELE:</b>	<b>Jméno</b>	<b>Ing. Miloš Rauš, jednatel</b>
	Podpis	
	Datum	V Brně dne 20.10.2022

## Příloha č. 1 Přehled poskytovaných služeb

Název služby	Služba je zahrnuta v paušálním poplatku
Zvýhodněná sazba placených služeb	ANO
HotLine a Help-Desk	ANO
Aktualizace programového vybavení	ANO

Rozsah služeb a počet hodin zahrnutých do paušálního poplatku:

Název služby	Kvantifikace
Aktualizace programového vybavení	1x za 2 rok
HotLine a Dálkový servis SW a dat (hodin/rok)	10
Dostupnost služeb	7 dní v týdnu / 24 hodin denně

## Příloha č. 2 Zvýhodněný ceník poskytovaných služeb

<b>ZVÝHODNĚNÉ CENY SLUŽEB (ceny jsou uvedeny v Kč bez DPH)</b>	
<b>OPRAVY U ZÁKAZNÍKA (se zárukou)</b>	
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	██████████
<b>SLUŽBY HOTLINE (poradenství po telefonu)</b>	
HotLine (nad hodiny zdarma/měsíc)	██████████
<b>DÁLKOVÝ SERVIS SOFTWARE A DAT (vzdálené připojení)</b>	
Dálkový servis softwaru a dat	██████████
Expresní dálkový servis softwaru a dat do 4 hodin	██████████
<b>ZPŮSOB HRAZENÍ SLUŽEB NAD RÁMEC PAUŠÁLNÍHO POPLATKU</b>	
HotLine	████████████████████
HelpDesk	████████████████████
Odstraňování problémů a havárií	████████████████████
Aktualizace programového vybavení	██████████████████
Modernizace, rozšíření systému	██████████████████

## Příloha č. 3 Oprávněné osoby a kontaktní údaje

### Oprávněné osoby zhotovitele

Funkce	Oprávnění	Jméno	Telefon, e-mail
<b>Vedoucí projektu</b>	Jednání ve věci smlouvy Předání díla Věcná jednání	[REDACTED]	[REDACTED]
<b>Hlavní řešitel (Projekt manager)</b>	Předání dílčího plnění Věcná jednání	[REDACTED]	[REDACTED]
<b>Technický specialista</b>	Věcná jednání	[REDACTED]	[REDACTED]
<b>Konzultanti</b>	Věcná jednání	[REDACTED]	[REDACTED]
<b>Account manager</b>	Jednání ve věci smlouvy Věcná jednání	[REDACTED]	[REDACTED]

### Oprávněné osoby objednatele

Funkce	Oprávnění	Jméno	Telefon, e-mail
<b>Vedoucí projektu</b>	Jednání ve věci smlouvy Předání díla Věcná jednání Hlášení incidentů a požadavků	[REDACTED]	[REDACTED]
<b>Hlavní řešitel (Projekt manager)</b>	Předání dílčího plnění Věcná jednání Hlášení incidentů a požadavků	[REDACTED]	[REDACTED]
<b>Technický specialista</b>	Věcná jednání Hlášení incidentů a požadavků	[REDACTED]	[REDACTED]
<b>Konzultanti</b>	Věcná jednání Hlášení incidentů a požadavků	[REDACTED]	[REDACTED]
<b>Account manager</b>	Jednání ve věci smlouvy Věcná jednání Hlášení incidentů a požadavků	[REDACTED]	[REDACTED]
<b>Klíčový uživatel</b>	Hlášení incidentů a požadavků	[REDACTED]	[REDACTED]



## 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

<b>Dohoda o kvalitě služby (SLA)</b>	
<b>Název služby</b>	<b>Help-Desk, HotLine</b>
<b>Popis služby</b>	
<p>Služba zajišťuje konzultační podporu klíčových uživatelů a administrátorů nutnou při práci s dodaným programovým vybavením.</p>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Zhotovitel přijímá hlášení uživatelů programového vybavení - oprávněných pracovníků Objednatele, zpracovává je a odpovídá na ně v časech specifikovanými atributy služby pro danou kategorii.</li><li>• Oprávnění uživatelé Programového modulu a pracovníci Objednatele mohou hlásit:<ul style="list-style-type: none"><li>○ odchylky od očekávané funkčnosti aplikace („problémy“),</li><li>○ navrhnout vylepšení funkčností („návrhy“),</li><li>○ vyžadovat funkční, metodické a technologické konzultace související s jejich prací v systému („konzultace“).</li></ul></li><li>• Hlášení (service request) je možné provést formou:<ul style="list-style-type: none"><li>○ zadáním požadavku na technickou podporu v aplikaci HelpDesk oprávněným uživatelem, nebo</li><li>○ telefonického hlášení oprávněného pracovníka Objednatele na lince podpory (HotLine), nebo</li><li>○ elektronické zprávy zaslané oprávněným pracovníkem Objednatele na určenou e-mailovou adresu.</li><li>○ Požadavek na technickou podporu v aplikaci HelpDesk musí být vždy zadán – i v případě, že hlášení je provedeno jiným způsobem.</li></ul></li><li>• 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.)</li></ul>	
Help-desk procesy:	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Příjem a odpovídání požadavků na technickou podporu Objednatele</li><li>• Odpovídání na lince podpory určeným pracovníkům Objednatele</li><li>• Odpovídání elektronické pošty na určené e-mail adrese podpory</li><li>• Telefonické konzultace související s funkčností, chováním a používáním programového vybavení</li></ul>	
<b>Kategorie akceptovaných hlášení</b>	
Funkční konzultace.	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Konzultace funkcí a chování programového vybavení.</li></ul>	
Metodická konzultace.	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Konzultace realizace metodických postupů v dodaném programovém vybavení. V rámci metodických konzultací Zhotovitel doporučí jak postup navržený pracovníkem Objednatele provést v systému.</li></ul>	

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]

#### ***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	1 pracovní den	3 pracovní dny
Řešení problému (viz část e. Odstraňování problémů a havárií)	Pracovní dny 7 – 15:30 hodin	1 pracovní den	2 pracovní dny
Zpracování návrhu	Pracovní dny 7 – 15:30 hodin	1 pracovní den	30 pracovních dní

#### Měřitelnost atributů služby

Atributy služby jsou měřitelné sledováním 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, které je uvedeno v příslušné smlouvě o dílo, je kritická chyba taková chyba, kdy 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. Cena za tuto službu je již součástí paušální paušální ceny podle čl. 4.1. této smlouvy.

#### **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:** [REDACTED].

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] nebo e-mail [REDACTED].

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
Nemocnice s poliklinikou Česká Lípa. a.s.	NEMCL	<b>Kancelář 8</b>	█
		Maximální počet strážníků	██
		Modul - Administrativa systému	█
		Modul - Automatické aktualizace	█
		Statistiky	█
		Denní menu	█
		MobilKREDIT (Android, iOS)	██
		Prezentační místo	█
		WebKREDIT	██
		Kasa - Offline	█
		Sklady a normování	█
		Dietní stravování	█

