

**Medical Systems a.s.**

se sídlem Kotkova 384/4, Vítkovice, 703 00 Ostrava,

IČO: 26853167,

DIČ: CZ699000899,

bankovní spojení: xxxxxxxxxxxxxxxxxxx

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl B, vložka 2864,

zastoupena: Ing. Daniel Lefenda, předseda představenstva a Ing. Hana Paľo, místopředseda představenstva

(jako „**Poskytovatel“** na straně jedné)

DODATEK Č. 1 KE SMLOUVĚ O POSKYTOVÁNÍ SERVISU K PRODUKTŮM NIS A O ZPRACOVÁNÍ DAT, OSOBNÍCH A CITLIBÝCH ÚDAJŮ

a

**Nemocnice Jablonec nad Nisou, p. o.**

se sídlem Nemocniční 4446/15, PSČ 466 01, Jablonec nad Nisou

IČO: 00829838

DIČ: CZ00829838

bankovní spojení: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ústí nad Labem, oddíl Pr, vložka 107,

zastoupená MUDr. Vítem Němečkem, MBA, ředitelem nemocnice

(jako „**Objednatel“** na straně druhé)

(Poskytovatel a Objednatel společně jako **„Smluvní strany“**)

uzavírají v souladu s příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, dále jen „Občanský zákoník“, tento

**Dodatek č. 1 ke Smlouvě o poskytování servisu k Produktům NIS**

**a o zpracování dat, osobních a citlivých údajů**

(dále jen „**Dodatek**”)

Článek 1

Preambule

* 1. Poskytovatel a Objednatel uzavřeli dne 30. 11. 2018 Smlouvu o poskytování servisu k Produktům NIS a o zpracování dat, osobních a citlivých údajů, kterou upravili vzájemná práva a povinnosti služeb poskytovaných Poskytovatelem Objednateli při provozování Produktu NIS (v rámci Dodatku a jeho příloh také jako „Počítačový program“), upravili licenční podmínky a definovali rozsah služeb, které v této souvislosti Poskytovatel pro Objednatele za úplatu zajišťuje a vykonává (dále jen „Smlouva“).
  2. Smluvní strany mají zájem výše uvedenou Smlouvu nebo její části uzavřením tohoto Dodatku doplnit nebo změnit, v rozsahu dále specifikovaném tímto Dodatkem.

Článek 2

Změna čl. 8. Smlouvy

* 1. Smluvní strany se dohodly na zrušení textu uvedeného v čl. 8. nazvaném „Vývoj Produktu NIS“, bodě 8.2. Smlouvy a nahrazují ho v plném rozsahu tímto novým zněním: *„8.2. Poskytovatel provádí Vývoj Produktu NIS na základě požadavku zadaného Objednatelem, prostřednictvím aplikace HelpDesk. Poskytovatel zadaný požadavek posoudí (analyzuje) a v případě jeho proveditelnosti zpracuje a předloží Objednateli k akceptaci cenovou nabídku do 30 dnů od zadání požadavku. O případné neproveditelnosti požadavku bude Poskytovatel informovat Objednatele prostřednictvím aplikace Helpdesk bezprostředně po zjištění této skutečnosti, nejpozději však   
     do 30 dnů od zadání požadavku. Nedojde-li k akceptaci cenové nabídky a k závazné objednávce   
     ze strany Objednatele, požadavek na Vývoj Produktu NIS nebude ze strany Poskytovatele realizován.“*
  2. Smluvní strany se dohodly na zrušení textu uvedeného v čl. 8. nazvaném „Vývoj Produktu NIS“, bodě 8.3. Smlouvy a nahrazují ho v plném rozsahu tímto novým zněním: *„8.3. Poskytovatel je povinen oznámit Objednateli nejpozději do 30 dnů od dokončení Nové části Produktu NIS skutečnost, že tato Nová část Produktu NIS byla vyvinuta a v rámci oznámení vymezit, v čem spočívá rozdíl Nové části Produktu NIS oproti stávající verzi Produktu NIS.“*

Článek 3

Změna čl. 9. Smlouvy

Smluvní strany se dohodly na zrušení textu uvedeného v čl. 9. nazvaném „Licenční ujednání“, bodě 9.2. Smlouvy a nahrazují ho v plném rozsahu tímto novým zněním: *„9.2. Úplata za poskytnutí licence   
k Novým částem Produktu NIS je zahrnuta v cenové nabídce dle čl. 8.2. Smlouvy.“*

Článek4

Změna čl. 10. Smlouvy

Smluvní strany se dohodly na zrušení textu uvedeného v čl. 10. nazvaném „Úplata a platební podmínky“, bodě 10.1. Smlouvy a nahrazují ho v plném rozsahu tímto novým zněním: *„10.1. Úplata   
za poskytování Servisních služeb k Produktu NIS dle Smlouvy činí 55.000,- Kč (slovy: padesát pět tisíc korun českých) bez DPH za 1 kalendářní měsíc (dále jen „Úplata“), přičemž nárok na její uhrazení Poskytovateli vznikne vždy po řádném provedení Servisní služby bez vad dle Smlouvy.“*

Článek 5

Změna čl. 15. Smlouvy

Smluvní strany se dohodly na změně doby trvání Smlouvy, která se uzavřením tohoto dodatku prodlužuje o další 4 roky, bezprostředně navazující na dobu sjednanou ve Smlouvě a případných Dodatcích.

Článek 6

Inflační doložka

Smluvní strany uzavřením tohoto dodatku sjednávají Inflační doložku.

Poskytovatel je oprávněn zvýšit úplatu za poskytování Servisních služeb dle čl. 10. Smlouvy o míru inflace oficiálně oznámené Českým statistickým úřadem za uplynulé roční období. Poskytovatel je povinen případné zvýšení úplaty za poskytování Servisních služeb z důvodu inflace provést nejpozději do 30 dnů od zveřejnění průměrné roční míry inflace Českým statistickým úřadem. Pokud to poskytovatel v uvedené lhůtě neprovede, zůstává měsíční úplata pro daný kalendářní rok nezměněná.

Zvýšení úplaty provede Poskytovatel písemným oznámením doručeným Objednateli poštou, mailem nebo prostřednictvím datové schránky.

Poskytovatel se zavazuje, že ujednání o Inflační doložce dle čl. 6 Dodatku nepoužije pro období kalendářního roku, ve kterém došlo k podpisu tohoto Dodatku č. 1.

Článek 7

Změna příloh smlouvy

Smluvní strany se dohodly na změně následujících příloh smlouvy:

Příloha č. 1 – Přehled, popis a rozsah poskytovaných servisních služeb k Produktu NIS

Příloha č. 2 – Hlášení a řešení incidentů v souvisejících s produktem NIS a realizace objednávek přes HelpDesk

Příloha č. 3 – Odpovědné osoby smluvních stran

Původní znění Přílohy č. 1 a č. 2 je v plném rozsahu nahrazeno Přílohou č. 1, která tvoří Přílohu A) tohoto Dodatku.

Původní znění Přílohy č. 3 je v plném rozsahu nahrazeno Přílohou č. 2, která tvoří Přílohu B) tohoto Dodatku.

Článek 7.

Závěrečná ustanovení

* 1. Ostatní ujednání Smlouvy a jejích příloh zůstávají beze změny.
  2. Tento Dodatek nabývá platnosti a účinnosti dnem jeho podpisu oběma Smluvními stranami.
  3. Každá ze smluvních stran prohlašuje, že tento Dodatek uzavírá svobodně a vážně, že považuje obsah Dodatku za určitý a srozumitelný a že jsou jí známy všechny skutečnosti, jež jsou   
     pro uzavření Dodatku rozhodující.
  4. Dodatek je vyhotoven ve dvou stejnopisech s platností originálu, z nichž každá smluvní strana obdrží po jednom.
  5. Nedílnou součástí Dodatku jsou následující přílohy:

Příloha A) – Příloha č. 1 – Popis poskytovaných služeb

Příloha B) – Příloha č. 2 – Odpovědné osoby Smluvních stran

|  |  |
| --- | --- |
| **Za Poskytovatele:** | **Za Objednatele:** |
| V Ostravě dne ………………………………  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | V Jablonci nad Nisou dne ………………………………  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| **Medical Systems a.s**.  Ing. Daniel Lefenda  předseda představenstva | **Nemocnice Jablonec nad Nisou, p. o.**  MUDr. Vít Němeček, MBA  ředitel nemocnice |
|  |  |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  |
| **Medical Systems a.s**.  Ing. Hana Paľo  místopředseda představenstva |  |
|  |  |

**Příloha A)**

**Příloha č. 1 – Popis poskytovaných služeb**

Výklad některých dalších pojmů

1. **Incident** – vada nebo odchylka od správného fungování Počítačového programu nebo jeho části, zejména od fungování popsaného v související dokumentaci.
2. **Vylepšení (Upgrade)** – jakýkoliv podnět/požadavek Objednatele na poskytnutí činnosti dle Smlouvy, který není Incidentem ani Úpravou. Vylepšením je např.: aktualizace nebo rozšíření Počítačového programu o novou funkcionalitu/modul v souvislosti s legislativní změnou nebo ze strany výrobce Počítačového programu, významný technologický upgrade apod. Provedením Vylepšení vzniká nová funkcionalita, modul nebo rozhraní a dochází ke zhodnocení (zvýšení) hodnoty licence Počítačového programu. Vylepšení je hrazeno Objednatelem dle Článku 8., bodu 8.2. a Článku 10., bodu 10.2. Smlouvy.
3. **Úprava (Update)** – jakýkoliv podnět/požadavek na poskytnutí činnosti dle Smlouvy, který není incidentem ani Vylepšením. Úpravou je např.: změna nastavení stávajících modulů v rozsahu jejich funkčnosti, změna organizační struktury, aktualizace číselníků apod. Provedením Úpravy nevzniká nová funkcionalita, modul nebo rozhraní a nedochází ke zhodnocení (zvýšení) hodnoty licence Počítačového programu. Úprava je hrazena Objednatelem dle Článku 8., bodu 8.2. a Článku 10., bodu 10.2. Smlouvy.
4. **Služba** – jakýkoliv podnět/požadavek na poskytnutí činnosti, kterou je Poskytovatel v rámci Smlouvy schopen pro Objednatele zajistit na základě cenové nabídky zpracované Poskytovatelem a který není Incidentem, Vylepšením ani Úpravou. Službou může být např.: konzultace, školení uživatelů, součinnost při konzultacích s třetí stranou apod.
5. **Doba reakce** – maximální čas, do kterého bude zahájena práce na řešení Incidentu.
6. **Doba plánované údržby** – doba určená pro instalaci plánovaných oprav nebo změn Počítačového programu. Objednatel má právo běhen této vymezené doby provádět práce a Počítačový program znepřístupnit uživatelům.
7. **HelpDesk** – webová služba, kde formou zápisu do systému JIRA probíhá zadávání Incidentů nebo Požadavků k Počítačovému programu; tato služba je dostupná na webové adrese xxxxxxxxxxxxxxxxx. V případě nedostupnosti služby HelpDesk je Objednateli dispozici služba HotLine na telefonním čísle xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
8. **Hotline** – telefonická linka podpory Počítačového programu, kde je možné nahlásit závažné incidenty kategorie A, a to mimo pracovní dobu služby HelpDesk – v noci, o víkendech a ve státní svátky; tato služba je dostupná na telefonním čísle xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
9. **Kategorizace Incidentů** – dle úrovně dopadu

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kategorie** | **Charakter incidentu** | **Doba reakce** |
| A = blocker | Chyby či problémy znemožňující používání Počítačového programu jako celku, tj. takové, které způsobují "zamrznutí" nebo "zhroucení" systému během normálního používání, způsobují ztrátu nebo porušení dat během běžného užívání Počítačového programu, způsobují, že významná část Počítačového programu je nefunkční a neexistuje postup pro náhradní řešení problému, přičemž tomu nemůže být zabráněno užitím běžných postupů v kompetenci správce informačních technologií Objednatele. | Ihned, nejpozději do 1 hodiny po nahlášení incidentu |
| B = critical | Chyba či problémy znemožňující používání části Počítačového programu (tj. omezující užívání Počítačového programu), které způsobují významné problémy při používání, avšak jsou překonatelné dočasným náhradním postupem nebo způsobují, že část Počítačového programu se významně odchyluje od specifikace v dokumentaci/helpu, avšak neomezuje zcela blokujícím způsobem jeho funkčnost. | nejpozději následující pracovní den do 8:00 hod od nahlášení incidentu |
| C = major | Chyba či problémy, které komplikují používání určité funkcionality Počítačového programu (tj. komplikující postupy při práci s Počítačovým programem) s možností alternativního způsobu řešení, tj. takové, které se projevují v neshodě ovládání či výstupů s chováním popsaným v dokumentaci/helpu, nebo nejsou uvedeny v předcházejících kategoriích. | Do 5 pracovních dní od nahlášení incidentu |
| D = minor | Drobná chyba Počítačového programu nebo jeho části málo závažného charakteru, která nekomplikuje provoz a nevyžaduje rychlé řešení. | Dle dohody zapsané v HD k danému požadavku |

Obecné parametry poskytování služeb

|  |  |
| --- | --- |
| **Služba** | **Provozní doba** |
| Doba provozu technické podpory:   * Helpdesk * Konzultace související s provozem Počítačového programu | * pouze v pracovní dny dle českého kalendáře * v době od 8:00 do 16:00 |
| * Hotline (+420 725 933 588) pouze pro incidenty kategorie „A“ a „B“ nebo v případě nedostupnosti služby HelpDesk | * v pracovní dny, o víkendech a státních svátcích * v době od 16:00 do 8:00 |

Servisní služba k Produktu NIS

1. Servisní služba poskytovaná v rámci Smlouvou sjednané pravidelné měsíční úplaty zahrnuje zejména tyto činnosti Poskytovatele:
2. Nezbytná aktualizace Produktu NIS, zejména realizace nezbytných úprav Produktu NIS nebo jeho části, v návaznosti na relevantní legislativní změny, zejména z oblasti vykazování zdravotním pojišťovnám, metodiky VZP, vykazování ÚZIS a ostatních oblastí Produktu NIS, v návaznosti na aktuálně platné právní předpisy. Aktualizace a úpravy nad rámec nezbytného rozsahu jsou Vylepšením Produktu NIS (Vývojem nové části produktu NIS) a budou provedeny Poskytovatelem na základě závazné objednávky Objednatele.
3. Provozování systému HelpDesk pro zadávání a řešení požadavků a incidentů, tj. webového portálu a dohledu nad řešením požadavků a incidentů.
4. Provozování telefonické Hotline podpory pro hlášení incidentů v rozsahu a dle podmínek uvedených ve Smlouvě a jejich přílohách.
5. Řešení incidentů souvisejících s Produktem NIS, tj. vad nebo odchylek od správného fungování Produktu NIS nebo jeho části.
6. Preventivní a proaktivní činnosti Poskytovatele sloužící k omezení vzniku incidentů a s tím související úpravy Produktu NIS. Profylaxe (pololetně) - Objednatel posoudí návrh Poskytovatele a rozhodne o rozsahu případné realizace
   * Oracle - sledování a průběžné aplikování patchů, které ovlivňují aplikaci
   * Aktualizace serverů (OS a další služby nad rámec profylaxe)
7. Poskytnutí dokumentace a školících materiálů k Produktu NIS v elektronické podobě.
8. Podpora technologické platformy, zahrnuje zejména tyto činnosti:
   * Podpora a správa DB Oracle, zálohování, konfigurace, řešení a analýza incidentů
   * Podpora, upgrady a updaty OS na VM pro Produkt NIS
   * Návrhy a podpora pro provoz VM na HW, případně na VMware (predikce potřeby výkonu, nových verzí, nových konfigurací apod.)
9. Správa serverů Objednatele (VM) a DB Oracle dle Rozdělení zodpovědností v odst. 4. tohoto Článku 3., přitom u správy DB Oracle platí, že Poskytovatel spravuje pouze Poskytovatelem doporučenou verzi DB Oracle pro provoz Produktu NIS. Poskytovatel nenese garanci za produkt DB Oracle ve verzi, která není Poskytovatelem podporována pro provoz Produktu NIS.
10. Podpora a reporting v následujícím věcném rozsahu:
    * Průběžně Informace k vydaným verzím a provozním incidentům včetně jejich analýzy
    * Údržba a sledování provozu - server musí být po standardním restartu schopen najet do funkčního stavu (autostart služeb)
    * Zálohování při nezbytné součinnosti IT oddělení Objednatele dle požadavku Poskytovatele - plán zálohování a maximální možnou ztrátu dat se řeší dle vzájemné domluvy a poskytnutých prostředků Objednatelem
11. Servisní služba poskytovaná nad rámec Smlouvou sjednané pravidelné měsíční úplaty zahrnuje zejména tyto činnosti Poskytovatele:
    1. Řešení požadavků Objednatele nahlášených prostřednictvím HelpDesku nebo telefonické Hotline podpory v rozsahu a dle podmínek uvedených ve Smlouvě a jejich přílohách.
    2. Správa a konfigurace provozovaných modulů Produktu NIS (konfigurace a údržba jednotlivých částí systému, opravy, úpravy a importy potřebných dat, číselníků apod.) k zajištění správného fungování Produktu NIS, kromě případů, kdy se jedná o legislativní změny nebo objednaný vývoj dle čl. 8.2. Smlouvy.
    3. Poskytování konzultací a školení v sídle Objednatele či jiném místě určeném Objednatelem nebo poskytování telefonických konzultací pracovníkům Objednatele. V případě provádění činností dle tohoto odstavce má Poskytovatel nárok na úhradu přepravních nákladů ze sídla Poskytovatele do místa určeného Objednatelem k poskytnutí služby.
    4. Dohled nad subdodávkami v rozsahu poskytovaných služeb, zejména při řešení smluvních vztahů s ostatními dodavateli a poskytovateli software, který je v přímé souvislosti s dodaným Produktem NIS, zejména z pohledu zajištění správného fungování s Produktem NIS.
12. Servisní služby uvedené v Článku 3., odst. 2. je Objednatel oprávněn čerpat v rozsahu 60 člověkohodin za kalendářní rok. Čerpání Servisních služeb nad tento rozsah je Objednatel povinen Poskytovateli uhradit dle hodinových sazeb platných v období poskytnutí služby. Poskytovatel je povinen oznámit hodinové sazby Objednateli před realizací služby. Neprovede-li Poskytovatel oznámení o změně cen před poskytnutím služby, zůstává v platnosti poslední oznámené sazby.
13. Rozdělení zodpovědnosti
14. IT oddělení Objednatele
    * Klientské stanice - instalace a údržba klienta Produktu NIS
    * Veškeré HW prostředky
    * Síťování
    * Virtualizační technologie - VmWare
      + bez vědomí Poskytovatele nebude měnit přístupové údaje pro Produkt NIS VMs ssh, EM konsole a hesla pro technické uživatele Produktu NIS (MW, DB, Nagios)
      + přístupové údaje k VmWare bude Poskytovatel mít, ale zavazuje se je použít pouze v havarijní situaci. V rámci profylaxe si Poskytovatel ověří funkčnost přístupu k vCentru.
    * Storage
    * Zálohování virtuálních serverů (mimo data)
      + Zodpovědnost za zálohy výchozích klonů virtuálních serverů min. 1x denně - slouží pro případ obnovy po havárii
    * Nasazování verzí Produktu NIS
15. Poskytovatel
    * Servery (VM) dodané v rámci instalace a služby na nich
    * Oracle - 1. level partnerská podpora
    * Zálohování produkčních dat (mimo serverů) - DB Oracle
    * Automatický monitoring v rozsahu dle domluvy - Nagios
      + Nástroj bude sloužit pro diagnostiku oběma stranám, dle Zodpovědností uvedených v Článku 4. této Přílohy se rozdělí odpovědnost v Nagiosu za sledované oblasti.
    * Pohotovost na vyžádání v případě Nasazování nové verze Produktu NIS nebo jiného významného servisního zásahu Objednatele, přitom se jedná o čerpání kapacity Poskytovatele dle Článku 3., odst. 2. této Přílohy.
16. Virtuální servery ve správě Poskytovatele

* Pilotní prostředí (Produkční)
  + Produkt\_NIS-mw MiddleWare - Produkt\_NIS MW, Redis
  + Produkt\_NIS-ora Databázový server - Oracle
  + Produkt\_NIS-camel Integrační a komunikační server - Produkt\_NIS Camel, DRG Grouper
* Podpůrné servery
  + Produkt\_NIS-inst Instalační server (Update server) - Jenkins, Nginx
  + Produkt\_NIS-nagios - Nagios monitoring
  + ora-control Oracle Cloud Control
  + Produkt\_NIS-log Logovací server - ElasticSearch, Kibana, Mongo, Redis, Nginx, Logstash

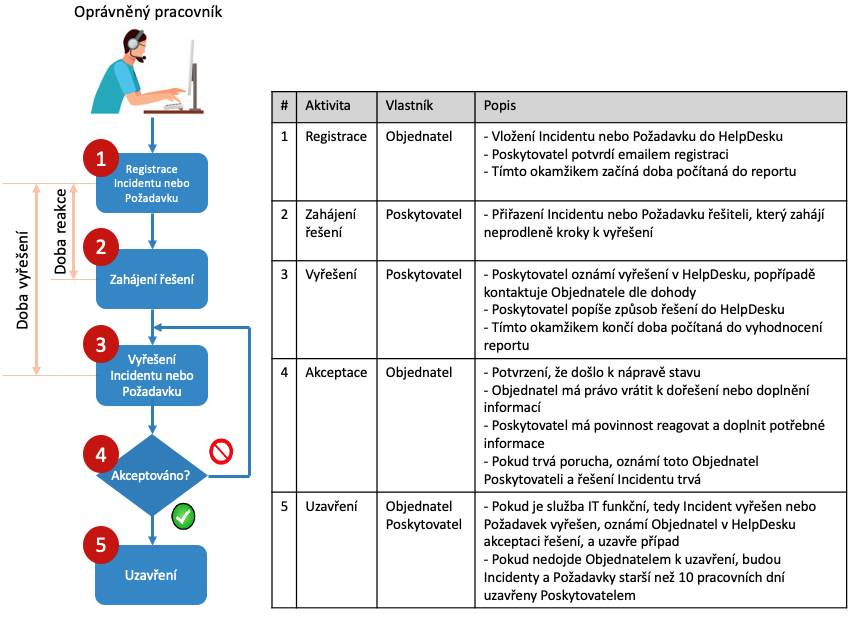
Testovací prostředí nemá garance, požadavky se řeší s nejnižší prioritou.

Služba HelpDesk

1. Objednatel hlásí veškeré Incidenty a Požadavky na HelpDesk Poskytovatele prostřednictvím webového formuláře nebo v případě nedostupnosti HelpDesku v pracovní době (08:00 – 16:00 hod.) telefonicky na telefonním čísle xxxxxxxxxxxxxxxxxxx. Služba HelpDesk je dostupná na webové adrese [xxxxxxxxxxxxxxxxx](https://helpdesk.agel.cz). Na incidenty a požadavky, které nebudou po telefonickém nahlášení dodatečně zapsány oprávněnou osobou do HelpDesku Poskytovatele, nemusí Poskytovatel reagovat dle ujednání Smlouvy.
2. Přístupová práva pro zápis Incidentů a Požadavků do systému HelpDesk obdrží od Poskytovatele pracovníci Objednatele, kteří jsou určeni oprávněnou osobou Objednatele uvedenou v Příloze č. 2. Smlouvy. V případě hlášení incidentu, jinou než oprávněnou osobou, má Poskytovatel nárok na úhradu nákladů vynaložených na řešení daného Incidentu nebo Požadavku ve skutečné výši.
3. Pracovníci Poskytovatele obsluhují systém HelpDesk v pracovní dny v době od 8:00 do 16:00 hod. Mimo tuto pracovní dobu, v noci, o víkendech a ve státní svátky mohou určení pracovníci Objednatele hlásit telefonicky **pouze závažné Incidenty kategorie „A“ a „B“** prostřednictvím služby **Hotline** na telefonním čísle: **xxxxxxxxxxxx**, které funguje nepřetržitě. Incidenty vzniklé mimo pracovní dobu, které spadají do kategorie „C“ a „D“, musí pracovníci Objednatele nadále hlásit prostřednictvím webového formuláře systému HelpDesk.
4. Za dohled nad evidovanými Incidenty a Požadavky zodpovídá na straně Poskytovatele pracovník HelpDesku, který vlastní řešení Incidentu nebo Požadavků předává na příslušné pracovníky Poskytovatele a dále eviduje v HelpDesku způsob řešení až do uzavření příslušného záznamu. V případě závažných Incidentů (kategorie „A“ a „B“) vhodným způsobem, neprodleně informuje pracovníky Objednatele o vyřešení incidentu, popřípadě jinak dle dohody.

Hlášení a řešení Incidentu na HelpDesku

1. Registrace Incidentu musí obsahovat:
2. stručný a výstižný název problému (shrnutí),
3. popis problému a skutečnosti, které dle úsudku Objednatele mohou vést k objasnění podstaty problému nebo k jeho vyřešení (Popis),
4. kategorizaci Incidentu (A, B, C, D),
5. modul nebo funkční celek, v kterém se problém vyskytuje (Komponenty),
6. verze Počítačového programu, kde se problém vyskytuje (Ve verzi),
7. kontaktní osobu případně další kontaktní údaje (Kontaktní osoba),
8. relevantní systémové informace – IP adresa, verze operačního systému, login uživatele.
9. Kategorizaci Incidentu v HelpDesku provádí pracovník Poskytovatele v součinnosti s Objednatelem neprodleně po obdržení hlášení o vzniku Incidentu od Objednatele. O případných námitkách Objednatele na kategorizaci Incidentu rozhodují pověření pracovníci Objednatele a Poskytovatele (odborní pracovníci) uvedení v Příloze č. 2 Smlouvy. V případě, že nedojde ke shodě nad kategorizací Incidentu, rozhoduje s konečnou platností dohoda statutárních orgánů Objednatele a Poskytovatele.
10. Vyřešení Incidentu Počítačového programu je definováno jako:
11. odstranění nahlášeného problému či závady,
12. poskytnutí náhradního nebo dočasného řešení/návodu, kterým bude uživateli umožněno využití Počítačového programu k běžnému účelu
13. převedení daného problému do nižší kategorie
14. rozhodnutí o řešení problému jako požadavku na Vylepšení/Úpravu/Službu
15. postoupení řešení problému třetí osobě (např. poskytovatele platformy pro provozování Počítačového programu – Oracle apod.
16. V případě, že Poskytovatel v průběhu řešení Incidentu zjistí, že příčinou Incidentu bylo nevhodné použití Počítačového programu uživatelem, neoprávněný zásah třetí strany do Počítačového programu nebo selhání komponenty nebo prvku třetí strany, je Poskytovatel oprávněn změnit Incident na Vylepšení, Úpravu nebo Službu a požadovat po Objednateli uhrazení nákladů vynaložených na odstranění Incidentu nebo obnovení plné funkčnosti Počítačového programu.
17. V případě, že Poskytovatel pro vyřešení Incidentu potřebuje upřesnění ze strany Objednatele, je zapsaný záznam v HelpDesku předán zpět na osobu, která jej zadala s žádostí o upřesnění. Po doplnění upřesňujících informací zadavatel předá zpět na pracovníka Poskytovatele, který upřesnění požadoval.



Obrázek 1 - Schéma a popis řešení Incidentu prostřednictvím služby HelpDesk

Objednávka Požadavků na HelpDesku

1. Pověřený pracovník Objednatele zadá písemně do systému HelpDesk Požadavek na:
2. Vylepšení
3. Úpravu
4. Službu
5. Požadavek zapsaný do systému HelpDesk musí obsahovat:
6. stručný a výstižný název Požadavku (shrnutí),
7. popis Požadavku a skutečnosti, které dle úsudku Objednatele mohou vést k objasnění podstaty Požadavku nebo návrh řešení (Popis),
8. kontaktní osobu za stranu Objednatele, se kterou je možné, v případě nejasností o způsobu řešení Požadavku na straně Poskytovatele, věc konzultovat (Kontaktní osoba), případně další kontaktní údaje (Telefon, e-mail).
9. Poskytovatel vypracuje a předloží Objednateli návrh řešení Požadavku, který bude obsahovat odhad nákladů na realizaci (cenovou nabídku), časovou náročnost a případně termín dodání.

**Příloha B)**

**Příloha č. 2 – Odpovědné osoby Smluvních stran**

Příloha definuje a popisuje způsob, jakým budou obě zúčastněné Smluvní strany společně komunikovat a řídit vzájemný smluvní vztah, včetně postupu pro projednání a schválení potřebných rozhodnutí. V následujících článcích 1. a 2. jsou definice řídících struktur a popis rolí a odpovědností včetně eskalační úrovně.

Řízení vztahu

1. **Pracovníci odpovědni za řízení vztahů Smluvních stran:**

**Poskytovatel**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Role** | **Jméno** | **Pracovní zařazení** | **Telefon, mail** |
| statutární zástupce s právem podpisu | Ing. Daniel Lefenda | předseda představenstva |  |
| statutární zástupce s právem podpisu | Ing. Hana Paľo | místopředseda představenstva |  |
| statutární zástupce s právem podpisu | Ing. Jakub Košina | člen představenstva |  |
| osoba oprávněná k jednání o smluvních podmínkách | xxxxxxxxxx | vedoucí oddělení projektů a obchodních vztahů |  |

**Objednatel**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Role** | **Jméno** | **Pracovní zařazení** | **Telefon, mail** |
| statutární zástupce s právem podpisu | MUDr. Vít Němeček, MBA | ředitel |  |
| osoba oprávněná k jednání o smluvních podmínkách | MUDr. Vít Němeček, MBA | ředitel |  |

1. **Pracovníci odpovědní za vlastní plnění Smlouvy a odbornou spolupráci:**

**Poskytovatel**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Role** | **Jméno** | **Pracovní zařazení** | **Telefon, mail** |
| odborný pracovník | xxxxxxxxxxxxxxx | vedoucí oddělení DevOps a podpory |  |
| odborný pracovník | xxxxxxxxxxxxxxx | vedoucí oddělení projektů a obchodních vztahů |  |

**Objednatel**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Role** | **Jméno** | **Pracovní zařazení** | **Telefon, mail** |
| oprávněný pracovník | xxxxxxxxxxxx | vedoucí IT |  |
| odborný pracovník | xxxxxxxxxxxxxxxx | vedoucí IT |  |
| odborný pracovník | xxxxxxxxxxxxxxxx | Systémový inženýr |  |

Eskalační proces

1. Zásady eskalačního procesu jsou využívány k efektivnímu řešení sporů a stížností. Zároveň budou tyto zásady využívány k řízení rizik tam, kde nebude možná dohoda obou Smluvních stran na příslušné úrovni. Jedná se o víceúrovňový proces, kde eskalace může být předána pouze o jednu úroveň výše.
2. Pro potřeby dodávky služeb dle této Smlouvy se obě strany dohodly na následujícím rozdělení eskalačních úrovní:

| Úroveň | Zdroj eskalace | Vlastník | Popis řešení |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. úroveň | Iniciována uživateli nebo řešitelskými skupinami Objednatele | Určený pracovník Objednatele nebo Poskytovatele v systému Helpdesk | Eskalace-stížnost je zaznamenána do systému Helpdesk. Její šetření - řešení je sledováno příslušným zodpovědným vedoucím pracovníkem Oddělení Helpdesk. |
| 2. úroveň | Iniciována členy Helpdesku, eskalována z 1. úrovně | Osoba odpovědná za plnění smlouvy – odborný pracovník | Eskalace je zaznamenána do systému HelpDesk či doručena e-mailem nebo písemně. Její šetření - řešení je řízeno osobami zodpovědnými za plnění smlouvy. |
| 3. úroveň | Iniciována odbornými pracovníky, eskalována z 2. úrovně | Statutární zástupce Objednatele nebo Poskytovatele | Eskalace je doručena e-mailem nebo písemně včetně historie řešení ze systému HelpDesk. Její šetření - řešení je řízeno statutárními zástupci. |