

## PŘÍLOHA Č. 1, SERVISNÍ SMLOUVA GUBI SPA

### Specifikace Systému

Popis	Počet licencí
PMS	X
Fakturace pro zdravotní pojišťovny + agenda návrhů ZP	X
Interface pro tel. ústřednu	X
Hotelový packet (podle počtu pokojů)	X
Odtěžování skladů prodejem na recepci (podle počtu pokojů)	X
Modul Crystal report	X
Medical	X
Laboratoř	X
Rozpis procedur	X
Wellness	X
Statistiky podaných procedur	X
Dietní sestra	X
Sklad potravin	X
Sklad zdravotnického materiálu	X
Propojení na ekonomický systém – serverová licence	X

### Definice parametrů poskytovaných služeb (SLA) v rámci Zaručené provozní doby

Doba poskytování služby

Počet hodin denně/počet dní v týdnu	X
-------------------------------------	---

Doba odezvy

u incidentu prioritizace 1	X
u incidentu prioritizace 2	X
u incidentu prioritizace 3	X

Doba vyřešení

u incidentu prioritizace 1	X
u incidentu prioritizace 2	X
u incidentu prioritizace 3	doX dnů či při dalším major update podle toho, která z těchto skutečností nastane dřív

## Servisní služby – varianta SILVER

- On line nápověda (direct mail)
- Mailová & telefonická podpora. Primárním komunikačním kanálem Poskytovatele je webová služba ServisDESK sloužící k zadávání Požadavků / Problémů / Incidentů. V případě, že ServisDESK nebude funkční, je možné Požadavky / Problémy / Incidentsy zasílat emailem nebo hlásit telefonicky na kontakty Poskytovatele uvedené v Příloze číslo 3 této smlouvy. V případě potřeby rychlé komunikace je možné primárně Požadavek / Problém / Incident Objednatelům nahlásit telefonicky nebo emailem s následným doplněním do služby ServisDESK.
- Instalace oprav a nových service packů verzí Systému (update+ legislativní změny). Opravy a nové service packy budou Poskytovatelem instalovány zdarma, v rámci služby „Instalace oprav a nových service packů verzí Systému (update + legislativní změny)“ dle této smlouvy. Poskytovatel se zavazuje informovat Objednatele o dostupnosti oprav a nových verzí service packů automaticky prostřednictvím služby ServisDESK nebo emailem. Tato služba musí Objednateli zajistit, že v jakoukoliv dobu bude Systém v souladu s platnou legislativou. V případě nesouladu, musí Poskytovatel informovat Objednatele o termínu, do kdy zajistí nápravu.
- Instalace nových verzí Systému (upgrade) nejméně 1x za rok (v případě dostupnosti nové verze a schválení její instalace Objednatelům). Instalaci nových verzí bude poskytovatel provádět v rámci služby „Instalace nových verzí Systému (upgrade) nejméně 1x za rok“ zdarma. Nebude podmíněna čerpáním dalších služeb na objednávku nad rámec měsíčního paušálu dle této smlouvy. Poskytovatel se zavazuje informovat Objednatele o dostupnosti nových verzí automaticky prostřednictvím služby ServisDESK nebo emailem.
- Podpora produkčního a testovacího prostředí Systému
- ServisDesk – Řešení chyb a podpora Uživatelů v rozsahu 20 hodin/měsíc. Chyby nezpůsobené Uživatelům ale chybou programu (odchylka chování programu od popisu chování programu v jeho dokumentaci, návodu, v pracovním postupu doporučeném Poskytovatelem atd.) nebudou do tohoto limitu započítávány a jejich řešení bude nad rámec tohoto limitu zdarma.
- Zakázkové úpravy Systému dle požadavků zákazníka na objednávku. Požadavek Objednatele vyplývající z potřeby legislativní úpravy nebo vyhlášky se za zakázkovou úpravu Systému nepovažuje.

## Ve shodě s terminologií doporučení ITIL pro řešení Incidentů je stanovena tato

Prioritizace incidentů:

- **vysoká (1)** - jedná se o havarijní stav, kdy naléhavost situace znemožňuje používání Systému k účelu zajištění správné agendy lázeňského zařízení, a pracovníci Objednatele nejsou schopni zprovoznit Systém vlastními silami a není možné použít náhradní řešení.

- **střední (2)** - jedná se o stav, kdy je omezena funkcionality skupině uživatelů, funkcionality řešení je významně omezena, avšak lze aplikovat dočasně alternativní řešení.
- **nízká (3)** - jedná se o stav, kdy je funkcionality omezena malému počtu uživatelů a/nebo dílčí části Systému, která neodporuje definici předchozích priorit. Tyto incidenty lze definovat jako odchylky od uživatelských postupů nebo ovládní Systému/zařízení popsaných v dokumentaci / nápovědě.

## SW Prostředí Objednatele

Při podpisu smlouvy je Poskytovatel plně seznámen se SW prostředím Objednatele:

- Terminálový server Windows 2008 a 2016
- Databázový server Oracle 11g

Podpisem smlouvy se Poskytovatel zavazuje k tomu, že na výše uvedeném SW prostředí Objednatele poběží všechny aktuální verze Systému (GUBI Spa) Poskytovatele dostupné v době podpisu smlouvy, což znamená, že výše uvedený upgrade (instalace nových verzí Systému) nebude podmíněn změnou prostředí Objednatele a bude možný.