

OR-CZ spol. s r.o.

Brněnská 19
Moravská Třebová
571 01
IČ: 48168921
DIČ: CZ48168921
www.orcz.cz

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

na

"Údržbu, podporu a rozvoj ERP systému "

uzavřená v souladu s ustanovením § 269 odst. 2 zákona č. 513/1991 Sb., obchodního
zákoníku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Obchodní zákoník“)

I. Smluvní strany

Společnost: Nemocnice Havlíčkův Brod, příspěvková organizace
zastoupena: MUDr. Vítem Kaňkovským, ředitelem
sídlo: Husova 2624, 580 01 Havlíčkův Brod
kontaktní adresa: Husova 2624, 580 01 Havlíčkův Brod
IČO: 00179540
DIČ: CZ 00179540
Obchodní rejstřík: vedený Krajským soudem v Hradci Králové, oddíl Pr, vložka 876,
dále jen " Objednatel "

a

Společnost: Sdružení OR
Představitel sdružení: OR-CZ spol. s r.o.
zastoupený: Ing. Václavem Mačátem, jednatelem společnosti
sídlo: Brněnská 19, 571 01 Moravská Třebová
kontaktní adresa: Brněnská 19, 571 01 Moravská Třebová
IČO: 48168921
DIČ: CZ48168921
Obchodní rejstřík: vedený u soudu v Hradci Králové oddíl C, vložka 4090, dále jen " Dodavatel "

**vědomy si svých závazků v této Smlouvě obsažených a s úmyslem být touto Smlouvou
vázány, dohodly se na následujícím znění Smlouvy:**

II. Definice pojmů a účel této Smlouvy

Smluvní strany se pro účely této Smlouvy dohodly na následující definici pojmů:

Pojem	Definice
Administrační úkony	Ve vztahu k ERP systému se jedná zejména o správu uživatelů, kontrolu infrastruktury, aktualizace serverového a databázového prostředí.
Provozní doba	Provozní doba je dohodnuté období, kdy Objednatel požaduje, aby provozovaná služba byla dostupná pro běžné uživatele.
Uptime / Downtime	Downtime - „Období, kdy služba není během dohodnuté provozní doby dostupná. Uptime - opak downtime
ERP / ERP systém / Informační systém	Ekonomický a informační systém v plné šíři, tj. všechny moduly, včetně souvisejících programových úprav a rozhraní dle požadavků zadávací dokumentace.
Helpdesk / Service desk / Hotline	Helpdesk / Service desk - Jediné kontaktní místo mezi Objednatel a Dodavatelem pro nahlašování a správu incidentů a změnových požadavků Hotline – telefonické ústředí pro hlášení incidentů.
Doba odezvy / doba vyřešení	Doba odezvy – doba, která uplyne od nahlášení incidentu Objednatel na service desk a zahájením diagnózy incidentu ze strany Dodavatele. Doba vyřešení – doba, která uplyne od počátku výskytu incidentu do jeho finálního odstranění.
On-site / online	Forma podpory buď technickým pracovníkem na místě (on-site) nebo vzdáleným přístupem (online).

Účelem této Smlouvy je zajištění údržby, podpory a rozvoje Informačního systému Objednatele, jakož i stanovení pravidel spolupráce smluvních stran a vymezení jejich práv a povinností.

III. Předmět plnění

Dodavatel se zavazuje za podmínek stanovených v této Smlouvě a v příložených SLA podmínkách (příloha č. 1 této Smlouvy vycházející z přílohy č. 5 zadávací dokumentace) poskytovat Objednateli následující služby:

- 1) Podpora** - Dodavatel se touto Smlouvou zavazuje poskytovat Objednateli službu provozní podpory Informačního systému, jejíž rozsah a podmínky jsou specifikovány v článku IV. této Smlouvy. Součástí této služby je i pravidelné měsíční vyhodnocování jejího plnění.
- 2) Údržba** - Dodavatel se touto Smlouvou zavazuje poskytovat Objednateli službu údržby Informačního systému, jejíž rozsah a podmínky jsou specifikovány v článku IV. této Smlouvy. Součástí této služby je i pravidelné měsíční vyhodnocování jejího plnění.

- 3) Rozvoj** - Dodavatel se touto Smlouvou zavazuje poskytovat Objednateli službu rozvoje Informačního systému, jejíž rozsah a podmínky jsou specifikovány v článku IV. této Smlouvy.

Objednatel se touto Smlouvou zavazuje poskytnout Dodavateli za poskytované služby dle této Smlouvy cenu, jejíž výši a způsob úhrady dále upravuje tato Smlouva a dále pak součinnost potřebnou pro řádné a včasné plnění této Smlouvy ze strany Dodavatele.

IV. Rozsah poskytovaných služeb

- 1) Služby podpory (čl. III. odst. 1 této Smlouvy) zahrnují:
 - a) Řešení incidentů – tj. odchylek od správného fungování ERP systému.
 - b) Řešení požadavků nahlášených prostřednictvím Service desku a HotLine uživateli.
 - c) Poskytování konzultací a školení na místě.
 - d) Další práce dle objednávky.
 - e) Provozování Service desku pro zadávání a řešení požadavků a incidentů, tj. webového portálu a dohledu na řešení požadavků a incidentů.
 - f) Provozování HotLine pro hlášení incidentů a požadavků v dohodnutém rozsahu.

- 2) Služby údržby (čl. III. odst. 2 této Smlouvy) zahrnují:
 - a) Pravidelné i mimořádné programové aktualizace ERP dle pokynů výrobce.
 - b) Pravidelné i mimořádné aktualizace při změnách platné legislativy.
 - c) Poskytnutí informací o aktualizacích a legislativních změnách souvisejících s provozem a užíváním ERP.
 - d) Preventivní / proaktivní činnosti sloužící k omezení vzniku incidentů – tj. odchylek od správného fungování ERP systému.

- 3) Služby rozvoje (čl. III. odst. 3 této Smlouvy) zahrnují:
 - a) Změna a úpravy software dle požadavků Objednatele („úpravy“).
 - b) Tuto službu v rozsahu 150 hodin ročně je Dodavatel povinen poskytovat pouze na základě průběžných požadavků Objednatele, které podléhají předchozímu schválení ze strany zřizovatele Objednatele, kterým je kraj Vysočina.

V. Čas, místo a způsob plnění

- 1) Místem poskytnutí služeb dle této Smlouvy jsou prostory Objednatele nebo Dodavatele, případně jiné prostory dohodnuté mezi Objednatelem a Dodavatelem.

- 2) V případě, že pro poskytnutí příslušné služby není nezbytná osobní přítomnost pracovníků Dodavatele, mohou být služby dle této Smlouvy provedeny na dálku formou vzdáleného připojení nebo vzdálené konzultace.
- 3) Dodavatel je oprávněn k plnění služeb dle této Smlouvy najmout třetí osoby (subdodavatele) pouze po předchozím souhlasu Objednatele.
- 4) Služby dle této Smlouvy jsou poskytovány po dobu platnosti a účinnosti této Smlouvy.
- 5) Časy pro plnění služeb dle této Smlouvy ze strany Dodavatele jsou upraveny v příloze č. 1 této Smlouvy.
- 6) Podmínky pro hlášení incidentů jsou uvedeny v příloze č. 3 této Smlouvy.

VI. Cena plnění

- 1) Objednatel se zavazuje za podmínek touto Smlouvou stanovených zaplatit za poskytnuté služby dle této Smlouvy cenu dle této Smlouvy.

- 2) Struktura ceny:

<i>Služba</i>	<i>Měsíční cena bez DPH [Kč]</i>	<i>Měsíční cena s DPH [Kč]</i>
Podpora	11 900,00	14 280,00
Údržba	10 900,00	13 080,00
Rozvoj	13 750,00	16 500,00
Celková měsíční cena služeb	36 550,00	43 860,00

- 3) Cena služeb poskytnutých nad rámec této Smlouvy je fakturována na základě objednávky a řádného akceptačního protokolu.
- 4) Smluvní strany této Smlouvy sjednaly sazbu ve výši 1200 Kč bez DPH za 1 hodinu práce jako závaznou cenu pro poskytování služeb nad rámec této Smlouvy.

VII. Platební podmínky

- 1) Úhrada plnění za služby dle této Smlouvy bude placena následovně:
 - a) Cena za služby bude placena měsíčně zpětně na základě faktury za služby vystavené Dodavatelem.
 - b) Penále a sankce za neplnění parametrů SLA služeb dle této Smlouvy za předchozí měsíc budou dodavatelem odečtené z celkové měsíční fakturace, pokud Dodavatel tyto sankce neodečte, je Objednatel oprávněn jednostranně je započíst.
- 2) Úhrada bude prováděna na základě příslušných účetních daňových dokladů (faktur) vystavených Dodavatelem se splatností nejméně 30 dnů ode dne jejich doručení Objednateli.
- 3) Zálohy Objednatel neposkytuje.
- 4) Veškeré účetní doklady musí mít náležitosti daňového dokladu podle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. V případě, že účetní doklady nebudou mít odpovídající náležitosti, je Objednatel oprávněn zaslat je ve

lhůtě splatnosti zpět Dodavateli k doplnění, aniž se tak dostane do prodlení se splatností; lhůta splatnosti počíná běžet znovu od opětovného zaslání náležitě doplněných či opravených dokladů.

- 5) Celkovou cenou rozhodnou k fakturaci se myslí celková cena včetně DPH.
- 6) Objednatel připouští překročení fakturační ceny pouze v případě změny daňových předpisů týkajících se daně z přidané hodnoty.
- 7) Celkovou a pro účely fakturace rozhodnou cenou se rozumí cena včetně DPH. Objednatel připouští změnu fakturační ceny pouze v případě změny daňových předpisů týkajících se sazby daně z přidané hodnoty.

VIII. Požadavky na součinnost

Organizační aspekty realizace smlouvy

1. Objednatel se zavazuje určit jednoho pracovníka – odborného garanta, který odpovídá za spolupráci se Zhotovitelem a kterému budou přednostně sdělovány skutečnosti rozhodné pro bezchybnou spolupráci a komunikaci. Tento pracovník bude k dispozici na pracovišti Objednatele v předem dohodnutých termínech. Pracovník odpovídá zejména za formulování požadavků Objednatele, zodpovídání dotazů Zhotovitele, zprostředkování uzavírání úmluv se Zhotovitelem a zajištění dodržování těchto úmluv Objednatelem.

2. Zaměstnanci odpovědní za spolupráci se Zhotovitelem budou k dispozici na pracovišti Objednatele v předem dohodnutých termínech v řádné pracovní době. V případě vyžádané součinnosti ve formě osobní přítomnosti odpovědných zaměstnanců Objednatele nad rámec odsouhlaseného harmonogramu se zavazuje Zhotovitel požádat o součinnost nejméně 3 (tři) pracovní dny předem, nebude-li dohodnuto jinak. Tento požadavek musí být schválen „Odborným garantem“ na straně objednatele.

3. Objednatel se zavazuje umožnit pracovníkům Zhotovitele přístup na všechna pracoviště, kde bude programové vybavení zaváděno, a současně umožnit v případě potřeby jednání s pracovníky, kteří budou uživateli systému.

4. Objednatel se zavazuje k dodržování oboustranně dohodnutých a odsouhlasených postupů a k vedení dohodnuté a schválené dokumentace.

5. Objednatel se zavazuje poskytnout bezplatně pracovníkům Zhotovitele samostatnou uzamykatelnou, vybavenou pracovní místnost v areálu zadavatele, umožní vozidlům pracovníků Zhotovitele bezplatný vjezd a parkování v areálu Objednatele a umožní pracovníkům Zhotovitele přístup ke komunikačním prostředkům po nezbytnou dobu.

Technologická infrastruktura

6. Objednatel se zavazuje konzultovat se Zhotovitelem veškeré zásahy do realizovaného díla, zejména do jeho technické části (zásah do konfigurace serverů, nákup nových komponent serverů, počítačů, UPS apod.)

7. Objednatel se zavazuje umožnit vzdálenou správu informačních technologií, monitorování, přístup na internet, dát k dispozici nezbytné komunikační prostředky, umožnit okamžitý fyzický přístup ke všem zařízením, která jsou umístěna na jeho pracovištích a jichž se týká realizace této smlouvy.

Komunikace s externími dodavateli a třetími stranami

8. Objednatel se zavazuje v rámci realizace díla zprostředkovat jednání a nezbytnou spolupráci s autory existujících programových vybavení, která chce nadále užívat, a to i v rámci i mimo rámec realizovaného díla.

9. Objednatel se zavazuje v rámci realizace díla zprostředkovat jednání a nezbytnou spolupráci se zástupci firmy, jejichž programové vybavení bude dle této smlouvy komunikovat s ASW.

Realizace

10. Objednatel se zavazuje písemně oznámit Zhotoviteli veškeré překážky, plynoucí z technické či uživatelské nepřipravenosti Objednatele, které by mohly vést k prodlení implementace vůči stanovenému harmonogramu (plánu implementace). Objednatel písemně oznámí tuto skutečnost Zhotoviteli minimálně 5 kalendářních dnů před termínem, jehož se prodleva bude týkat.

IX. Ochrana důvěrných informací

- 1) Smluvní strany jsou povinny zajistit utajení získaných důvěrných informací i u svých zaměstnanců, zástupců, jakož i spolupracujících třetích stran, pokud jim takové informace byly poskytnuty druhou smluvní stranou.
- 2) Právo užívat, poskytovat a zpřístupnit důvěrné informace třetí straně mají smluvní strany pouze v rozsahu a za podmínek nezbytných pro řádné plnění práv a povinností vyplývajících ze Smlouvy.
- 3) V případě ukončení účinnosti některých smluvních ujednání není dotčeno ustanovení o ochraně důvěrných informací.
- 4) Vzhledem k veřejnoprávnímu charakteru objednatel Dodavatel výslovně prohlašuje, že je s touto skutečností obeznámen a souhlasí se zveřejněním smluvních podmínek obsažených v této smlouvě v rozsahu a za podmínek vyplývajících z příslušných právních předpisů, zejména zák. č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů. Smluvní strany se zavazují, že obchodní a technické informace, které jim byly svěřeny druhou stranou, nepřístupní třetím osobám bez písemného souhlasu druhé strany a nepoužijí tyto informace k jiným účelům, než je k plnění podmínek této smlouvy.

X. Odpovědnost za škodu

- 1) Každá ze smluvních stran nese odpovědnost za škodu v rámci planutých a účinných právních předpisů a této Smlouvy. Obě smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k předcházení škod a k minimalizaci vzniklých škod.
- 2) Žádná ze smluvních stran neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé smluvní strany. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za škodu vzniklou v důsledku prodlení druhé smluvní strany nebo v důsledku nastalých okolností vylučujících odpovědnost (§ 374 Obchodního zákoníku).
- 3) Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících odpovědnost.

XI. Smluvní pokuta, odstoupení od Smlouvy, výpověď

- 1) Objednatel může vypovědět Smlouvu kdykoliv bez udání důvodu. V takovém případě je výpovědní lhůta 2 měsíce a počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla Dodavateli doručena. Dodavatel je v takovém případě oprávněn vyúčtovat Objednateli účelně vynaložené náklady, které mu vznikly v souvislosti s poskytovaným plněním dle této Smlouvy.
- 2) Dodavatel je povinen uhradit smluvní pokutu ve výši uvedené v příloze č. 1 této Smlouvy za každou hodinu překročení parametru dostupnosti služby a za každou hodinu překročení parametru obnovy služby (viz příloha č. 1 této Smlouvy). Zaplacením smluvní pokuty není nijak dotčen nárok na náhradu škody.
- 3) V případě prodlení Objednatele s úhradou faktury je Dodavatel oprávněn účtovat úrok z prodlení ve výši 0,05 % z fakturované částky za každý započatý den.
- 4) Obě smluvní strany jsou oprávněny odstoupit od Smlouvy v případě podstatného porušení Smlouvy druhou smluvní stranou.
- 5) Za podstatné porušení Smlouvy se považuje zejména zásadní překročení povolených parametrů poskytované služby nebo prodlení se zaplacením ceny za poskytnutí služeb delším než 30 dní zaviněných Objednatelem. Podmínky odstoupení od Smlouvy se řídí § 344 a násl. Obchodního zákoníku.
- 6) Zásadním překročením povolených parametrů služby se rozumí překročení povoleného výpadku služby o 50% za sledované období, překročení povolené doby odezvy o více než 2 hodiny nebo překročení povolené doby obnovení funkce o 50% za sledované období.
- 7) Objednatel je oprávněn od Smlouvy odstoupit v případě, že nebude mít v rozpočtu vyčleněn dostatek finančních prostředků k úhradě předmětu plnění této Smlouvy. Objednatel je v takovém případě povinen Dodavatele o této skutečnosti písemně informovat. Účinnost této Smlouvy zaniká posledním dnem třetího měsíce následujícího po měsíci, v němž bylo oznámení o odstoupení od Smlouvy Dodavateli doručeno
- 8) Objednatel není oprávněn práva na odstoupení od Smlouvy podle čl. XI. odst. 7 této Smlouvy využít v období jednoho roku ode dne nabytí účinnosti Smlouvy.

XII. Akceptace

- 1) V rámci plnění předmětu Smlouvy zpracuje Dodavatel a předloží objednateli ke schválení měsíčně výkaz vyhodnocení služby údržby a podpory ERP systému, kde budou uvedeny osoby, které se podílely na plnění předmětu Smlouvy, popisem jejich činností, počtem odpracovaných hodin a určením, kde byly práce provedeny (u Dodavatele, u Objednatele). Dodavatel je povinen předložit výkaz nejpozději do 5ti pracovních dnů po skončení příslušného období. Součástí předloženého výkazu je i návrh sankcí.
- 2) Objednatel je povinen sdělit Dodavateli případné výhrady k výkazu vyhodnocení služby i k samotnému plnění nejpozději do 5ti pracovních dnů po obdržení výkazu dle čl. XII. odst. 1 této Smlouvy, v opačném případě se výkaz považuje za akceptovaný.
- 3) Výkaz dle odst. 1 a 2 čl. XII. této Smlouvy je podkladem pro výpočet penále a sankcí dle odstavce 1b čl. VII. této Smlouvy.

XIII. Práva a povinnosti smluvních stran

- 1) Dodavatel je povinen při plnění předmětu postupovat s odbornou péčí s přihlédnutím k nejnovějším poznatkům v oboru.

2) Dodavatel se zavazuje:

- a) Provádět služby řádně a včas v rozsahu článku III., IV. a V. této Smlouvy na své náklady, vlastní nebezpečí, za dohodnutou cenu uvedenou v článku VI. této Smlouvy,
- b) Respektovat vnitřní předpisy Objednatele (pracovní řád, organizační řád, předpisy týkající se bezpečnosti apod.),
- c) Na provedené práce při odstraňování poruch poskytnout Objednateli záruku za jakost v délce 90 kalendářních dnů ode dne ukončení opravy,
- d) Každou fakturu doplnit měsíčním výkazem dle čl. XII. odst. 1 této Smlouvy.

XIV. Platnost Smlouvy

- 1) Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu poslední ze smluvních stran a uzavírá se na dobu neurčitou.
- 2) Veškeré úpravy Smlouvy, jakožto i změny v jednotlivých ustanoveních mohou být provedeny pouze písemným číslovaným dodatkem Smlouvy řádně podepsaným oběma smluvními stranami.

XV. Závěrečná ustanovení

- 1) Dodavatel prohlašuje, že se před uzavřením smlouvy nedopustil v souvislosti se zadávacím řízením sám nebo prostřednictvím jiné osoby žádného jednání, jež by odporovalo Zákonu nebo dobrým mravům nebo by Zákon obcházel, zejména že nenabízel žádné výhody osobám podílejícím se na zadání veřejné zakázky, na kterou s ním zadavatel uzavřel smlouvu, a že se zejména ve vztahu k ostatním uchazečům nedopustil žádného jednání narušujícího hospodářskou soutěž.
- 2) Tato Smlouva je vyhotovena ve dvou exemplářích s platností originálu, z nichž každá ze smluvních stran obdrží po jednom.
- 3) Veškeré právní vztahy založené, resp. vyplývající z této Smlouvy, které zde nejsou výslovně upravené, včetně eventuálních řešení vzájemných sporů, se řídí ustanoveními příslušných právních předpisů České republiky.
- 4) Zástupci smluvních stran prohlašují, že ujednání obsažená v této Smlouvě jsou výrazem jejich pravé a svobodné vůle a na důkaz toho připojují níže své podpisy.
- 5) Oblasti a požadavky neřešené touto Smlouvou se řídí zadávací dokumentací

Nedílnou součástí této Smlouvy jsou i přílohy:

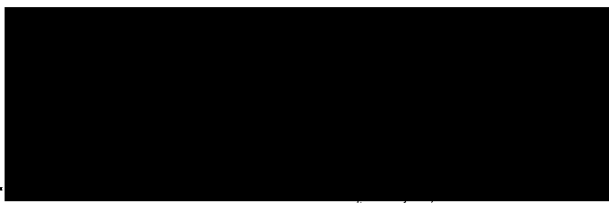
Příloha č. 1- SLA – úroveň poskytovaných služeb

Příloha č. 2- Seznam oprávněných osob

Příloha č. 3- Způsob hlášení poruchy

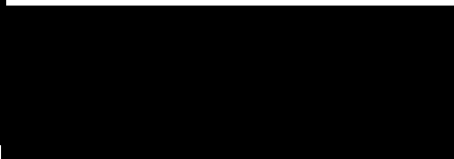
Příloha č. 4- Pravidla pro zřízení a používání vzdáleného přístupu za účelem výkonu smluvních či objednaných služeb

V Jihlavě dne 7. července 2011



...
podpis Objednatele

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'H', written over the redacted area.



podpis Dodavatele



OR-CZ spol. s r.o.

Brněnská 19
Moravská Třebová
571 01
IČ: 48168921
DIČ: CZ48168921
www.orcz.cz

Příloha č. 1- SLA- úroveň poskytovaných služeb

Údržba a Dostupnost systému

- Celkové řešení ERP musí odpovídat dostupnosti SLA – 98% z definované provozní doby. ERP systém bude provozován v pracovních dnech po 10-ti hodinách v režimu 5x10. **Konkrétní provozní doba bude specifikovaná v jednotlivých smlouvách mezi uchazečem a organizacemi.**
- Sankce za nesplnění požadavků byly stanoveny ve výši 5.000 Kč za hodinu při překročení povoleného limitu.
- Odstávka přes noc v případě poruchy (10ti hodinový interval specifikovaný v jednotlivých smlouvách mezi uchazečem a organizacemi) nebude penalizována. Pokud dojde k odstávce přes den (v intervalu specifikovaném v jednotlivých smlouvách mezi uchazečem a organizacemi)), bude dodavatel penalizován.
- Výjimkou je požadavek na pouze výjimečné a předem konzultované odstávky modulů doprava, sklady a žádanky pro ZZS.
- Přehled o výpadcích a celkové době trvání výpadku je nezbytnou součástí měsíčního výkazu služby a podléhá akceptaci ze strany oprávněné osoby Objednatele.

Servisní a provozní podpora

- Garantovaná doba odezvy od nahlášení incidentu je 4 hodiny
- Garantovaná doba obnovení funkce další pracovní den
- Sankce za nesplnění požadavků byly stanoveny ve výši 5.000 Kč za hodinu při překročení povoleného limitu.

Rozvoj systému

- Dodavatel je povinen poskytnout Objednateli 800 hodin ročně pro programové změny a úpravy v rozsahu dle čl. IV. odst. 3 této Smlouvy.
- Programovými změnami se rozumí zejména:
 - Změny, úpravy a tvorba tiskových sestav
 - Změny, úpravy a tvorba uživatelských rozhraní
 - Změny, úpravy a tvorba aplikačních rozhraní
 - Programové změny a úpravy v samotném systému nebo v přidružených částech

Příloha č. 2 – Seznam oprávněných osob

Za stranu Objednatele:

Jméno Funkce	Mobil	E-mail

Příloha č. 3- Způsob hlášení incidentů

Nahlášení poruchy přes webové rozhraní

Poruchy musí Dodavateli nahlásit určený pracovník Objednatele (viz příloha č. 2 této Smlouvy).

http: helpdesk.orcz.cz

Nahlášení poruchy emailem

Poruchy musí Dodavateli nahlásit na HotLine určený pracovník Objednatele (viz příloha č. 2 této Smlouvy). **Předmět emailu musí být ve tvaru:**

HD - stručný popis poruchy, jméno společnosti

V emailu bude dále uvedeno:

- Jméno a telefon osoby, která poruchu hlásí
- Jméno, email a telefon osoby, která bude na straně Objednatele spolupracovat při řešení poruchy, pokud se liší od osoby, která poruchu hlásí
- Popis poruchy

Nahlášení poruchy emailem, který nemá požadovaný tvar, bude HotLine obratem ověřovat pokusem o telefonické spojení na určené pracovníky Objednatele (čas nahlášení poruchy je v těchto případech určen časem příchozu emailové zprávy od Objednatele).

Nahlášení poruchy telefonem

Poruchy musí Dodavateli nahlásit na HotLine určený pracovník Objednatele (viz příloha č. 2 této Smlouvy) a uvede **následující údaje:**

- Identifikaci objednatel
- Své jméno, telefon, email
- Kontakt (jméno, telefon, email) na osobu, která bude na straně Objednatele spolupracovat při řešení poruchy, pokud se liší od osoby, která poruchu hlásí
- Popis poruchy

U hlášení telefonem zaznamená pracovník HotLine poruchu a předá ji k řešení.

Nahlášení poruchy telefonicky a emailem je rovnocenné.

Příloha č.4- Pravidla pro zřízení a používání vzdáleného přístupu za účelem výkonu smluvních či objednaných služeb

1. Objednatel umožní vzdálený přístup/připojení do své počítačové sítě nebo její části Dodavateli tak, aby mohl Dodavatel vykonávat veškeré smluvní či objednatel prokazatelně vyžádané/objednané služby (dále jen „služba“).
2. Objednatel zřídí vzdálený přístup pro Dodavatele na dobu a v rozsahu nezbytně nutnou k plnění závazků vyplývajících z této Smlouvy.
3. Technické podmínky vzdáleného připojení jsou dohodnuty takto:
 - dálkový přístup bude zajištěn pomocí bezpečné VPN, založené na standardním protokolu IPSec. Zařízení (VPN router) musí být certifikováno jako CISCO kompatibilní. Minimální rychlost připojení bude 256/256 kbit/s.
4. Dodavatel se zavazuje zajistit, že osoby, jim pověřené k vykonávání služeb prostřednictvím vzdáleného přístupu, budou dodržovat tyto podmínky:
 - informovat předem telefonicky (v den provedení služby) nebo emailem (1 a více pracovních dnů před provedením služby) zástupce Objednatele o termínech a rozsahu prováděných služeb resp. úkonů,
 - o provedení služby následně (do příštího pracovního dne) telefonicky nebo emailem informovat zástupce objednatel a sdělit mu údaje o začátku, konci a rozsahu vlastního výkonu a dále jméno osoby, která výkon provedla,
 - plně respektovat bezpečnostní požadavky Objednatele k zajištění ochrany obchodních a osobních údajů klientů a zaměstnanců objednatel,
 - nezneužijí vzdálený přístup do sítě k aktivitám, které nejsou v souladu se smluvním rozsahem poskytovaných služeb, a ani neumožní tyto aktivity třetí osobě.
5. V případě, že Objednatel zjistí použití vzdáleného přístupu v rozporu s těmito pravidly, je Objednatel oprávněn vzdálený přístup Dodavateli zcela zrušit. O tomto rozhodnutí Objednatele bude Dodavatel neprodleně informován telefonicky a následně obdrží písemné oznámení.