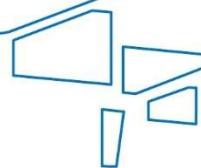




KONICA MINOLTA

SERVISNÍ SMLOUVA O PODPOŘE PROVOZU APLIKAČNÍHO PROGRAMOVÉHO VYBAVENÍ



Jméno souboru:	SERVISNÍ SMLOUVA	
Číslo smlouvy:	SML1701617	NFM103

Giving Shape to Ideas



1 Smluvní strany

1.1 Zhotovitel

obchodní firma:	Konica Minolta IT Solutions Czech s.r.o.
zastoupena:	Ing. Martin Pondělíček, jednatel
sídlo:	Praha 10, U Plynárny 1002/97, PSČ 101 00
IČ:	25820826
DIČ:	CZ25820826
Obchodní rejstřík:	vedený u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 347149
dále jen „zhotovitel“	

1.2 Objednatel

obchodní firma:	Nemocnice ve Frýdku-Místku, příspěvková organizace
zastoupena:	Ing. Tomáš Stejskal, MBA, LL.M, ředitel
sídlo:	El. Krásnohorské 321, Frýdek, 738 01 Frýdek-Místek
IČ:	00534188
DIČ:	CZ00534188
Obchodní rejstřík:	Vedený u Krajského soudu v Ostravě, oddíl Pr., vložka 938
dále jen "objednatel"	

2 Předmět plnění

Zhotovitel se touto smlouvou zavazuje poskytovat Objednateli služby údržby a rozvoje Aplikačního programového vybavení (APV) včetně pravidelných bezpečnostních, legislativně právních, technických a dalších aktualizací nezbytných pro jeho řádné využití. Rozsah, cena a podmínky Služeb jsou uvedené v Příloze č. 1 této smlouvy.

Rozsah, cena a podmínky Služeb se mohou měnit pouze dodatkem k této smlouvě.

3 Místo, čas a způsob plnění

1. Místem poskytnutí Služeb jsou prostory Objednatele nebo Zhotovitele, případně jiné prostory sjednané na náklady Objednatele.
2. V případě, že pro poskytnutí příslušné služby není nezbytná osobní přítomnost pracovníků Zhotovitele, mohou být Služby provedeny na dálku formou vzdáleného připojení.
3. Zhotovitel je oprávněn k plnění Služeb dle této smlouvy najmout třetí osoby (subdodavatele).
4. Služby dle této smlouvy jsou poskytovány po dobu platnosti a účinnosti této smlouvy.

4 Ceny plnění a platební podmínky

1. Ceny jednotlivých služeb se sjednávají na období minimálně jednoho roku (12 měsíců) od podpisu této smlouvy a jsou uvedeny v Příloze č. 1 této smlouvy. Až po uplynutí této lhůty je Zhotovitel oprávněn navrhnout Objednateli změnu cen a podmínek jednotlivých Služeb formou dodatku této smlouvy.
2. Objednatel uhradí ceny Služeb na základě faktur vystavených Zhotovitelem dle podmínek pro jednotlivé Služby stanovené v příloze č. 1 této smlouvy.
3. Ceny jsou uvedeny bez DPH. Splatnost faktur je 14 dní ode dne vystavení.
4. Objednatel a Zhotovitel se dohodli na inflační doložce k výši ceny servisní podpory tak, že Poskytovatel je za trvání servisní podpory, vždy k 1. 4. příslušného roku, oprávněn jednostranně zvýšit cenu servisní podpory o roční míru inflace vyjádřenou přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen za uplynulý kalendářní rok, vyhlášenou Českým statistickým úřadem. Toto zvýšení ceny servisní podpory je Poskytovatel povinen Objednateli oznámit elektronicky do datové schránky, vždy nejpozději 15. 3. příslušného roku, jinak toto právo zaniká.

5 Práva, povinnosti a odpovědnost Zhotovitele

1. Zhotovitel není povinen k náhradě škody vzniklé na základě obsahu dat vkládaných do systému (APV).
2. Zhotovitel neodpovídá za jakékoli škody, opožděná nebo neposkytnutá plnění, pokud toto bude zapříčiněno včasným neposkytnutím potřebných informací nebo materiálů ze strany Objednatele.
3. Zhotovitel není povinen k náhradě škody způsobené z důvodu vyšší moci nebo neovlivnitelnou okolností, kterou nemohl předvídat.
4. Informace o tom, že Zhotovitel podporuje APV (informační systém) pro Objednatele, je věcí veřejnou a obě strany ji mohou šířit libovolnými cestami.



6 Práva, povinnosti a odpovědnost Objednatele

1. Objednatel se zavazuje poskytovat účinnou a dostatečnou součinnost k plnění Služeb dle této smlouvy. Přičemž rozsah součinnosti bude definován Zhotovitelem prostřednictvím Helpdesku viz bod 3.2 Přílohy č.1 .
2. Objednatel bude respektovat aktuální nároky na hardwarové a softwarové počítačové vybavení pro potřeby provozu APV.
3. Objednatel odpovídá za obsah a správnost předaných požadavků a informací.
4. Objednatel zajistí, aby jakákoliv změna poskytovaného softwaru (APV), převzatá Objednatelem, byla zpřístupněna pro všechny pracovní stanice Objednatele nasazené v provozu.
5. Objednatel zajistí přístup pomocí prostředků vzdálené správy k APV pro Zhotovitele za účelem plnění předmětu této Smlouvy.

7 Oprávněné osoby a klíčoví uživatelé

1. Zhotovitel a Objednatel jsou povinni určit oprávněné osoby pro styk s druhou smluvní stranou, které budou po dobu platnosti této smlouvy zabezpečovat součinnost mezi Zhotovitelem a Objednatelem k zajištění potřebných informací a materiálů k plnění Služeb dle této smlouvy. Každá ze stran může po předchozím písemném vyrozumění druhé smluvní strany tyto oprávněné osoby nahradit jinými. Oprávněná osoba za Objednatele může objednávat tickety. Oprávněné osoby jsou sjednány v příloze č. 1 této smlouvy.
2. Objednatel zašle Zhotoviteli seznam Klíčových uživatelů, kteří jsou oprávněni hlásit tickety a mají oprávnění odsouhlasit předání a dokončení ticketů.
3. Smluvní strany mohou po předchozím písemném vyrozumění protistrany tyto Oprávněné osoby nahradit jinými.

8 Obecné podmínky služeb

Služby dle této smlouvy budou poskytovány k APV, které je definováno v Příloze č. 1.

Služby dle této smlouvy nezahrnují zejména:

- Servis, správu, pořízení či update nebo upgrade týkající se vybavení hardwaru, síťové infrastruktury a základního softwaru (operační a síťový systém, databáze), či dalších softwarových aplikací Objednatele.
- Údržbu, opravy, zálohování a jiné manipulace s uživatelskými daty APV.
- Odstraňování závad standardu APV třetích stran, tj. závad APV, které nezpůsobil Zhotovitel. Tyto závady Zhotovitel předá k řešení výrobci APV.

V případě zájmu Objednatele a v případě, že je toho Zhotovitel schopen, provede Zhotovitel odstranění těchto závad jako zvláštní službu za podmínek uvedených v této smlouvě.

8.1 Komunikace smluvních stran

Komunikace probíhá prostřednictvím helpdeskového portálu. Klíčoví uživatelé Objednatele zadávají tickety, tj. své požadavky vztahující se k APV. Odpovědné osoby Zhotovitele na zadané tickety reagují dle pravidel stanových touto smlouvou, zejména Přílohou č. 1.

8.2 Typy a kategorie ticketů

Pro účely kategorizace jsou v helpdeskovém portálu definovány následující typy ticketů:

8.2.1 Chyba

Chyba (nebo Problém) je stav, kdy je z důvodů na straně Zhotovitele servisních služeb (nikoliv výrobce) buď IS APV nefunkční či nedostupný anebo v důsledku chyby IS APV nejsou poskytovány správné výsledky, tj. jsou v rozporu s platnou dokumentací nebo platnou legislativní úpravou. Za Chybu se nepovažuje:

- neshoda s dokumentací, která vyplývá z rozšíření funkčnosti a uživatel na ni byl upozorněn
- nejsou-li poskytovány správné výsledky v důsledku chybné obsluhy
- absence určité funkcionality, která nebyla sjednanou součástí předmětu plnění
- nedostupnost APV, kterou negarantuje Zhotovitel servisních služeb
- chyba funkčnosti APV, kterou nezavinil Zhotovitel servisních služeb

Tickety typu Chyba jsou po dobu platnosti záruky APV řešeny v rámci definovaných reakčních dob zdarma. V případě, že Objednatel nahlásí Ticket jako Chybu a Zhotovitel servisních služeb neuzná tento typ, změní Zhotovitel Ticket na typ Dotaz.

8.2.2 Dotaz

Dotaz je ticket směřující k vysvětlení funkcionality APV, obsluhy APV či správnou interpretaci dat poskytovaných APV

Dotazem může být i analýza či řešení chybného stavu APV, které nezpůsobil Zhotovitel.

Dotazy jsou zpoplatněny na základě skutečně stráveného času řešením dotazu

8.2.3 Požadavek

Požadavek se rozumí požadavek na změnu nastavení APV, na změnu funkcionality APV formou individuálního vývoje či na jiné nestandardní operace (např. import / export dat apod.)

Požadavkem může být i poskytnutí další služby související s provozem APV typu školení, konzultace, dokumentace

Požadavky jsou zpoplatněny na základě předem odsouhlaseného času řešení požadavku

8.2.4 Kategorie ticketů

Pro určení kategorie ticketu se pracuje s takzvanou Závažností ticketu. Závažnost ticketu je indikována jednou z hodnot A, B nebo C.

Pro tickety typu Chyba jsou závažnosti je definovány takto:

A – Velmi vysoký dopad

Velmi vysoký dopad je závažnost, kdy APV není použitelné ve svých základních funkcích. Nepoužitelností APV v základních funkcích se rozumí nedostupnost APV, padání APV či jeho „zamrzání“ jako celku. Nepoužitelností APV v základních funkcích se nerozumí izolovaná nefunkčnost jednotlivých programových funkcí APV nebo chybná data.



B – Závažný dopad

Závažný dopad je taková závažnost, kdy programové funkce APV ohrožující obchodní činnost Objednatele pracují omezeně. Omezenou funkčností APV se rozumí izolované chybové chování jednotlivých programových funkcí nutných pro zajištění základní obchodní činnosti Objednatele z důvodu programové chyby či z důvodu chybných dat.

C – Nízký dopad

Nízký dopad je taková závažnost, která nesplňuje ani definici A – Velmi vysoký dopad, ani definici B – Závažný dopad.

Pro tickety jiného typu než Chyba se výklad závažností A, B nebo C použije obdobně výše uvedenému pro typ Chyba a je primárně vnímán jako naléhavost ticketu indikovaná Objednatelem.

8.3 Cestovní náklady

Cestovní náklady jsou fakturovány v sazbách 7,- Kč/km bez DPH a 50% hodinové sazby Služby podpory na základě objednávky za čas strávený na cestě. Cestovní náklady nejsou účtovány v případě cest po Praze.

9 Platnost, účinnost a ukončení smlouvy

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
2. Tato smlouva nabývá platnosti podpisem smluvních stran a účinnosti první pracovní den měsíce následujícího po podpisu smluvních stran.
3. Smlouvu je možné vypovědět. Výpovědní doba je pro obě strany stejná. Výpovědní doba činí 6 měsíců a začíná běžet první den měsíce následujícího po dni doručení písemné výpovědi druhé straně.
4. V případě, že Objednatel neakceptuje návrh změn cen a podmínek Služeb navržených Zhotovitelem dle článku 4 Ceny plnění a platební podmínky a ani nedojde v průběhu 2 kalendářních měsíců od předložení návrhu k vzájemné dohodě obou stran na těchto podmínkách, má Zhotovitel právo tuto smlouvu vypovědět. V takovém případě se sjednává výpovědní doba 6 měsíců, která počíná běžet od 1. dne měsíce od okamžiku doručení výpovědi druhé smluvní straně.

10 Závazek mlčenlivosti

1. Každá Strana je povinna zachovávat mlčenlivost o všech Chráněných informacích druhé Strany, jakož i o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení Chráněných informací druhé Strany. Dodržováním povinnosti mlčenlivosti se rozumí zejména nesdělení a nezpřístupnění Chráněných informací druhé Strany jakýmkoliv třetím osobám a jejich nepoužití k jiným účelům než účelům nezbytným pro plnění povinností Strany vůči druhé Straně v rámci plnění Smlouvy.
2. Chráněné informace Strany jsou vedle obchodních tajemství Strany taktéž následující důvěrné informace Strany:
 - a) Neveřejné informace, obsažené v jakékoliv smlouvě, jejíž smluvní stranou je Strana;
 - b) Neveřejné údaje o zaměstnancích, zákaznících nebo obchodních partnerech Strany;



- c) Neveřejné technické a výrobní údaje, vnitřní předpisy, počítačové programy, zdrojové a strojové kódy počítačových programů, datové soubory, know-how, analýzy, algoritmy, vývojové či výrobní postupy, vynálezy a objevy Strany;
 - d) Neveřejné údaje o finanční a hospodářské situaci Strany, plány dalšího rozvoje, inovace a marketingové záměry, reklamní nápady a náměty, dokumentace používaných pracovních postupů, bezpečnostní kódy a hesla, účetní doklady a obchodní knihy;
 - e) Výše uvedené informace obchodních partnerů Strany;
 - f) Informace, které Strana písemně označí za důvěrné slovy „DŮVĚRNÉ“, „CONFIDENTIAL“, „TAJNÉ“, nebo jinými slovy s obdobným významem;
 - g) Jakákoliv jiná neveřejná informace Strany, kterou by druhá Strana s ohledem na její obsah nebo způsob či formu, jakým byla druhé Straně předána, považovala nebo měla považovat za důvěrnou;
 - h) Informace o existenci výše uvedených informací.
3. Chráněnou informací není informace, která je v době zpřístupnění nebo použití dostupná veřejnosti.
 4. Porušením povinnosti Strany podle tohoto článku není, pokud Strana zpřístupní nebo použije Chráněnou informaci druhé Strany:
 - a) S předchozím písemným souhlasem druhé Strany;
 - b) Která byla Straně známa z jiných zdrojů než od druhé Strany, a kterou nezískala porušením závazku mlčenlivosti;
 - c) Z důvodu povinnosti stanovené Straně právním předpisem nebo orgánem veřejné moci; nebo
 - d) Z důvodu, že je to nezbytné pro splnění povinností Strany vůči druhé Straně v rámci plnění Smlouvy.
 5. Porušením povinnosti mlčenlivosti dále není zpřístupnění Chráněné informace druhé Strany auditorovi, poradci, znalci nebo jinému konzultantovi Strany za předpokladu, že tato třetí osoba byla seznámena s povinností mlčenlivosti Strany podle Smlouvy a zavázala se dodržovat stejně přísná nebo přísnější pravidla.
 6. I pro zpřístupnění nebo použití Chráněných informací podle odst. 7.4. platí, že je Strana oprávněná tak učinit pouze v nejmenším nezbytném rozsahu. Každá Strana se zavazuje bezodkladně písemně informovat druhou Stranu o všech případech, kdy poskytla Chráněné informace druhé Strany třetí osobě podle odst. 7.4. písm. c), nevylučují-li to právní předpisy.
 7. Informace, že Zhotovitel provádí pro Objednatele Dílo, se považuje za veřejnou.

11 Zpracovatelská ujednání

Zpracování Osobních údajů Objednatele se řídí podmínkami zpracování osobních údajů dostupných na <https://www.konicaminoltaits.cz/dodatek-dpa-zakaznik/>. (dále jen „Dodatek“.) Tento Dodatek tvoří nedílnou součást této Smlouvy.



12 Ostatní ustanovení

1. Nestanoví-li tato smlouva jinak, řídí se práva a povinnosti smluvních stran všeobecnými obchodními podmínkami Konica Minolta IT Solutions Czech s.r.o., které jsou dostupné na <https://www.konicaminoltaits.cz/vop/>.
2. Právní vztahy, neupravené touto smlouvou, se řídí ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v aktuálním znění.
3. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž jeden obdrží Objednatel a jeden Zhotovitel.
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. Smluvní strany berou na vědomí, že tato smlouva podléhá povinnému zveřejnění ve smyslu z.č. 340/2015 Sb. o registru smluv, přičemž zveřejnění zajistí Objednatel.

13 Přílohy smlouvy

Nedílnou součástí této smlouvy jsou přílohy:

Příloha 1. Rozsah, popis, cena a parametry Služeb

V Praze dne

Ing. Tomáš Stejskal
Digitálně podepsal
Ing. Tomáš Stejskal
Datum: 2024.06.03
15:05:41 +02'00'

Ing. Martin Pondělíček
Digitálně podepsal
Ing. Martin Pondělíček
Datum: 2024.06.11
09:39:40 +02'00'

Nemocnice ve Frýdku-Místku,
příspěvková organizace
Ing. Tomáš Stejskal, MBA, LL.M
ředitel

Konica Minolta IT Solutions Czech s.r.o.
Ing. Martin Pondělíček
jednatel



PŘÍLOHA Č. 1

Rozsah, popis, cena a parametry Služeb

14 Definice Aplikačního programového vybavení (APV)

Aplikační programové vybavení Microsoft:

- Microsoft Dynamics 365 Business Central Essentials SMB OnPrem Transition Promo číslo předplatného: C8101AE6-CE37-49A1-BA62-C0BB8D0E8A84

Aplikační programové vybavení – Aplikace společnosti Konica Minolta IT Solutions:

- BA4 Assets
- BA4 Banking
- BA4 Base
- BA4 Commerce
- BA4 Controlling
- BA4 Correction Entries
- BA4 eDocs
- BA4 Finance
- BA4 Government

Zhotovitel se zavazuje poskytovat Objednateli služby údržby a rozvoje uvedeného Aplikačního programového vybavení (APV) včetně pravidelných bezpečnostních, legislativně právních, technických a dalších aktualizací nezbytných pro jeho řádné využití

15 Odpovědné osoby

Odpovědnou osobou za plnění této na straně Objednatele je jmenován:

Mgr. Ivo Václavek; +420604227091; vaclavek@nemfm.cz

Odpovědnou osobou za plnění této na straně Zhotovitele je jmenován:

Ivana Pavlíčková; +420731600682; ivana.pavlickova@konicaminolta.cz



16 Popis Služeb

16.1 Rekapitulace cen a služeb

Předmět servisu (dle rozsahu předmětů)	Poskytovaná služba	Cena služby (za 1 rok)	Období fakturace	Cena služby (za období fakturace)
Microsoft Dynamics 365 BC	SaaS - zvýhodněný pronájem licencí v ceně BREPU 24 uživatelů	[REDACTED]	rok	[REDACTED]
Aplikace KMITS	Aplikace BA4 (podpora 8 modulů KMITS)		Měsíčně	
Microsoft Dynamics 365 BC	Služba Přístup na HelpDesk		Měsíčně	
Microsoft Dynamics 365 BC	Služba Reakční doba		Měsíčně	
Microsoft Dynamics 365 BC	Monitoring provozu D365BC		Měsíčně	
Microsoft Dynamics 365 BC	Služba Plánovaný rozvoj a podpora APV (5hod/měsíc)		Měsíčně	
Microsoft Dynamics 365 BC	Služba Podpora na základě objednávky (sazba [REDACTED] /hod.)	Dle objednávky	Měsíčně	Dle objednávky
Microsoft Dynamics 365 BC	Služba aktualizace APV	[REDACTED]	Měsíčně	[REDACTED]

*Uvedené ceny jsou bez DPH.

16.2 Služba Přístup na Helpdesk

Obsah:

- Zpřístupnění helpdeskového portálu pro sběr, evidenci a řízení požadavků Objednatele.

Specifikace služby Přístup na Helpdesk

- Zhotovitel zajistí pro kontaktní osobu nebo kontaktní osoby Objednatele přístup na helpdeskový portál pro možnost zadávat Tickety pro definované APV
- Kontaktní osoby Objednatele (klíčoví uživatelé) hlásí své Tickety formou přímého zápisu na helpdeskový portál.

Parametry:

- Zhotovitel zajistí přístup na helpdeskový portál Zhotovitele pro 5 klíčových uživatelů Objednatele.
- Portál je dostupný po celou dobu trvání této smlouvy v režimu 24 hodin denně, 7 dní v týdnu.
- Fakturace probíhá měsíčně na začátku období

Cena: 5 Klíčových uživatelů [REDACTED] Kč měsíčně.



16.3 Služba Reakční doba

Obsah:

- Garance reakčních dob v různých časových alternativách dle potřeb a požadavků Objednatele.

Specifikace služby:

- Služba Reakční doba se vztahuje na Tickety typu Chyba.
- Zhotovitel zajistí adekvátní reakci na hlášení Objednatele. Reakční doba začíná plynout po nahlášení požadavku, a její délka se počítá pouze v pracovní době. Reakční doba je ukončena změnou stavu ticketu ze strany Zhotovitele.
 - Například pro Ticket nahlášený v pracovní den 8:15 při pracovní době 9:00 – 17:00 začíná lhůta běžet v 9:00, a pokud pro danou závažnost je stanovena reakční doba 12 hodin, pak reakční doba končí okamžikem předcházejícím 13:00 pracovního dne následujícího po dni nahlášení.
- Vyřešení Ticketu s danou prioritou je definováno jako:
 - uzavření nahlášeného (zaznamenaného) Ticketu nebo
 - poskytnutí jiného přijatelného řešení nebo
 - navržení přijatelného náhradního řešení nebo
 - poskytnutí návodu na náhradní řešení nebo
 - převedení daného požadavku na nižší prioritu nebo
 - uzavření Ticketu v případě problému vyvolaného nekorektním chováním komponent třetích stran (např. Microsoft, dodavatel HW, atd.).
- Monitoring provozu D365 Business Central
- Práce Support Managera
- Soulad Zákaznické Aplikace s aktuální verzí D365BC

Podmínky:

- Klíčoví uživatelé hlásí Tickety typu Chyba formou přímého zápisu na helpdeskový portál.

Parametry:

- Pracovní dobou pro službu Reakční doba je myšlen čas mezi 9:00 a 17:00 v pracovní dny dle českého kalendáře.
- Zhotovitel zajistí adekvátní reakci na Ticket typu Chyba s danou Závažností takto:

ZÁVAŽNOST	BASIC
A – Velmi vysoký dopad	24 hodin
B – Závažný dopad	Do 3 dnů
C – Nízký dopad	Do 1 týdne

Cena: XXXXXXXXXX**Úhrada:** měsíčně na začátku období



16.4 Služba Monitoring provozu D365BC

Obsah:

- Monitoring prostředí provozu D365BC se zřetelem na nestandardní události a stavy
- Sběr podkladů pro tvorbu statistiky provozu D365BC (k monitoringu nejsou využívána žádná zákaznická, ani uživatelská data)

Parametry:

- Zhotovitel předá na konci období statistiky stavu a provozu
- Fakturace probíhá měsíčně na začátku období

Cena:



Úhrada: měsíčně na začátku období

16.5 Služba Plánovaný rozvoj a podpora APV

Obsah:

Zhotovitel garantuje v rámci této služby za zvýhodněných cenových podmínek kapacitu pro rozvoj a podporu APV. Garantovaná kapacita se vztahuje k zvolenému období.

Objednaná a odsouhlasená, viz postup definovaný v kapitole

Služba Podpora na základě objednávky celková pracovní kapacita realizovaného Ticketu je čerpána ze sjednaného rozsahu garantované kapacity poskytovaných služeb v daném období. Garantované a cenově zvýhodněné kapacity lze čerpat pouze v rámci zvoleného období. Hodiny nad rámec garantované kapacity budou účtovány dle pravidel služby Podpora na základě objednávky.

Služba plánovaný rozvoj APV může být rovněž využita na konzultační návštěvy pracovníka Zhotovitele u Objednatele s cílem poskytnout odborné konzultace k řešení požadavků na pracovišti Objednatele. Minimální čerpaná doba konzultační návštěvy u Objednatele je 4 hodiny.

Podmínky: Služba Přístup na Helpdesk

Garantovaná kapacita: 5 hodiny měsíčně

Cena:



Úhrada: měsíčně na začátku období

16.6 Služba Podpora na základě objednávky

Obsah:

Poskytnutí kapacit pro rozvoj a podporu APV na řešení jednotlivých Ticketů Objednatele.

Na základě konkrétního Ticketu na helpdeskovém portálu budou poskytnuty požadované služby (primárně konzultační a vývojové).



Objednatel předá Tickety na rozvoj prostřednictvím helpdeskového portálu. Zhotovitel navrhne řešení Ticketu, navrhne harmonogram a stanoví pracnost. Objednatel prostřednictvím portálu návrh Zhotovitele objedná nebo zamítne. V případě, že Objednatel neobjedná realizaci Ticketu, je z nabídnutého rozsahu pracnosti čerpána pouze pracnost zpracování návrhu řešení.

Poskytnutí kapacit je pouze jednorázové, vždy pro konkrétní Ticket, na základě vzájemně odsouhlasené pracnosti a v termínech dohodnutých pro daný Ticket.

Podmínky: Služba Přístup na Helpdesk

Cena: [REDACTED]

Úhrada: měsíčně (dle dokončených Ticketů v daném měsíci)

16.7 Služba Aktualizace APV

Obsah:

Zhotovitel garantuje v rámci této služby aktuálnost APV a konfiguraci APV k zachování řádné funkčnosti SW zejména

- bezpečnostní aktualizace vydané výrobcem APV,
- technické aktualizace vydané výrobcem APV
- legislativně právní aktualizace a nastavení – zajištění souladu s legislativně právními požadavky vydané výrobcem APV

Cena: [REDACTED]