

# Smlouva servisní

č. 12/2017

uzavřená podle § 2586 a násl.  
zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění

**Zadávací řízení VZMR systémové číslo:**

VZ0018085 /2016054/EN

## 1. Smluvní strany

Objednatel:

### **LÉČEBNÉ LÁZNĚ LÁZNĚ KYNŽVART**

se sídlem: Lázeňská 295. Lázně Kynžvart, PSČ 35491  
zastoupená: Ing. Janem Ludvíkem, MBA, ředitelem organizace  
Identifikační číslo: 00883573  
DIČ: CZ00883573  
Bankovní spojení: ČNB Plzeň, č.ú. 264509038/0300  
ID datové schránky: 42sj3nc  
Zástupce objednatele oprávněný jednat ve věcech smluvních a reklamačních:  
Ing. Jiří Chval, ekonomický a provozně technický náměstek  
Telefonické/faxové spojení: +420 354 672 153/354 691 323  
GSM: +420 724 191 410  
E-mailová kontaktní adresa: chval@lazne-kynzvalt.cz  
Zástupce objednatele oprávněný jednat ve věcech technických:  
Miloslav Sazima  
GSM: +420 776 805 497.  
E-mailová kontaktní adresa: sazima@lazne-kynzvalt.cz

(dále jen „objednatel“)

a

Zhotovitel:

Obchodní firma: **LAURYN v.o.s.**  
se sídlem: Přeloučská 255, Pardubice 6, 530 06+  
zastoupená: Ing. Radek Lauryn, Ing. Štěpán Lauryn, společníci  
Identifikační číslo: 60113685  
DIČ: CZ60113685  
Bankovní spojení: 158966008/0300 ČSOB Pardubice  
Zapsán v OR vedeném u Krajského soudu Hrade Králové oddělení A, vložce 3917  
ID datové schránky: 2x6hut8  
Zástupce zhotovitele oprávněný jednat ve věcech smluvních: Ing. Radek Lauryn  
Zástupce zhotovitele oprávněný jednat ve věcech technických a reklamačních: Ing. Radek Lauryn  
Telefonické a faxové spojení: +420 466 971 192-3  
E-mailová kontaktní adresa: lauryn@lauryn.cz

(dále jen „zhotovitel“)

## 2. Předmět plnění

- 2.1. Zhotovitel se touto Smlouvou zavazuje poskytovat Objednateli servisní služby spočívající v technické podpoře softwarových produktů uvedených v Příloze č. 1 této Smlouvy, část I. (dále jen Produkty), a to v rozsahu a za podmínek stanovených níže a v souladu s nabídkou podanou v rámci zadávacího řízení na veřejnou zakázku č. VZ0018085/2016054/EN, "Dodávka a implementace informačního systému pro Léčebné lázně Lázně Kynžvart".

## 3. Práva a povinnosti Zhotovitele

- 3.1. Zhotovitel bude poskytovat Objednateli servisní služby v rozsahu dle Přílohy č. 1. Za poskytování služeb v tomto rozsahu bude Objednatel platit zhotoviteli servisní poplatek, uvedený v Příloze č. 1, část III.
- 3.2. Zhotovitel poskytuje servisní služby dle této smlouvy Objednateli od **08:00 do 16:00 CET (SEČ)** s výjimkou dnů pracovního volna a klidu a státních svátků České Republiky.
- 3.3. Zhotovitel bude poskytovat Objednateli servisní služby telefonicky, e-mailem, nebo vzdáleným on-line připojením. Zhotovitel vyvine přiměřené úsilí a učiní nezbytná opatření k tomu, aby provedl nápravu problémů a zajistil splnění požadavků Objednatele během telefonické/emailové konzultace. Zhotovitel bude poskytovat tuto podporu v prostorách Zhotovitele, není-li výslovně v této smlouvě nebo nebude-li později výslovně písemně nebo e-mailem dohodnuto jinak.
- 3.4. Vyžádá-li si to charakter servisního úkonu, provede Zhotovitel pomocí vzdáleného on-line připojení nebo osobně v prostorách s umístěním serverových Produktů autorizovaný zásah do serverových Produktů nebo zajistí reinstalaci aktuálních verzí nebo instalaci nových verzí serverových Produktů.
- 3.5. Vyžádá-li si to charakter servisního úkonu, provede Zhotovitel, pokud to bude v jeho moci, aktualizaci (tzv. opravný patch, dále jen „patch“) u příslušných Produktů vykazujících závadu. V případě serverových Produktů provede instalaci patche na příslušný server, v případě klientských Produktů provede umístění patche na centrální server za účelem jeho vzdálené distribuce klientům.
- 3.6. Zhotovitel si vyhrazuje právo určit, zda hlášené problémy jsou důsledkem závady Produktů, nesprávného použití nebo úpravy Produktů objednateltem nebo se jedná o žádost o jejich zlepšení, avšak toto určení musí řádně zdůvodnit a správnost svého zdůvodnění doložit. Řešení je definováno jako:
  - 3.6.1. poskytnutí přijatelného řešení problému, nebo
  - 3.6.2. poskytnutí přijatelného obejítí problému, nebo
  - 3.6.3. poskytnutí opravného patche pro odstranění problému, nebo
  - 3.6.4. rozhodnutí, že se jedná o žádost o novou funkcionalitu produktu a sjednání podmínek pro její zpracování.
- 3.7. Zhotovitel vynaloží odpovídající úsilí k tomu, aby napravil nahlášené závady včas. Zhotovitel při nahlášení závady provede její zařazení do jedné z kategorií závad Zhotovitele podle Přílohy č. 3. Řešení nahlášených závad vyšší kategorie dle Přílohy č. 3 bude upřednostněno před již nahlášenými závadami nižší kategorie. V rámci stejné kategorie budou závady řešeny v pořadí tak, jak byly přijaty, s tou výjimkou, že závady stejné kategorie určené Objednateltem budou řešeny přednostně. Na požádání bude Objednateli sdělen stav řešení s ohledem na postup, popř. pořadí ve frontě případů. Reakční časy a doby nápravy v závislosti na kategorii závady jsou uvedeny v Příloze č. 3. Reakční časy a doby nápravy neplatí pro objednané servisní zásahy nad rámec této Smlouvy v místě Objednatele nebo v jiných místech, které Objednatel určí (např. pracoviště zákazníka Objednatele).
- 3.8. Zhotovitel se zaručuje, že řádně poučí své pracovníky, popř. pracovníky spolupracujících firem, pověřených výkonem servisní činnosti, kteří budou vstupovat do zařízení Objednatele resp. jeho zákazníků nebo pracovat s jejich daty, o nutnosti zachovávat mlčenlivost o všech údajích

a skutečnostech, které mohou mít povahu obchodního tajemství nebo jiných informací, chráněných zákonem. Zároveň je Zhotovitel povinen řádně poučit své pracovníky, resp. spolupracovníky svých spolupracujících firem, o podmínkách výkonu práce u Objednatele, např. o bezpečnosti práce, vnitřních předpisech objednatelů o práci se software a hardware a ostatních pokynech Objednatele, které se budou vztahovat na práci pracovníků Zhotovitele, popř. pracovníků jeho spolupracujících firem.

#### **4. Práva a povinnosti Objednatele**

- 4.1. Objednatel je pro účely této Smlouvy povinen určit v Příloze č. 2 minimálně 2 kontaktní osoby pro styk s technickou podporou Zhotovitele, které budou po dobu platnosti této Smlouvy zabezpečovat nezbytnou součinnost mezi Zhotovitelem a Objednatelem k zajištění potřebných informací a materiálů k plnění předmětů této Smlouvy. Objednatel na vlastní náklady zabezpečí, že jím určené kontaktní osoby jsou vyškoleny a mají pravomoc samostatně rozhodovat o řešení hlášených problémů nebo jsou schopny poskytnout Zhotoviteli bez zbytečného odkladu kontakt na osoby, které mají pravomoc samostatně rozhodovat o řešení hlášených problémů. Tyto osoby hlásí Zhotoviteli softwarové problémy a požadavky, zajišťují veškerou potřebnou komunikaci mezi Objednatelem a Zhotovitelem týkající se technické podpory a asistují Zhotoviteli při provádění technické podpory
- 4.2. Veškeré požadavky na servisní úkony budou objednávány oprávněnými kontaktními osobami Objednatele dle Přílohy č. 2. Přímý kontakt mezi zákazníkem Objednatele a Zhotovitelem je možný pouze po předchozím jednotlivém požadavku některé z kontaktních osob Objednatele.
- 4.3. K ohlášení problémů a požadavků použijí kontaktní osoby Objednatele spojení na oddělení technické podpory Zhotovitele uvedené v Příloze č. 2. V případě použití jiného způsobu spojení Zhotovitel neručí za řádné přijetí problému nebo požadavku a i jeho následné vyřešení.
- 4.4. Objednatel bude po dobu platnosti smlouvy řádně a včas provádět úhradu pravidelných servisních poplatků Zhotovitele pro pokrytí účelně vynaložených nákladů servisní činnosti a všech dalších úhrad za poskytnutí placených služeb.
- 4.5. Objednatel umožní pracovníkům Zhotovitele či pracovníkům jiných firem Zhotovitelem pověřených k výkonu činnosti v odůvodnitelných případech přístup do vybraných místností a k příslušné jimi požadované technice, vyžádá-li si to charakter servisního úkonu.
- 4.6. Objednatel byl při podpisu této smlouvy seznámen s platným ceníkem služeb Zhotovitele. Zhotovitel je oprávněn jednostranně změnit cenu sjednaných servisních služeb. Dojde-li ke změně sazeb Zhotovitele, bude Objednatel o této úpravě informován nejpozději 1 měsíc před vstoupením nového ceníku v platnost. V opačném případě zůstávají v platnosti původní sazby Zhotovitele. V případě, že dojde ke zvýšení cen uvedených v aktuálním ceníku Zhotovitele nad procento míry inflace v České republice, vyjádřenou přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen (ISC) vyhlášenou Českým statistickým úřadem, nasčítané od posledního zvýšení cen v ceníku Zhotovitele nebo od začátku platnosti příslušného ceníku Zhotovitele, je Zhotovitel povinen prokazatelně doložit Objednateli důvody takového zvýšení cen nad nasčítané procento míry inflace. Za základ pro výpočet inflačního navýšení se bere vždy cena servisních služeb z posledního platného ceníku Zhotovitele. Zvýšení zisku Zhotovitele se nepovažuje za řádný důvod pro zvýšení cen servisních služeb platných pro Objednatele.
- 4.7. Objednatel zajistí Zhotoviteli technické podmínky pro výkon servisní podpory dle Přílohy č. 4.

#### **5. Úhrada servisních služeb**

- 5.1. Výše úhrady za řádně provedené servisní služby podle této Smlouvy je určena v Příloze č. 1, část III. Cena v Příloze č. 1 je uváděna bez daně z přidané hodnoty a Zhotovitel vyúčtuje daň z přidané hodnoty v takové výši a takovým způsobem, jak budou v příslušnou dobu určovat právní předpisy.

- 5.2. Daňový doklad vztahující se k úhradě podle odst. 5.1. bude Zhotovitelem vystaven vždy k poslednímu kalendářnímu dni příslušného servisního období, přičemž toto datum bude považováno za datum uskutečnění zdanitelného plnění.

## 6. Platební podmínky

- 6.1. Práce podle Smlouvy budou hrazeny na základě faktury vydané zhotovitelem, jejíž přílohou bude přehled o poskytnutých servisních službách (jejichž úhrada je zahrnuta v ceně servisního poplatku) a službách provedených na objednávku objednatele nad rozsah sjednané servisní podpory (hrazených dle aktuálního ceníku zhotovitele).
- 6.2. Zaplacení faktur bude provedeno bezhotovostně na základě zhotovitelem vystaveného daňového dokladu, a to na bankovní účet uvedený na tomto daňovém dokladu (faktuře).
- 6.3. Daňový doklad (fakturu) doručí zhotovitel objednateli ve dvou výtiscích na výše uvedenou doručovací adresu objednatele. Objednatel zaplatí dle daňového dokladu (faktury) **do 21 dnů** ode dne jeho prokazatelného doručení. Za den splnění platební povinnosti se považuje den odepsání částky z účtu objednatele ve prospěch zhotovitele.
- 6.4. Daňový doklad (faktura) musí obsahovat zejména všechny náležitosti stanovené zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších právních předpisů.
- 6.5. Objednatel je oprávněn před uplynutím lhůty splatnosti vrátit daňový doklad (fakturu), který neobsahuje požadované náležitosti, není doložen požadovanými nebo úplnými doklady, nebo obsahuje nesprávné cenové údaje.
- 6.6. Ve vráceném daňovém dokladu (faktuře) musí objednatel vyznačit důvod vrácení daňového dokladu (faktury). Zhotovitel je povinen vystavit nový daňový doklad (fakturu) s tím, že oprávněným vrácením daňového dokladu (faktury) přestává běžet původní lhůta splatnosti daňového dokladu (faktury) a běží nová lhůta.
- 6.7. Objednatel prohlašuje, že ve smlouvě uvedený předmět pořizuje výlučně pro plnění, které není předmětem daně a není tedy v postavení osoby povinné k dani. V tomto případě se neuplatní režim přenesené daňové povinnosti dle § 92a až § 92e zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.
- 6.8. Zhotovitel prohlašuje že:
- 6.8.1. úplata za zdanitelné plnění dle této smlouvy není odchýlná od obvyklé ceny,
- 6.8.2. nemá v úmyslu nezaplatit daň z přidané hodnoty uvedenou na daňovém dokladu a *nedostal se úmyslně do postavení, kdy nemůže daň zaplatit, ani mu takové postavení nehrozí a nedojde ke zkrácení daně, nebo vylákání daňové výhody,*
- 6.8.3. není nespolehlivým plátcem daně z přidané hodnoty,
- 6.8.4. jím uvedený bankovní účet na daňovém dokladu je zveřejněn v registru bankovních účtů vedený daňovou správou.
- 6.9. Jestliže se zhotovitel, tj. poskytovatel zdanitelného plnění dle této smlouvy, tj. plátce daně z přidané hodnoty, stane nespolehlivým plátcem, či se dostane do finančních potíží a nebude z jakýchkoliv důvodů schopen uhradit svoje daňové závazky vůči státu, je povinen o tom neprodleně informovat kupujícího (odběratele), tj. příjemce zdanitelného plnění dle této smlouvy, a to písemnou formou.
- 6.10. V případě, že by se kterékoliv z prohlášení zhotovitele dle čl. 6. odst. 6.8. této Smlouvy ukázalo být nepravdivým, popř. by se zhotovitel dostal do postavení, kdy nemůže daň zaplatit, popř. ve vztahu ke zhotoviteli existuje důvodná obava z nezaplacení příslušné daně, a to kdykoliv v průběhu trvání smluvního vztahu, je objednatel ve všech případech oprávněn využít tzv. zvláštní způsob zajištění daně dle §109a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, a vyhrazuje si tak právo tuto daň za zhotovitele uhradit přímo ve prospěch účtu finančního úřadu. Zhotovitel s tímto ujednáním výslovně souhlasí.

## 7. Platnost smlouvy

- 7.1. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou s tím, že výpovědní lhůta činí 2 měsíce a počíná plynout od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně.
- 7.2. Smluvní strany se dohodly na tom, že tato Smlouva zaniká vedle případů stanovených zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, zákoníkem platném znění, také:
  - 7.2.1. dohodou smluvních stran spojenou se vzájemným vyrovnáním účelně vynaložených nákladů,
  - 7.2.2. jednostranným odstoupením od Smlouvy ze strany objednatele pro její podstatné porušení zhotovitelem, kterým se zejména rozumí:
    - prodlení zhotovitele s dodáním jakékoliv část předmětu smlouvy, delší než 30 dnů nad termín sjednaný touto smlouvou.
    - opakované porušení povinností zhotovitele vyplývajících z této smlouvy, přičemž opakovaným porušením se rozumí nejméně třetí porušení důležité povinnosti
    - jestliže bude zhotovitelem podán insolvenční návrh ve smyslu zákona č. 182/2006 Sb., „insolvenční zákon“, ve znění pozdějších předpisů, nebo bude soudem rozhodnuto o úpadku zhotovitele na základě návrhu věřitele zhotovitele či bude na základě rozhodnutí soudu ustanoven insolvenční správce pro zhotovitele ve smyslu zákona č. 182/2006 Sb., ve znění pozdějších právních předpisů, anebo bude zhotovitelem podán návrh na povolení reorganizace ve smyslu ustanovení zákona č. 182/2006 Sb. „insolvenční zákon“, ve znění pozdějších předpisů.
    - vstup zhotovitele do likvidace

## 8. Závěrečná ustanovení

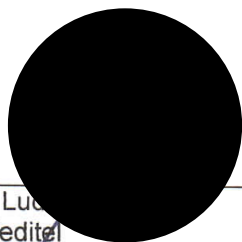
- 8.1. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou také následující přílohy:
  - 8.1.1. Příloha č. 1 k Servisní smlouvě obsahující seznam produktů, které jsou předmětem servisní činnosti, bližší specifikaci servisních služeb, rozsah servisních služeb a servisní poplatky.
  - 8.1.2. Příloha č. 2 k Servisní smlouvě obsahující spojení na oddělení technické podpory Zhotovitele a seznam oprávněných kontaktních osob Objednatele.
  - 8.1.3. Příloha č. 3 k Servisní smlouvě obsahující kategorizaci závad podle Zhotovitele, reakční časy a doby nápravy
- 8.2. Všechny právní vztahy, které vzniknou při realizaci závazků vyplývajících z této Smlouvy, se řídí právním řádem České republiky.
- 8.3. Tuto Smlouvu lze měnit pouze písemným, číslovaným, oboustranně potvrzeným ujednáním, výslovně nazvaným dodatek ke Smlouvě podepsaným statutárními orgány nebo zmocněnými zástupci obou smluvních stran. Jiné zápisy, protokoly apod. se za změnu Smlouvy nepovažují. V případě změny zástupce objednatele nebo zhotovitele oprávněného jednat ve věcech technických nebude vyhotoven dodatek ke Smlouvě; smluvní strana, u které ke změně zástupce došlo, je povinna tuto změnu oznámit druhé smluvní straně. Účinnost změny nastává okamžikem doručení oznámení příslušné smluvní straně.
- 8.4. Zástupce objednatele oprávněný jednat ve věcech technických může činit pouze úkony, ke kterým ho opravňuje tato Smlouva. Úkony jím učiněné nad takto vymezený rámec jsou neplatné.
- 8.5. Smluvní strany sjednaly, že doručování se provádí na doručovací adresy uvedené v čl. 1 této Smlouvy, a to prostřednictvím osoby, která provádí přepravu zásilek (kurýrní služba), nebo prostřednictvím držitele poštovní licence podle zvláštního právního předpisu, doporučeně s dodejkou, nebo osobně proti potvrzení o převzetí. V případě, že smluvní strana odmítne doručovanou zásilku převzít, platí den odmítnutí převzetí za den doručení. V případě, že

smluvní strana nevyzvedne zásilku v úložní době u držitele poštovní licence, má se za to, že zásilka byla doručena třetím dnem od uložení a to, i když se smluvní strana o uložení nedozvěděla.

- 8.6. Zhotovitel je podle ustanovení § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou zboží nebo služeb z veřejných výdajů.
- 8.7. V případě zániku zhotovitele je tento povinen ihned sdělit objednateli tuto skutečnost event. sdělit svého právního nástupce. V případě změny sídla, místa podnikání, nebo doručovací adresy zhotovitele je zhotovitel povinen neprodleně tuto skutečnost oznámit objednateli. Pokud zhotovitel tuto povinnost nesplní, platí pro doručování písemností adresa uvedená v čl. 1 této Smlouvy.
- 8.8. Zhotovitel souhlasí se zveřejněním obsahu této Smlouvy.
- 8.9. V souladu č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv) bere uchazeč na vědomí, že je zadavatel povinen zveřejnit tuto smlouvu v registru smluv a podpisem této smlouvy na sebe zhotovitel ve vlastním zájmu přebírá spoluzodpovědnost kontroly zveřejnění smlouvy a zavazuje se v této věci poskytnout veškerou možnou součinnost.
- 8.10. Tato Smlouva má šest očíslovaných stran a je vyhotovena ve čtyřech stejnopisech s platností originálu, z nichž dva obdrží zhotovitel a dva objednatel. Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.

V Lázních Kynžvart dne 23.3.2017.

Za Objednatele



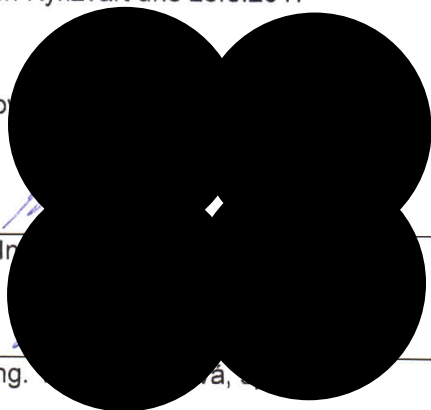
Ing. Jan Luc  
ředitel

Léčebné lázně Lázně Kynžvart  
354 91 Lázně Kynžvart

-3-

V Lázních Kynžvart dne 23.3.2017

Za Zhoto



Ing. Jan Luc

# Příloha č. 1

## k Servisní smlouvě

<b>I. Produkty</b>	
Klientské produkty	"Dodávka a implementace informačního systému pro Léčebné lázně Lázně Kynžvart"

<b>II. Bližší specifikace servisních služeb</b>	
<b>Aplikační podpora:</b>	
Hot-line 2. úrovně	Požadavky jsou evidovány pomocí systému pro správu požadavků IS LBIS/4G. Do systému pro správu požadavků bude Objednatel zadán požadavek na opravu, novou funkcionalitu, atp., kde bude po vyřešení požadavku Zhotovitelem uveden i způsob řešení. Doba reakce na jednotlivé požadavky je uvedena níže. Jednotlivé požadavky včetně oprav chyb v rámci záruky, jejich způsob řešení a doba vyřešení budou kdykoli zpětně dohledatelné.

<b>III. Rozsah servisních služeb a servisní poplatek</b>	
Typ servisních služeb	Helpdesk (Second-Level Hotline) – v týdenním režimu 8x5 s limitem 1 hodina konzultací požadavků za měsíc: 900 Kč  Aplikační podpora legislativních změn za měsíc v ceně 4 500 Kč  Vývojářské práce s limitem 0 hodin za měsíc v ceně 0 Kč
Území	Česká Republika
Servisní období	1 kalendářní měsíc
Období poskytování servisních služeb	Po dobu platnosti a účinnosti této smlouvy
Servisní poplatek za jednotlivá servisní období	5 400 Kč Ceny jsou uvedeny v Kč bez DPH

V Lázních Kynžvart dne 23.3.2017.

V Lázních Kynžvart dne 23.3.2017

Za Objednatele

Za Zhotovitele

Ing. Jan Ludvík, Mgr.  
ředitel  
Léčebné lázně Lázně Kynžvart  
354 91 Lázně Kynžvart

# Příloha č. 2

## k Servisní smlouvě

Spojení na oddělení technické podpory Zhotovitele		
Typ spojení	Číslo, adresa spojení	Doba, ve které je možné spojení využít
Telefon	+420 466 971 192 +420 466 971 193	Od <b>08:00</b> do <b>16:00 CET (SEČ)</b> s výjimkou dnů pracovního volna a klidu a státních svátků České Republiky
E-mail	helpdesk@lauryn.cz	Neomezeně
Internet – kontaktní formulář	<a href="http://sevila.lauryn.cz/Gemini/">http://sevila.lauryn.cz/Gemini/</a>	Neomezeně – oficiální úložiště pro správu požadavků

Kontaktní osoba Zhotovitele			
Pořadí	Jméno	Telefon	Email
1.	Ing. Radek Lauryn	+420 603 107 189	radek.lauryn@lauryn.cz

Oprávněné kontaktní osoby Objednatele			
Pořadí	Jméno	Telefon	Email
1.	Miloslav Sazima	+420 776 805 497	sazima@lazne-kynzvalt.cz
2.	Diana Kletečková	+354 354 672 151	recepce@lazne-kynzvalt.cz

V Lázních Kynžvart dne 23.3.2017.

V Lázních Kynžvart dne 23.3.2017

Za Objednatele

Za Zhotovitele

Ing. Jan Ludvík  
ředitel  
Léčebné lázně Lázně Kynžvart  
354 91 Lázně Kynžvart

-3-

ník

ník



# Příloha č. 3

## k Servisní smlouvě

Kategorie závady	Popis závady	Reakční časy <sup>1</sup>	Doby nápravy <sup>2</sup>
1.	<b>Kritický problém</b> Systém nefunguje vůbec nebo jeho funkčnost je omezena tak, že tento stav má významný dopad na obchodní procesy zákazníka. <ul style="list-style-type: none"> <li>• aplikaci nebo některou její klíčovou funkci není možné používat</li> <li>• dochází k narušení uživatelských dat závažným způsobem</li> <li>• dochází ke zhroucení systému jednou nebo několikrát za den</li> </ul>	Do 4hodin	Do 24 hodin
2.	<b>Významný problém</b> Funkce systému je narušena tak, že dochází k významnému zpomalení výkonu obchodního procesu zákazníka.	Do 4hodin	Do 48 hodin
3.	<b>Minimální problém</b> Funkce systému je omezena, ale toto omezení má minimální vliv na zpracování obchodních procesů zákazníka. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Závada narušuje, avšak neznemožňuje využití systému</li> <li>• blokuje dokončení určitých úkolů, které nejsou časově kritické</li> <li>• působí dílčí závadu nebo nepohodlí uživatele</li> <li>• procesní závada (vyřeší se změnou procesu)</li> </ul> Tuto závadu lze jiným náhradním dočasným způsobem (např. ruční úpravou dat) nebo dočasnou změnou pracovního postupu obejít (workaround). Uživatel však musí vykonat vícepráce na obejítí závady.	Do 4hodin	Do 72 hodin
4.	<b>Nepodstatná závada</b> Systém je funkční. Závada způsobuje jen minimální obtíže při jeho používání. Jde o situace, kdy: <ul style="list-style-type: none"> <li>• vznikne malý problém nebo nepohodlí obsluhy</li> <li>• kosmetická chyba ve vizuálním rozhraní (chybné popisy, řazení dat, překreslování, ...).</li> </ul> Uživatel nemusí vykonat vícepráce na obejítí závady. Způsobuje mu nepohodlí při práci (např. pohyb myši navíc, klik myši navíc, stisk několika kláves navíc, atp.).	Do 4hodin	Do doby nejbližšího plánovaného update

<sup>1</sup> Reakčním časem se rozumí čas, který uplyne od nahlášení požadavku Zadavatelem k potvrzení příjmu požadavku Zhotovitelem. V případě nahlášení požadavku mimo dobu poskytování servisní služby (sjednanou v odst. 3.2 této smlouvy) začíná reakční čas běžet až od 8.00 hodin nejbližšího pracovního dne.

<sup>2</sup> Dobou nápravy se rozumí čas, který uplyne od potvrzení požadavku do jeho odstranění.

V Lázních Kynžvart dne 23.3.2017.

V Lázních Kynžvart dne 23.3.2017

Za Objednatele

Za Zhotovitele

Ing. Jan Ludvík, MBA  
ředitel

Léčebné lázně Lázně Kynžvart  
354 91 Lázně Kynžvart

# Příloha č. 4

## k Servisní smlouvě

### Technické podmínky pro výkon servisní podpory

1. Servisní podpora bude vykonávána v prostorách Zhotovitele a Objednatel vždy zašle potřebné podklady pro servisní úkon. Eventuálně může být podpora poskytnuta u Objednatele pod dohledem jeho IT.

V Lázních Kynžvart dne 23.3.2017.

V Lázních Kynžvart dne 23.3.2017

Za Objednatele

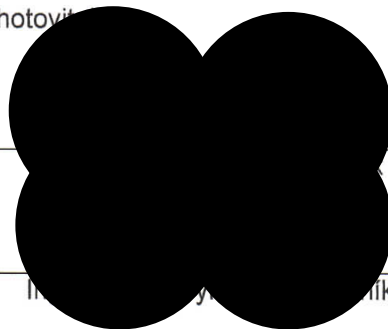


Ing. Jan Ludvík,  
ředitel

Léčebné lázně Lázně Kynžvart  
354 91 Lázně Kynžvart

-3-

Za Zhotovitel



Ing. Jan Ludvík