

7 11/4012017

SMLOUVA O ÚDRŽBĚ A SERVISU č. 1100/2014-S ELEKTRONICKÉHO ŘÍDICÍHO SYSTÉMU SBI

Číslo smlouvy Poskytovatele
SeZ-05012017

Číslo smlouvy Objednatele

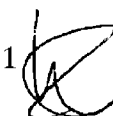
*kteřou níže uvedeného dne, měsíce a roku ve smyslu ustanovení
§ 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb. občanský zákoník uzavřeli*

Poskytovatel:		Objednatel:	
C.G.C., a.s.		Ústřední vojenská nemocnice - Vojenská fakultní nemocnice Praha	
Se sídlem:	Drobného 27, 841 01 Bratislava, Slovenská Republika	Se sídlem:	U Vojenské nemocnice 1200, 169 02 Praha 6, Česká Republika
Zastoupený:	Ing. Lubomírem Klimkem	Zastoupený	prof. MUDr. Miroslav Zavoral, Ph.D.
Funkce:	Představenstvo	Funkce:	Ředitel
Kontaktní osoby:		Kontaktní osoby:	
Funkce:		Funkce:	
Tel.:		Tel.:	
Fax:		Fax:	
IČ:	35 747 811	IČ:	61383082
DIČ:	2020271308	DIČ:	CZ61383082
IČ DPH:	SK 2020271308	IČ DPH:	-
Zapsaná v OR:	Okresního soudu Bratislava I, vložka č. 1770/B, oddiel Sa	Zapsaná v OR:	
Bank. spojení:		Bank. spojení:	

I.

Prohlášení smluvních stran

1. Poskytovatel prohlašuje, že je společností řádně založenou a existující v souladu s právním řádem Slovenské republiky a předpisy EU a jakožto takový je způsobilý tuto smlouvu uzavřít.
2. Objednatel prohlašuje, že je státní příspěvkovou organizací zřízenou Ministerstvem obrany České republiky a jakožto takový je způsobilý tuto smlouvu uzavřít.

1


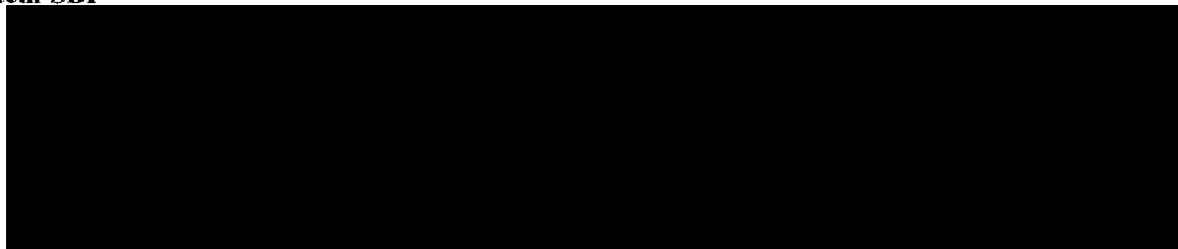
3. Objednatel prohlašuje, že disponuje nevýhradní licencí k elektronickému docházkovému systému SBI (dále jen „Systém SBI“), k aktivovaným modulům [redacted] na dobu trvání smluvního používání Systému SBI s územním omezením na územní celé České republiky.

II.

Vymezení pojmů

1. Níže uvedené výrazy budou mít v této smlouvě následující význam:

“Systém SBI”



“Pracovní doba”

- v pracovní dny doba od 8:00 hod do 17:00 hod.

“Pracovní hodina”

- každá běžná hodina práce jednoho pracovníka Poskytovatele včetně práce započaté a trvající více než 30 min.

III.

Účel smlouvy

1. Tato smlouva se uzavírá pro poskytnutí služeb Objednateli spočívajících v údržbě a servisu Systému SBI v rozsahu stanoveném touto smlouvou. Účelem poskytování těchto služeb je zajistit Objednateli optimální funkčnost a provozuschopnost Systému SBI za podmínek touto smlouvou sjednaných. Poskytovatel prohlašuje, že je jediný možný poskytovatel této služby vzhledem k autorským právům.

IV.

Předmět smlouvy

1. Poskytovatel se na základě této smlouvy zavazuje poskytovat Objednateli služby servisní podpory Systému SBI (dále jen „služby podpory“), které zahrnují tyto služby:
- údržba - upgrade Systému SBI;
 - zajištění provozuschopnosti Systému SBI;
 - řešení provozních problémů vzniklých při užívání Systému SBI u Objednatele, včetně odstraňování závad software (dále jen „řešení provozních problémů“);
 - služby Hot-line pro řešení technických problémů dle přílohy č. 1 – Podmínky poskytování služby Hot line a Help desk;
 - vzdálený přístup pro správu, analýzu a servisní zákrok (tento vzdálený přístup smí být Objednatelem plně monitorován jakýmkoliv SW nástroji);
 - zajištění Help desku, tj. pracoviště Poskytovatele, které bude poskytovat Objednateli Hot-line služby, jiné informace vztahující se k řešení provozních problémů Objednatele vzniklých mu při užívání Systému SBI, včetně přijímání reklamací Objednatele,

- zajišťování řešení problémů, informování Objednatele o způsobu řešení, případně o způsobu vyřešení problémů. Podrobněji je činnost pracoviště Poskytovatele uvedena v příloze č. 1 - Podmínky poskytování služby Hot line a Help desk;
- g) poskytování rad a konzultací pracovníkům Objednatele při řešení provozních problémů vzniklých při užívání software Systému SBI prostřednictvím telefonu, e-mailu, modemu a faxu, což představuje:
- služby Hot-line v případě řešení technických potíží;
 - vyžádané telefonické konzultace nad rámec služby Hot-line;
- h) poskytování rad a konzultací pracovníkům Objednatele pro správné efektivní užívání software Systému SBI formou osobní konzultace/návštěvy;
- i) zajišťování školení pracovníků Objednatele – tj. uživatelů a dalších osob určených Objednatelem, pracovníků podpory a administrátorů Systému SBI (dále jen „školení“) pro práci se Systémem SBI, pokud o to Objednatel požádá, a to v rozsahu, úrovni, místě a termínu požadovaném Objednatelem. Objednatel si na základě nabídky Poskytovatele může objednat školení jeho pracovníků u Poskytovatele písemně s předstihem minimálně 1 (slovy jednoho) týdne od požadovaného data školení,
- j) spolupráci s Objednatelem na dalším rozvoji software Systému SBI, na provádění profylaxí a jiných služeb. Předmět tohoto plnění bude přesně specifikován v samostatných objednávkách nebo smlouvách, které smluvní strany k tomuto plnění mezi sebou uzavřou na základě nabídek Poskytovatele a požadavků Objednatele v termínech definovaných Objednatelem.
2. Služby ve smyslu bodu IV.1 písm. a) až g) budou poskytovány Poskytovatelem průběžně po dobu účinnosti této smlouvy v dohodnutých termínech a rozsahu funkcionalit Systému SBI a na základě plánů vývoje Poskytovatele.
3. Služby ve smyslu bodu IV.1 písm. h) až j) budou poskytovány na základě písemné Objednávky Objednatele, potvrzené Poskytovatelem.
4. Objednatel se zavazuje platit Poskytovateli za řádné provedené služby a za podmínek stanovených v této smlouvě sjednanou cenu.
5. Servisní podpora Poskytovatele Objednateli, dle této smlouvy, nezahrnuje servisní podporu HW (servery, infrastruktura IT, HW připojených systémů – zejména čtečky, docházkové terminály, PZTS, kamerové systémy apod.) použitého pro provoz systému SBI.
6. Objednatel se zavazuje zajistit Poskytovateli nezbytnou součinnost k plnění předmětu smlouvy v rozsahu uvedeném touto smlouvou a za poskytnuté služby řádně uhradit níže uvedenou cenu.
7. Poskytovatel se zavazuje plnit tuto smlouvu s odbornou péčí.
8. Poskytovatel odpovídá Objednateli za škodu způsobenou porušením povinností Poskytovatele stanovených touto smlouvou. Objednatel odpovídá Poskytovateli za škodu způsobenou porušením povinností Objednatele stanovených touto smlouvou.

V.

Zjištění provedeného plnění

1. Veškerá plnění poskytnutá pověřenými zaměstnanci Poskytovatele v rámci činností ve smyslu bodu IV.1 písmena h) až j) této smlouvy budou evidována tak, že ze záznamu bude zřejmé, kterého pracovníka Poskytovatele se záznam týká, stručný popis činnosti, počet časových jednotek (Pracovních hodin) provedené práce a sazba předmětného pracovníka, v případě školení bude obsahovat též seznam skutečných účastníků školení ze strany Objednatele.
2. Řádně vyplněná hlášení ve smyslu bodu V.1 této smlouvy budou potvrzována Objednatelem a Poskytovatelem, a to na formuláři, který po potvrzení Objednatelem slouží jako doklad o převzetí zpracovaného požadavku.

3. Řádně vyplněná hlášení ve smyslu bodu V.1 této smlouvy, odsouhlasená a potvrzená oprávněnou osobou ze strany Objednatele podle bodu V.2 této smlouvy, jsou závazným podkladem Poskytovatele pro vystavení daňového dokladu.

VI.

Cena za služby Poskytovatele a platební podmínky

1. Objednatel a Poskytovatel stanovují dohodou cenu za poskytování služeb údržby a základního servisu Systému SBI dle bodu IV.1 písm. a) až g) této smlouvy v paušální výši **16 300,- Kč** (slovy: Šestnácttisícťřista korun českých) bez DPH měsíčně (dále jen „poplatek za upgrade, údržbu a servis“). Tento paušální měsíční poplatek sestává z:
- ceny za upgrade systému
 - ceny za údržbu a servis aplikace SBI
2. Za realizaci změnových požadavků podle bodu IV.1 písm. h) až j) této smlouvy a tvorbu nabídek Poskytovatele sjednávají smluvní strany následující ceny prací konzultantů Poskytovatele:
- Programátor pro Systém SBI, programování
 - Školitel pro Systém SBI
 - Implementátor Systému SBI
 - Konzultace.....
 - Hot line.....
 - Hodina práce nad rámec Pracovní doby.....
 - Hodina práce prováděná v sobotu, neděli a o svátcích.....
 - Náklady spojené s přepravou (cena za 1 km).....
3. Službu Hot line se Poskytovatel zavazuje poskytovat Objednateli i mimo Pracovní dobu, kdy bude účtována přírážka ve výši 50 % z ceny za Hot line uvedené v bodě VI.2 této smlouvy.
4. Službu Hot line se Poskytovatel zavazuje poskytovat Objednateli i v dnech pracovního volna a pracovního klidu na území Slovenské republiky, kdy bude účtována přírážka ve výši 100 % z ceny za Hot line uvedené v bodě VI.2 této smlouvy.
5. Úhrady za konzultace poskytnuté prostřednictvím Hot-line jsou do rozsahu 4 hod. v kalendářním měsíci součástí základního servisu dle bodu VI.1 a nad 4 hod. za kalendářní měsíc jsou hrazeny sazbou dle bodu VI.2 této smlouvy. Poskytnuté konzultace je povinen Poskytovatel evidovat v systému CGC ISHO a umožnit Objednateli přístup k této evidenci. Nevyčerpané hodiny budou převáděny do následujícího kalendářního měsíce, přičemž jednorázové vyrovnání přečerpaných hodin bude provedeno při uzavření kalendářního roku, tedy fakturací za prosinec.
6. Cena za služby uvedené v bodech VI.1 až 5 bude fakturována Poskytovatelem vždy za uplynulý kalendářní měsíc, po akceptaci protokolu (kontaktní osobou Objednatele) o provedení podpory v příslušném měsíci, a to formou daňového dokladu, jehož přílohou bude vždy výše uvedený protokol podepsaný kontaktní osobou Objednatele. Bude-li tato smlouva platná a účinná pouze v části některého kalendářního měsíce, bude paušální poplatek za upgrade, údržbu a servis fakturován v poměrné výši dle délky platnosti a účinnosti smlouvy v tomto měsíci. Za uskutečnění zdanitelného plnění bude považován poslední den příslušného měsíce nebo poslední den platnosti a účinnosti této smlouvy. Nesplnění podmínky o přiložení protokolu je důvodem pro vrácení daňového dokladu.
7. Celková cena za plnění dle této smlouvy nesmí přesáhnout 2 000 000,- Kč bez DPH. Při dosažení této hranice již další plnění dle této smlouvy není možné
8. Faktury budou obsahovat:
- a) paušální cenu 16 300,- Kč za základní servis dle bodu IV. 1. písm. a) až g) za daný kalendářní měsíc;

- b) cenu za realizované změnové požadavky v daném kalendářním měsíci dle bodu IV.1 písm. h) až j);
 - c) vyúčtování ceny za konzultace poskytnuté prostřednictvím Hot-line nad 4 hod. za kalendářní měsíc podle bodu VI.5 a přírážek k ceně za tuto službu dle bodů VI.3 a 4 této smlouvy.
9. Jednotlivé položky musí být ve faktuře uvedeny odděleně. Daňový doklad je splatný do 60 dnů ode dne doručení Objednateli. Určujícím okamžikem je den jeho prokazatelného přijetí Objednatelem. Dny splatnosti se rozumí kalendářní dny. První den lhůty je den následující po dni doručení daňového dokladu. Pokud případně poslední den splatnosti na sobotu, neděli nebo svátek, je dnem splatnosti nejbližší následující pracovní den. Dnem zaplacení ceny je datum odepsání ceny z účtu Objednatele ve prospěch účtu Poskytovatele, jehož číslo je uvedeno v záhlaví této smlouvy.
10. Nebude-li daňový doklad obsahovat stanovené náležitosti nebo v něm nebudou správně uvedené údaje, je Objednatel oprávněn vrátit jej ve lhůtě pěti (5) dnů od jeho obdržení Poskytovateli s uvedením chybějících náležitostí nebo nesprávných údajů. Důvodem vrácení daňového dokladu je také skutečnost, že k daňovému dokladu nebyl v příloze přiložen protokol dle bodu VI.6 této smlouvy. V takovém případě se přeruší běh lhůty splatnosti daňového dokladu a nová lhůta splatnosti počne běžet doručením doplněného či opraveného daňového dokladu.
11. Všechny daňové doklady musí obsahovat náležitosti daňových dokladů stanovené právními předpisy ke dni vystavení daňového dokladu (zákon č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů), registrační číslo smlouvy Objednatele a číslo nákupního dokladu, které je uvedeno na objednávce, razítko a podpis oprávněné osoby za Poskytovatele.
12. V případě prodlení Objednatele s úhradou faktur dle této smlouvy, delším než 30 dnů, je Objednatel, na základě vyžádání Poskytovatele, povinen platit Poskytovateli úrok z prodlení ve výšce 0.05% z dlužné částky za každý den prodlení.

VII.

Další práva a povinnosti smluvních stran

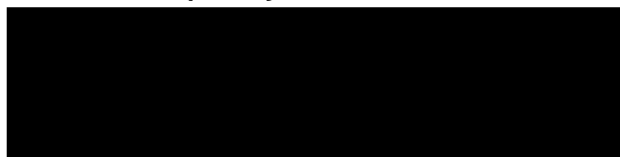
1. Objednatel se zavazuje poskytnout Poskytovateli po předchozí dohodě na svůj náklad nezbytnou součinnost při plnění této smlouvy, a to v nezbytném rozsahu a v přiměřené míře.
2. Za účelem provádění služeb podpory je Poskytovatel oprávněn užívat vyhrazené prostředky Objednatele, na nichž se smluvní strany dohodnou, nebo které jsou pro zabezpečení servisního zásahu nezbytné. Poskytovatel je však povinen zajistit bezpečnost dat a údajů při provádění zásahu.
3. Objednatel zajistí pro Poskytovatele dálkový přístup k provádění služeb podpory.
4. Poskytovatel se zejména zavazuje:
 - při poskytování plnění dle této smlouvy postupovat s odbornou péčí, tak aby bylo dosaženo účelu této smlouvy,
 - při poskytování plnění dle této smlouvy postupovat tak, aby byly dodrženy platné právní předpisy na ochranu osobních údajů, zejm. zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, a od 25.5.2018 též Nařízení Evropského Parlamentu a Rady (EU) 2016/679 - obecné nařízení o ochraně osobních údajů (GDPR - General Data Protection Regulation) případné finanční sankce, které by byly uloženy Objednateli v důsledku porušení těchto předpisů ze strany Poskytovatele v souvislosti s plněním této smlouvy, se Poskytovatel zavazuje Objednateli uhradit,
 - zajistit pro plnění této smlouvy dostatečný počet pracovníků tak, aby předmět smlouvy byl naplněn v odpovídající kvalitě a ve stanovených termínech,

- při poskytování služeb podpory brát zřetel na provozní potřeby Objednatele, postupovat podle nařízení a předpisů Objednatele týkajících se zejména jeho předmětu činnosti, bezpečnosti atd.,
 - při poskytování služeb podpory postupovat podle pravidel obvyklých pro zpracování dat,
 - během poskytování plnění dle této smlouvy umožnit Objednateli potřebnou kontrolu prováděných činností a jejich výstupů, pokud tato kontrola je možná,
 - informovat bezodkladně Objednatele o jakýchkoliv zjištěných překážkách plnění bez ohledu na to, zda za ně odpovídá, a o uplatněných nárocích třetích osob, které by mohly plnění této smlouvy ovlivnit,
 - i bez pokynů Objednatele provádět nutné úkony, které, ač nejsou předmětem této smlouvy, budou s ohledem na nepředvídatelné okolnosti pro splnění smlouvy nezbytné nebo jsou nezbytné pro zamezení vzniku škody; v takovém případě má Poskytovatel právo na náhradu nezbytných a účelně vynaložených nákladů podle zásad stanovených v této smlouvě,
 - dodržovat při plnění této smlouvy obecně závazné právní předpisy k zajištění bezpečnosti a ochrany zdraví při práci, požární předpisy a ostatní předpisy platné pro pracoviště, kde bude provádět činnosti na základě této smlouvy.
5. Za účelem provádění služeb podpory bude po předchozím povolení Objednatele umožněn vstup Poskytovateli do objektů Objednatele. Požadavek na vstup do určených objektů je Poskytovatel povinen oznámit Objednateli nejméně 1 den před vstupem telefonicky na číslech: [REDAKCE] nebo e-mailem: [REDAKCE]. Objednatel je povinen řádně oznámený vstup Poskytovateli zajistit a umožnit. Při vstupu do objektů Objednatele bude vždy servisnímu zásahu přítomen zaměstnanec Objednatele
6. Smluvní strany jsou povinny informovat se předem navzájem o veškerých skutečnostech důležitých pro plnění této smlouvy.

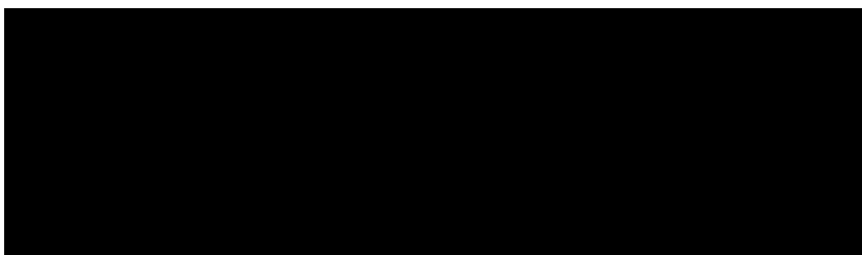
VIII.

Kontaktní osoby

1. Kontaktní osoby – Objednatel:



2. Kontaktní osoby – Poskytovatel:



IX.

Povinnost mlčenlivosti

1. Smluvní strany se zavazují zachovat mlčenlivost o veškerých údajích a informacích, které se vzájemně dozvěděly nebo dozví, a které jim budou zpřístupněny v souvislosti s plněním této smlouvy, přičemž tyto informace nebudou mít povahu běžně veřejně přístupných informací. Strany jsou si plně vědomy, že veškeré tyto skutečnosti jsou považovány za důvěrné informace

nebo za předmět obchodního tajemství (dále souhrnně jen „důvěrné informace“) s veškerými právními důsledky s tím spojenými a plnou právní ochranou, kterou tyto údaje požívají. Důvěrné informace, se kterými budou smluvní strany seznámeny, nejsou zejména oprávněny sdělit, zpřístupnit, využít pro sebe nebo pro jiný subjekt, ať již půjde o subjekt v konkurenčním postavení k druhému účastníku či jinou osobu, a to jak v průběhu trvání této smlouvy, tak i po dobu pěti let po ukončení platnosti této smlouvy.

2. Smluvní strany jsou povinny zavázat k zachování mlčenlivosti o důvěrných informacích všechny zaměstnance a osoby, které pověří úkoly v souvislosti s realizací činnosti dle této smlouvy a případně pozdější realizací dodávek tak, aby i tito byli plnohodnotně zavázáni ve smyslu tohoto ustanovení. Pro případ porušení povinnosti mlčenlivosti těmito osobami přebírá příslušná smluvní strana plně odpovědnost za tyto osoby a případnou škodu způsobenou těmito osobami poškozené straně nahradí.
3. Poskytovatel je povinen zachovat mlčenlivost o technickém vybavení a osobních údajích osob činných u Objednatele bez ohledu na dobu trvání této smlouvy.
4. Povinnost mlčenlivosti založená touto smlouvou je podle dohody obou stran účinná i po dobu pěti let od ukončení platnosti této smlouvy.
5. Za porušení povinnosti mlčenlivosti se nepovažuje, je-li smluvní strana povinna příslušnou informací sdělit na základě zákonem stanovené povinnosti.

X.

Práva k nehmotným statkům

1. Poskytovatel prohlašuje, že plněním závazků podle této smlouvy neporušuje práva třetích osob.
2. V případě zániku, nebo rozdělení Objednatele na vícero právních subjektů, je možná převoditelnost licencí na jiný právní subjekt a to pouze na základě písemného souhlasu Poskytovatele.

XI.

Doba trvání smlouvy a její ukončení

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, s účinností od 1. 9. 2017.
2. Smlouva může být vypovězena kteroukoliv smluvní stranou s tříměsíční výpovědní lhůtou, která počíná běžet prvním dnem následujícího kalendářního měsíce po doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně. Výpověď je možné podat bez udání důvodu nejdříve po uplynutí tří měsíců od nabytí účinnosti smlouvy.
3. Od této smlouvy lze odstoupit za podmínek stanovených zákonem a pro podstatné porušení smluvních povinností. Za podstatné porušení smluvních povinností Poskytovatelem se považuje zejména prodlení Poskytovatele s plněním dle této smlouvy delším než 60 dnů. Za podstatné porušení smlouvy ze strany Objednatele se považuje zejména prodlení Objednatele s placením ceny delším než 90 dnů. Odstoupení je účinné dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně, pokud v oznámení není uvedena lhůta pozdější.
4. Odstoupením od této smlouvy nebo její výpovědí není dotčena platnost ani účinnost ustanovení této smlouvy, která se týkají záruk, autorských práv, povinnosti mlčenlivosti, nároku na náhradu škody vzniklé porušením smlouvy, nároku na zaplacení smluvních sankcí a řešení sporů.

XII.

Oddělitelnost ujednání

1. V případě, že některé ustanovení této smlouvy je nebo se stane neúčinné, zůstávají ostatní ustanovení této smlouvy účinná. Strany se zavazují nahradit neúčinné ustanovení této smlouvy ustanovením jiným, účinným, které svým obsahem a smyslem odpovídá nejlépe obsahu a smyslu ustanovení původního, neúčinného.

XIII.

Doručování

1. Není-li dohodnuto jinak, doručování písemností podle této smlouvy bude uskutečňováno na adresu smluvní strany uvedenou v záhlaví v této smlouvě, případně na adresu, kterou smluvní strana písemně druhé smluvní straně oznámí, případně faxem nebo e-mailem. V případě doručování faxem nebo e-mailem je doručení účinné pouze v případě, že druhá strana přijetí zprávy následně potvrdí. Za řádně doručenou se považuje též písemnost, kterou adresát odmítne převzít nebo se jako nedoručená vrátí zpět z adresy uvedené v záhlaví této smlouvy nebo adresy později oznámené.
2. Kontakt pro doručování Poskytovateli:
Adresa: Drobného 27, 841 01 Bratislava, Slovenská Republika
Tel Hot line: [REDACTED]
3. Kontakt pro doručování Objednateli:
Adresa: U Vojenské nemocnice 1200, PSČ: 169 02, Praha 6
4. Kontaktní informace uvedené výše v této smlouvě (tel. čísla, adresy atd.) mohou být smluvními stranami jednostranně písemně měněny s účinností ode dne doručení druhé smluvní straně, pokud v oznámení není uvedeno datum pozdější. Na adresu sídla smluvní strany je možné doručovat vždy.

XIV.

Uveřejnění smlouvy v registru smluv

1. Smluvní strany se dohodly na tom, že povinnost zaslat smlouvu správci registru smluv k uveřejnění podle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), v platném znění, splní Objednatel, a to nejpozději do 10 pracovních dnů od uzavření smlouvy. Poskytovatel se zavazuje poskytnout objednateli za účelem splnění této povinnosti nezbytnou součinnost.
2. Obě smluvní strany berou na vědomí a souhlasí s tím, že Objednatel, v souladu s § 3 odst. 1 zákona o registru smluv, znečitelní ve smlouvě zaslané správci registru smluv k uveřejnění ty informace, které nelze poskytnout při postupu podle předpisů upravujících svobodný přístup k informacím (např. osobní údaje, obchodní tajemství nebo informace chráněné právem k nehmotným statkům), případně též za podmínek § 5 odst. 6 zákona o registru smluv vyloučí z uveřejnění metadata smlouvy, která jsou obchodním tajemstvím smluvní strany splňující stanovená kritéria. Objednatel však není povinen znečitelnit, resp. vyloučit z uveřejnění údaje, které již byly oprávněně zveřejněny, např. ve veřejných rejstřících apod.
3. S vědomím, že obchodní tajemství mohou tvořit pouze skutečnosti splňující znaky definované v § 504 občanského zákoníku, a s ohledem na limity použití obchodního tajemství jako důvodu neposkytnutí informace podle § 9 odst. 2 zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, v platném znění, označují smluvní strany za své obchodní tajemství:
 - a) Objednatel: žádná část smlouvy neobsahuje obchodní tajemství Objednatele
 - b) Poskytovatel: výčet modulů v čl. I odst. 3 a sestava Systému SBI uvedená v čl. II odst. 1 druhé odrážce.



**Příloha č. 1 ke Smlouvě č. SeZ-05012017
O ÚDRŽBĚ A SERVISU
ELEKTRONICKÉHO ŘÍDICÍHO SYSTÉMU SBI**

Podmínky poskytování služby Hot line a Help desk

1 HOT LINE

- 1.1 V rámci služby Hotline se Poskytovatel zavazuje poskytovat Objednateli opakovaně v čase od 8:00 do 17:00 v pracovní dny podporu telefonickou nebo prostřednictvím e-mailu (dále jen „telefonická podpora“), vztahující se k Systému SBI v následujícím rozsahu:
- Obecné konzultace
 - Konkrétní konzultace postupu nebo použití Systému SBI
 - Konkrétní konzultace související s nastavením Systému SBI (oprávnění, alternativy, styly)
- 1.2 Službu Hotline se Poskytovatel zavazuje poskytovat Objednateli i mimo Pracovní dobu, kdy bude účtovaná přírážka dle smlouvy.
- 1.3 Službu Hotline se Poskytovatel zavazuje poskytovat Objednateli i v dnech pracovního volna a pracovního klidu, kdy bude účtovaná přírážka dle smlouvy.
- 1.4 „**Telefonická podpora**“ zahrnuje poskytnutí poradenských služeb uvedených v bodě 1.1, tj. řešení menších problémů, u kterých doba řešení nepřesáhne 15 minut. Poskytnutí této služby musí být ze strany Poskytovatele provedeno nejpozději do 1 (slovy: jedné) hodiny od jejího vyžádání.
- 1.5 Službu Hot-line mohou využívat oprávněné osoby Objednatele, jejichž kontaktní údaje zašle Objednatel Poskytovateli do 14 dnů od podpisu smlouvy. V případě změn těchto osob oznámí Objednatel Poskytovateli příslušné změny písemnou formou bez zbytečného odkladu. Pro komunikaci mezi Objednatelem a Poskytovatelem byly stanoveny kontaktní údaje za Poskytovatele dle tabulky uvedené v bodě 2.2.

2 HELP DESK

- 2.1 V rámci služby Help desk poskytuje Poskytovatel Objednateli v pracovní dny v době od 8:00 do 17:00 hod. technickou podporu vztahující se k Systému SBI. Službu Help desk může využívat Objednatel prostřednictvím jím pověřených osob (dále jen „oprávnění pracovníci Objednatele“), jejichž kontaktní údaje zašle Objednatel Poskytovateli do 14 dnů od podpisu smlouvy. V případě změn těchto osob oznámí Objednatel Poskytovateli příslušné změny písemnou formou bez zbytečného odkladu.
- 2.2 Pro komunikaci mezi Objednatelem a Poskytovatelem byly stanoveny následující kontaktní údaje Poskytovatele:

Web
Email
Telefon
Fax
Funkce
Jméno a příjmení
Kompetence
E-mail

Telefon	
Fax	
Mobil	

- 2.3 Poskytovatel se zavazuje mít službu Help desk obsazenou konzultanty s odpovídajícími znalostmi, kteří jsou uvedeni v bodě 2.2. této přílohy. Poskytovatel má právo vyměnit jednotlivé konzultanty pouze po konzultaci a písemném schválení Objednatelem.
- 2.4 Hlášení problémů nebo požadavků bude provedeno oprávněným pracovníkem Objednatele jeho zadáním do aplikace Poskytovatele na Web adrese uvedené v této příloze. V případě nedostupnosti uvedeného serveru vyplní oprávněný pracovník Objednatele záložní (sekundární) Hlášení, jehož vzor formuláře je popsán níže v této příloze smlouvy a zašle jej faxem nebo jako přílohu elektronické pošty Poskytovateli. V havarijní situaci lze vést komunikaci náhradním způsobem. V případě hlášení s prioritou „A – stav nouze“ je problém hlášen současně telefonicky – viz bod 4.5. Objednatel bude mít možnost zadat své (externí ID) hlášení a dále možnost sledovat průběh řešení daného hlášení a využívat reporty, které jsou v aplikaci k dispozici.
- 2.5 Poskytovatel se zavazuje poskytovat garantovanou podporu po celou provozní dobu, tj. v pracovní dny v době od 8:00 do 17:00 hod. Garantovaná dostupnost aplikace v této provozní době je 99,5 %. Do výpadků se započítávají chyby priorit A a B dle definic v bodech 3.1 a 3.2 této přílohy. V provozní době nedojde k více jak dvěma neplánovaným výpadkům priority A a jednomu výpadku priority B za měsíc.

3 DEFINICE PRIORIT / STUPŇŮ NALÉHAVOSTI

- 3.1. „A – stav nouze“ znamená, že Systém SBI havaruje jednou nebo několikrát za den tak, že je nepoužitelný ve svých základních funkcích, nebo pokud dojde k narušení uživatelských dat závažným způsobem (narušení konzistence databáze), eventuelně jejich ztrátě. Jedná se o stav, kdy nelze pomocí Systému SBI realizovat některý z důležitých podnikových procesů, pro které byl Systém SBI dodán. To platí i pro snížení odezvy Systému SBI, tj. více než o 30%. Tento stav může ohrozit běžný provoz případně způsobit vysoké finanční či jiné škody. Problém nelze obejít existujícími IS/IT prostředky.
- 3.2. „B – vážný problém“ znamená neumožnění provozu Systému SBI pouze v určité variantě procesu nebo se jedná o chybu reportu. Patří sem i znatelné opakující se zpomalení Systému SBI, tj. více než o 50%. Funkčnost Systému SBI je ve svých funkcích degradována tak, že tento stav omezuje běžný provoz. Problém se dá obejít existujícími IS/IT prostředky.
- 3.3. „C – menší problém“ znamená zanedbatelné narušení funkcí Systému SBI nebo znepríjemnění práce uživatele se Systémem SBI. Jedná se o problém, který nepatří do kategorie „A – stav nouze“ ani „B – vážný problém“.
- 3.4. „D – požadavek na změnu“ znamená žádost na změnu funkcionality, chování nebo vlastností Systému SBI, eventuelně jiná práce nespádající do rozsahu poskytovaných služeb. Nejedná o problém.

4 DOBA ODEZVY A ZPŮSOB REAKCE

- 4.1 Poskytovatel vyvine maximální úsilí, které lze spravedlivě požadovat, k odstranění problému. Doby odezvy a způsoby reakce na jednotlivá Hlášení jsou uvedeny v následující tabulce:

Priorita Hlášení	Odpověď do	Vyřešeno do
A – stav nouze	2 pracovní hodiny	16 pracovních hodin
B – vážný problém	8 pracovních hodin	4 pracovních dnů
C – menší problém	2 pracovních dnů	10 pracovních dnů
D – požadavek na změnu	8 pracovních dnů	Dle objednávky / dodatku nebo přílohy smlouvy

- 4.2 „**Odpověď do**“ znamená dobu, během které bude Objednateli doručeno následující:
- Informace o převzetí Hlášení a ID Hlášení
 - Informace o přijetí nebo odmítnutí Hlášení
 - Dočasné řešení formou rady či doporučení náhradního postupu, (hot)patche (opravného kódu) nebo nové verze aplikace.
- 4.3 „**Vyřešeno do**“ znamená dobu, během které bude Objednateli doručeno následující:
- Odstranění problému
 - V případě neodstranění problému do stanovené lhůty se Poskytovatel zavazuje vyvinout maximální úsilí vedoucí k jeho vyřešení.
 - Finální řešení formou nové verze Aplikace.
- 4.4 Poskytovatel povede evidenci, ze které bude patrné, ve které verzi aplikace byla chyba vyřešena.
- 4.5 Pracovník HelpDesku je o Hlášení s prioritou „A – stav nouze“ a „B – vážný problém“ vždy informován oprávněným pracovníkem Objednatele na mobilní telefon. Přímým kontaktem na mobilním telefonu začíná běžet čas uvedený jako "Odpověď do" a "Řešení do". Vzhledem k závažnosti stavu „A – stav nouze“ a „B – vážný problém“ nebude pracovník HelpDesku odmítat neúplné Hlášení a nebude zjišťovat, zda se opravdu jedná o stav nouze nebo vážný problém.
- 4.6 Lhůta na zahájení prací vedoucích k odstranění problému priority C a D se bude počítat od nahlášení problému na Help Desk.
- 4.7 Hlášení je uzavřeno předáním Finálního řešení Objednateli, prokázáním, že se nejedná o problém, předáním vyjádření Poskytovatele, že řešení není možné, nebo automaticky při nedodání Poskytovatelem vyžádaných informací do 3 pracovních dnů, prokazatelně potřebných k vyřešení Hlášení (doba nutná k poskytnutí takových informací není započítána do doby Odpověď do a Řešení do).

5 SANKCE

- 5.1 Pokud není dohodnuto jinak, má Objednatel v případě prodlení ze strany Poskytovatele s „Odpověď do“ nároku na uplatnění následujících sankcí za nedodržení termínů:
- 100 Kč za každou započatou hodinu prodlení „Odpovědi do“ v případě vady „A“ a „B“
- 5.2 Pokud není dohodnuto jinak, má Objednatel v případě prodlení ze strany Poskytovatele s „Řešením do“ nároku na uplatnění následujících sankcí za nedodržení termínů:
- 250 Kč za každou započatou hodinu prodlení „Řešení do“ v případě vady „A“ a „B“
- 5.3 Uplatněním sankce není dotčeno právo na náhradu škody.

6 FORMULÁŘ ZÁLOŽNÍHO HLÁŠENÍ

Stručný popis problému:					
Datum a čas chybového hlášení:			Číslo hlášení:		
Specifikace systému:	Vývojový		Název systému:		
	Testovací				
	Produktivní				
Zaznamenal:			Společnost:		
Telefon (email):			Oblast/tým:		
Priorita:	Vysoká (1)		Typ řešení:	Oprava	
	Střední (2)			Zlepšení	
	Nízká (3)			Nová funkcionalita	
<u>Podrobný popis problému:</u>					
<u>Návrh řešení:</u>					
<u>Odhadovaný termín splnění:</u>					