

Dohoda o zpřístupnění požadavkového systému ServiceDesk

uzavřená podle ust. § 1746 odst. 2 a následujících zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**občanský zákoník**“), mezi těmito smluvními stranami:

1.

TESCO SW a.s.

Sídlo: tř. Kosmonautů 1288/1, Hodolany, 779 00 Olomouc

IČO: 258 92 533

DIČ: CZ25892533

DIČ k DPH: CZ699000785

Zastoupená: Ing. Svatoplukem Benešem, MBA, generálním ředitelem, na základě plné moci

Zapsaná dne 16.10.2001 pod spisovou značkou B.2530 u Krajského soudu v Ostravě.

(dále jen „**Poskytovatel**“)

a

2.

Nemocnice TGM Hodonín, p.o.

Sídlo: Purkyňova 2731/11, 695 01 Hodonín

IČO: 002 26 637

DIČ: CZ00226637

Zastoupená: Ing. Jiřím Kolibou, ředitelem

Zapsaná dne 03.01.2024 pod spisovou značkou Pr 1228 u Krajského soudu v Brně.

(dále jen „**Objednatel**“; Poskytovatel a Objednatel dále společně jako „**smluvní strany**“ nebo „**strany**“, každý jednotlivě také jako „**smluvní strana**“ nebo „**strana**“)

Článek I.

Úvodní ustanovení

1. Smluvní strany uzavřely dne 4.11.2024 Smlouvu o dílo (dále jen „**SoD**“), na jejímž základě je Poskytovatel povinen ve smyslu čl. 3. odst. 3.1 písm. c) SoD poskytovat Objednateli podporu Výrobce BPM (maintenance & support), která zahrnuje zejména: technickou podporu Výrobce, případné rozšíření verze produktu dle Přílohy č.3 ZD za účelem dosažení cílového stavu doplněním nových procesů v rámci BPM, poskytování aktuálních verzí BPM, poskytování aktualizací a opravných balíčků produktu BPM (upgrade / update / patches), implementace legislativních změn jako součásti podpory po dobu 60 měsíců od data dodání BPM (dále jen „**služby podpory**“).
2. Smluvní strany si dále v čl. 7 SoD sjednaly reakční doby pro odstraňování chyb dodaného BPM, přičemž si však současně v SoD nesjednaly komunikační kanál, prostřednictvím kterého bude docházet k zadávání požadavků Objednatele v souvislosti s poskytováním služeb podpory.
3. Tato dohoda je uzavírána za účelem sjednání formy naplnění závazků Poskytovatele ve smyslu shora uvedených ustanovení SoD, jakož i za účelem naplnění požadavku na zajištění bezpečného provozu informačního a komunikačního systému a udržení požadované úrovně poskytovaných služeb.

Článek II.

Předmět dohody

1. Smluvní strany si jako formu komunikace vedené v souvislosti s poskytováním služeb podpory Poskytovatelem (Zhotovitelem dle SoD) ve smyslu čl. 3. odst. 3.1 písm. c) SoD sjednaly požadavkový systém Poskytovatele – ServiceDesk (dále jen „**SD**“), dostupný na webové stránce: <https://sd.tescosw.cz>

2. Smluvní strany si sjednaly, že přístupy do SD vytvoří Poskytovatel osobě, kterou mu jako osobu oprávněnou písemně oznámí zástupce Objednatele pověřený jednat ve věci smluvního vztahu dle SoD; oznámení podle předchozí věty bude směřováno na elektronickou adresu zástupce Poskytovatele (Zhotovitele pověřeného jednat ve věcech technických dle SoD).
3. Poskytovatel se zavazuje přijmout potřebná opatření k zajištění integrity, důvěrnosti a dostupnosti dat uložených v SD, resp. zajistit v případě potřeby proškolení oprávněného uživatele Objednatele v užívání SD, a to nedohodnou-li se smluvní strany jinak, vzdáleně prostřednictvím online školení; maximální rozsah takového školení jsou dvě člověkohodiny.
4. Pro kategorizaci chyb a reakční doby se uplatní úprava obsažená v čl. 7 SoD. Reakční doba běží v provozní dobu Poskytovatele a začíná od okamžiku zapsání požadavku do SD oprávněnou osobou Objednatele. Reakční nebo realizační doba pro ostatní požadavky zadané v rámci sjednaného rozsahu služeb podpory se bude řídit dohodou smluvních stran, SLA parametry sjednané pro odstraňování chyb dle SoD se pro ně neuplatní.
5. Bude-li na základě požadavku na poskytování služby podpory realizován Poskytovatelem rozvoj systému, bude průběh řešení požadavku zachycen v SD, přičemž nedohodnou-li se smluvní strany jinak, pak platí, že řešení požadavku je zahájeno dnem schválení předpokládaného rozsahu pracnosti uvedeného Poskytovatelem u požadavku v SD ze strany Objednatele. O vyřízení požadavku (dokončení rozvoje) informuje Poskytovatel Objednatele prostřednictvím SD, přičemž Objednateli následně běží lhůta deseti dní na připomínkování a schválení poskytnutého plnění; nevyjádří-li se Objednatel v této lhůtě, má se požadavek za splněný bez připomínek a Poskytovatel je oprávněn vystavit Objednateli příslušnou fakturu. Dnem uskutečnění zdanitelného plnění je den schválení požadavku ze strany Objednatele nebo poslední den marně uplynulé lhůty k vyjádření Objednatele k poskytnutému plnění podle tohoto odstavce.
6. V případě nedostupnosti či nefunkčnosti SD si smluvní strany sjednaly alternativní komunikační kanál – emailovou adresu Poskytovatele: 

Článek III. Závěrečná ustanovení

1. Tato dohoda nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu smluvních stran, přičemž je uzavírána na dobu poskytování služeb podpory dle SoD.
2. Tuto dohodu je možné měnit pouze písemně ve formě vzestupně číslovaných dodatků.
3. Tato dohoda se uzavírá elektronickou formou, přičemž obě smluvní strany obdrží její elektronický originál opatřený uznávanými elektronickými podpisy smluvní strany zastupujících osob.
4. Smluvní strany prohlašují, že ujednání v dohodě byla dosažena v souladu s jejich vůlí, určitě, vážně a srozumitelně, nikoliv v tisni a na základě jednostranně nevýhodných podmínek. Autentičnost dohody potvrzují smluvní strany svým podpisem.

V Olomouci (datum dle el. podpisu)

Za Poskytovatele:



Ing. Svatopluk Beneš, MBA
Generální ředitel

V Hodoníně (datum dle el. podpisu)

Za Objednatele:



Ing. Jiří Koliba
Ředitel