

# Servisní smlouva

uzavřena podle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník č. SLLJL/11847/2017-ŘED

## Smluvní strany:

**Objednatel:** **Státní léčebné lázně Janské Lázně, s.p.**  
Náměstí Svobody 272  
542 25 Janské Lázně  
IČ: 00024 007 DIČ: CZ 000 24 007  
Zastoupena ředitelem státního podniku: xxx

**Poskytovatel:** **GUBI computer systems, s.r.o.**  
17. listopadu 555/17  
787 01 Šumperk  
bankovní spojení: FIO banka, pobočka Šumperk, číslo účtu: 2400316097/2010  
IČ: 47678666 DIČ: CZ47678666  
Zastoupena jednatelem společnosti: xxx

## I. Předmět smlouvy.

1. Poskytovatel se zavazuje po dobu platnosti této smlouvy, v souladu s níže uvedenými podmínkami, poskytovat Objednateli tyto služby, které jsou blíže specifikovány v čl. II. této smlouvy:
  1. **Servis užívaných subsystémů GubiSPA (nadále jen Programu), včetně služby Hotline**
  2. **Legislativní aktualizace (update)**
  3. **Inovace (upgrade)**
  4. **Vývojové programátorské práce na zakázku**
  5. **Školení a doškolování, webináře**
2. Objednatel se zavazuje za řádné poskytnutí služeb hradit Poskytovateli cenu sjednanou v čl. III. této smlouvy.

## II. Specifikace poskytovaných služeb

### 1. Servis

- 1.1. V rámci servisu Programu budou Objednateli zajišťovány Poskytovatelem Záruční opravy chybných funkcí (odst. 1.3), Rychlý servis (odst. 1.4), TOP servis (odst. 1.5) a Hotline (odst. 1.6). Pro stanovení závažnosti události/výstrahy a pro rozhodnutí o použití konkrétního druhu služby Objednatel bude používána klasifikace událostí dle níže uvedené klasifikace stupňů závažnosti událostí (Priorita 1.-5.):

#### **Priorita 1: Kritická**

Tato priorita je vyhrazena pro kritické události a výstrahy, které indikují, že došlo k úplnému selhání databáze GubiSPA, nebo software GubiSPA. Předpokladem splnění této služby jsou plně funkční technické prostředky (řídící počítač, pracovní stanice, síť)

#### **Priorita 2: Vysoká**

Tato priorita je vyhrazena pro události nebo výstrahy, které indikují částečné selhání systému s významným dopadem na procesy, neexistuje žádný vhodný náhradní postup.

#### **Priorita 3: Normální**

Tato priorita je vyhrazena pro události nebo výstrahy, které indikují částečné selhání systému se středním dopadem na procesy, neexistuje žádný vhodný náhradní postup.

#### Priorita 4: Nízká

Tato priorita je vyhrazena pro události nebo výstrahy, které jsou méně závažné, kdy lze zdůvodnit diskusi s objednatelům za účelem určení a naplánování zásahu, dále pro nekritické dotazy nebo dotazy na postupy a nastavení.

#### Priorita 5: Velmi nízká

Tato priorita je vyhrazena pro události nebo výstrahy, které spočívají v customizaci, konfiguraci a změnách nastavení. Většina těchto požadavků je řešena službou TOP servis nebo službou Vývojové programátorské práce (odst. 4).

Způsob rozdělení událostí a výstrah do jednotlivých priorit je uveden v příloze č. 2 této smlouvy.

Pokud není z charakteru události/výstrahy zřejmé, do jakého druhu priority náleží, rozhoduje o akceptaci události/výstrahy a prioritě události/výstrahy kontaktní osoba Objednatelů po dohodě s kontaktní osobou Poskytovatelů (zmocněnci pro věcná jednání).

Servis Programu bude prováděn přednostně zásahem prostřednictvím vzdáleného přístupu a teprve v případě, že řešení události/výstrahy nebude tímto zásahem možné, přistoupí Poskytovatel k osobní návštěvě pracoviště Objednatelů. Pro zásah prostřednictvím vzdáleného přístupu vyžadující omezení práce Objednatelů bude vždy vzájemně odsouhlasen jeho časový harmonogram.

- 1.2. Poskytovatel se zavazuje servis poskytovat a události vyřešit, resp. závady odstranit v níže specifikovaných termínech podle stupně jejich závažnosti.

Poskytovatel poskytuje službu na třech úrovních:

- Level 1- základní úroveň poskytovaná Objednatelům specialistou podpory. Specialista podpory zjistí potřebné informace, poskytne poradenství po telefonu nebo internetovém portálu a v případě potřeby eskaluje specialistovi podpory na druhou úroveň podpory (Level 2).
- Level 2 - odbornější podpora poskytovaná odbornými specialisty, kteří pokračují v řešení, které původně vzniká na úrovni Level 1. Nevyřešené události a výstrahy jsou řešeny seniorem specialistou podpory nebo technickým specialistou. Pokud není dotaz/výstraha vyřešena na této úrovni, je předána na třetí úroveň podpory (Level 3).
- Level 3 - vysoce specializovaná podpora poskytovaná specialisty s přímým přístupem k vývoji software. Je určena pro řešení nejsložitějších a nejnáročnějších událostí/výstrah. Na této úrovni jsou řešeny události/výstrahy, které přesahují schopnosti podpory Level 1 a Level 2, a události/výstrahy s podezřením na softwarové závady.

Poskytovatel zahájí řešení hlášených událostí a výstrah v následujících časových limitech pro Level 1 a Level 2 podpory:

- při klasifikaci závažnosti **č. 1. Kritická** ihned po potvrzení přijetí/nahlášení události/výstrahy. V případě, že doba nahlášení události/výstrahy bude mimo období pondělí – neděle 8.00-17.00 hod a Objednatel nebude výslovně požadovat provedení služby mimo tuto dobu za příplatek dle čl. III. odst. 8, může se zahájení řešení posunout až na 8.00 hodin nejbližšího následujícího dne. Doba vyřešení Kritické události nebo spuštění plánu obnovy je stanovena na 24 hodin od zahájení řešení. V případě nedodržení podmínek dle článku IV. odst. 1, písm. c), d) a g) se čas na zprovoznění technických prostředků nezapočítává do doby na odstranění události/výstrahy.

- při klasifikaci závažnosti **č. 2 Vysoká**, dle možností co nejdříve, nejpozději však do 2 hod. po potvrzení přijetí/nahlášení události/výstrahy. V případě, že doba nahlášení události/výstrahy bude mimo pracovní dobu (pondělí – pátek 8.00-17.00 hod.), a Objednatel nebude výslovně požadovat provedení služby mimo tuto dobu za příplatek dle čl. III. odst. 8, může se zahájení řešení posunout až na začátek nejbližšího pracovního dne. Pokud bude událost/výstraha řešena spuštěním plánu obnovy, je stanovena jeho aktivace do 48 hodin od zahájení řešení. V ostatních případech je doba vyřešení události/výstrahy stanoveno na 72 hodin od zahájení řešení.

- při klasifikaci závažnosti **č. 3 Normální**, dle možností co nejdříve, nejpozději však do 4 hod. po potvrzení přijetí/nahlášení události/výstrahy. V případě, že doba zahájení řešení události/výstrahy bude mimo pracovní dobu (pondělí – pátek 8.00-17.00 hod.), posouvá se tato doba až na začátek nejbližšího pracovního dne. Pokud bude událost/výstraha řešena spuštěním plánu obnovy, je stanovena jeho aktivace do 5 pracovních dní od zahájení řešení. V ostatních případech je doba vyřešení události/výstrahy stanovena na 10 pracovních dní od zahájení řešení.

- při klasifikaci závažnosti **č. 4 Nízká**, dle možností co nejdříve, nejpozději však do 24 hod. po potvrzení přijetí/nahlášení události/výstrahy. V případě, že doba zahájení řešení události/výstrahy bude mimo pracovní dobu (pondělí – pátek 8.00-17.00 hod.), posouvá se tato doba až na začátek nejbližšího

pracovního dne. Pokud bude událost/výstraha řešena spuštěním plánu obnovy, je stanovena jeho aktivace do 10 pracovních dní od zahájení řešení. V ostatních případech je doba vyřešení události/výstrahy stanovena na 20 pracovních dní od zahájení řešení.

- při klasifikaci závažnosti **č. 5 Velmi nízká**, u události/výstrahy s potvrzeným nahlášením do 12:00 hod. pracovního dne bude zahájeno řešení následující den, u události/výstrahy s nahlášením po 12:00 hod. pracovního dne nebo v jiný den než pracovní, bude řešení zahájeno do 48 hodin od následujícího pracovního dne. Poskytovatel potvrdí termín vyřešení události/výstrahy po dohodě s Objednatelem, obvyklá doba vyřešení je 30 pracovních dní od zahájení řešení.

Za vyřešení události nebo výstrahy se považuje i doporučení alternativního, uživatelskou náročností obdobného pracovního postupu, kterým je možno se události/výstraze vyhnout. U závažnosti 4 a 5 je za vyřešení události nebo výstrahy považováno i to, pokud je řešení dostupné po bezplatné instalaci nové verze Programu.

Události nebo výstrahy s prioritou Kritická a Vysoká musí být vždy nahlašovány telefonicky na příslušné telefonní číslo centra podpory. Při použití internetového portálu nemá Poskytovatel možnost ovlivnit prodlevy, které mohou vzniknout při zakládání událostí nebo výstrahy.

Doba vyřešení události / výstrahy se přerušuje po dobu nezbytně nutnou k:

- získání nezbytných dodatečných informací od zákazníka např. z kopie databáze, reportů nebo logovacích souborů,
- provedení zásahů/změn, které je nezbytné provozovat po určitou dobu ve stavu sledování do konce určitého období před jejich odsouhlasení (např. potíže se sestavami, které se plní daty jednou měsíčně),
- eskalaci na Level 3 podpory pro další analýzu,
- provedení konzultací nebo programových úprav, které vyžadují naplánování zdrojů (osob) obvykle nedostupných v centru podpory,
- vyřešení událostí/výstrah s požadavky na nové funkce, vylepšení funkcí a další požadavky nespádající do služby Hotline.

Kvůli složitosti a komplexnosti událostí a výstrah, které jsou eskalovány na 3. úroveň podpory, není možné předem určit dobu jejich vyřešení, pro takové případy neplatí doby vyřešení platné pro 1. a 2. Level podpory. Poskytovatel se však při řešení událostí a výstrah 3. úrovně podpory vždy zavazuje postupovat tak, aby nedocházelo k průtahům a bezdůvodnému prodloužení.

### 1.3. Záruční oprava chybných funkcí

Záruční opravou chybných funkcí dle této smlouvy se rozumí odstraňování závad aktuálně podporovaných verzí Programu, které se mohou při provozu Programu vyskytnout a z hlediska původu mohou být označeny jako skryté vady Programu či jeho úprav dodaných v rámci nové instalace provedené Poskytovatelem. Poskytovatel odpovídá za funkčnost aktuálně podporovaných verzí Programu a provedených úprav v Programu, které jsou pro nově instalovanou verzi Programu aktuální.

O opravu chybných funkcí se nejedná zejména v těchto případech:

- chyby jsou způsobeny zásahy Objednatele do Programu např. při tvorbě uživatelských výstupů nebo při komunikaci s aplikacemi vytvořených Objednatelem
- chyba je způsobena funkcemi operačního systému, databázového systému nebo technického zařízení používaného Objednatelem
- chyba vznikla v důsledku nastavení parametrů Programu provedené Objednatelem

Poskytovatel s Objednatelem budou spolupracovat při odhalení příčiny závady a jejího následného řešení, přičemž budou vzájemně jednat s maximální vstřícností, zejména v případech, kdy bude vzhledem k nastalým okolnostem nutno navrhnout dočasné náhradní řešení.

Záruční opravy chybných funkcí se Poskytovatel zavazuje provádět bezplatně.

### 1.4. Rychlý servis

Požadavky Objednatele na servisní práce (odstranění závad, řešení problému, apod.), které nejsou řešeny v rámci záručních oprav chybných funkcí, a které spadají pod stupeň závažnosti 1 a 2, budou řešeny v rámci služby Rychlý servis.

Rychlý servis slouží zpravidla k odstraňování závad a řešení problémů vysoké priority, způsobených Objednatelem.

Rychlý servis bude prováděn programátorskými pracemi u Objednatele nebo prostřednictvím vzdáleného přístupu. O všech pracích vykonaných v rámci rychlého servisu vystaví Poskytovatel neprodleně písemný dokument – **Zásahový protokol** (Protokol), viz příloha č. 1, který obsahuje popis vykonaných prací, rozsah prací, cenu, popřípadě osoby účastníci se prací za obě strany, datum, místo předání a převzetí. Protokol jinak nemá žádnou přesně stanovenou formu. Protokol je zasílán neprodleně v jednom vyhotovení Objednateli, který je povinen podpisem potvrdit správnost údajů v Protokolu, pakliže k němu nemá žádné výhrady. Odepření podpisu na Protokolu bez oprávněného důvodu, nemá vliv na povinnost Objednatele hradit objednané a řádně a včas provedené práce.

### 1.5. TOP servis

Požadavky Objednatele na servisní práce (odstranění závad, řešení problému, apod.), které nejsou řešeny v rámci záručních oprav chybných funkcí, a které nespádají pod stupeň závažnosti 1 a 2, budou řešeny v rámci služby TOP servis.

TOP servis slouží zpravidla k odstraňování závad a řešení problémů nižší priority způsobených Objednatelem, tvorbě statistických přehledů a nových tiskových sestav, úpravě existujících statistických přehledů a úpravě existujících tiskových sestav, tvorbě dotazů, datových objektů nebo modifikaci dotazů, datových objektů pro práci s údaji v datové bázi, provádění uživatelského nastavení a/nebo konfigurace programových modulů IS GubiSPA, provádění zásahů do datové báze Objednatele za účelem opravy a/nebo modifikace uživatelských dat, provádění kontrol a/nebo modifikaci obsahu výstupů z IS GubiSPA.

TOP servis bude prováděn programátorskými pracemi u Objednatele nebo prostřednictvím vzdáleného přístupu.

### 1.6. Hotline

Hotline je služba, mající za cíl usnadňovat Objednateli užívání Programu, předcházet jednoduchým havarijním situacím Programu, pokoušet se identifikovat příčiny potíží při užívání Programu a snažit se nalézat možná řešení poskytnutím stručné rady nebo informace o Programu. K tomu Poskytovatel poskytuje Objednateli možnost konzultace s pracovníky Poskytovatele na internetovém portálu Poskytovatele nebo v profilu Poskytovatele na sociálních sítích v pracovních dnech v době kdykoli od 08.00 – 17.00 hod.

Odpovědi budou Poskytovatelem předávány pomocí internetového portálu, nebo podle konkrétního případu i prostřednictvím elektronické pošty nebo telefonicky.

Při použití internetového portálu Poskytovatele je vyžadováno vyplnění internetového formuláře.

Pro dotazy stupně závažnosti 1 a 2 dle odstavce 1.1 výše je poskytován Hotline po telefonu v pracovních i v nepracovních dnech (sobota, neděle, státem uznané svátky) v době 8.00 – 17.00.

Dotazy označené Poskytovatelem na internetové portálu jako vyřešené je možné po 5 pracovních dnech uzavřít a vyřadit z evidence, pokud Objednatel do konce tohoto termínu (5 pracovních dnů) nevznesl námitku k jejich uzavření a vyřazení z evidence.

GubiSPA položky kryté službou Hotline:

- řešení nebo vysvětlení chybových hlášení generovaných aplikací GubiSPA,
- asistence při řešení uživatelských problémů, které se vyskytnou během standardních operací v aplikacích GubiSPA,
- řešení problému, dotazů a chyb, které se vyskytnou během provozu aplikací GubiSPA,
- poradenství k postupům a možnostem produktu,
- analýza, předání a eskalace softwarových nebo aplikačních chyb na 3. Level podpory (oddělení vývoje),
- pomoc při obnovení aplikací GubiSPA pouze z úplné zálohy,
- pomoc při obnovení databáze GubiSPA ze zálohy,
- vzdálená asistence/poradenství s update aktuální verze (service pack, hotfix, e-patch, legislativní patch),
- poradenství ke správné údržbě databáze, aplikací GubiSPA,
- pomoc při identifikaci změn, které musí být provedeny zákazníkem ke korekci reportů, nastavení nebo dotazů k funkcionalitě.

GubiSPA položky nekryté službou Hotline:

- programové změny nebo změny nastavení, které neodpovídá nastavení při předání produktu po originální instalaci.
- řešení problémů, které vyplývají ze změny číselníků nebo dat v databázi provedených zákazníkem,
- tvorba databázových dotazů nebo úprava existujících databázových dotazů na vyžádání zákazníka,

- změna obsahu databázových tabulek, manipulace s daty v databázi,
- prověřování souladu hodnot ve standardních nebo uživatelských sestavách nebo identifikace oblastí, kde se mohou vyskytovat nesrovnalosti,
- školení prováděné u zákazníka nebo po telefonu,
- instalace nebo aktivace nových modulů, vlastností nebo komponent produktů GubiSPA nebo společných s operačním systémem,
- reinstalace aplikačního software GubiSPA, softwarových update nebo komponent,
- reinstalace nebo instalace operačního systému, patchů, updatů nebo komponent,
- programování aplikací, interface nebo databází, programování připojení nebo propojení nových HW a SW zařízení,
- dotazy řešené v novějších vydáních produktů GubiSPA, patchů, updatů nebo verzích komponent, které mohou být opraveny instalací příslušné verze software, softwarového update, patche nebo verze komponenty,
- změny konfigurace a nastavení, optimalizace nebo údržba operačního systému nebo GubiSPA nad rámec specifikace nastavení k originální instalaci,
- vytváření nebo změny dokumentů včetně registračních karet, faktur/účtů, popisek, potvrzovacích dopisů apod. Do tohoto bodu spadá také tvorba map stolů, konfigurace nebo editace driverů k tiskárnám, specifické nebo nové programové úpravy interface propojení HW a jiných zařízení,
- tvorba nových nebo úprava existujících reportů, sestav, statistik,
- analýza aplikací a produktů, interface, exportů třetích stran a antivirových softwarů,
- řešení a/nebo analýza provozních dotazů zákazníka,
- změny v interface.

Interface položky kryté službou Hotline :

- řešení nebo vysvětlení chybových hlášení generovaných produktem,
- asistence při řešení uživatelských problémů, které se vyskytnou během provozu aplikací GubiSPA,
- řešení problému, dotazů a chyb spojených se standardními interface GubiSPA a/nebo aplikacemi GubiSPA,
- poradenství k postupům a možnostem standardních interface,
- obecné informace týkající se standardních interface a jejich specifikací.

Interface položky nekryté službou Hotline :

- programování skriptů, aplikací nebo úprav databáze, které jsou potřebné pro interface,
- úpravy interface, změny v nastavení a/nebo konfiguraci interface vyvolané upgrade software jiných dodavatelů,
- programování interface pro GubiSPA a/nebo testování interface s jinými dodavateli,
- vytváření nebo instalace interface, skriptů nebo souborů, které nejsou standardní součástí instalace GubiSPA.

Za služby Hotline nelze považovat konzultace k externím aplikacím Objednatele, aplikacím třetích stran a k jejich vzájemné komunikaci s Programem, k technickému vybavení, k vývojovým záměrům Objednatele v oblasti programového nebo technického vybavení nebo také ke způsobu jejich tvorby.

- 1.7. Veškeré služby servisní služby budou Poskytovatelem prováděny na základě požadavku Objednatele zadaného prostřednictvím formuláře na internetovém portálu Poskytovatele nebo v případě služby Hotline též prostřednictvím formuláře na profilu Poskytovatele na sociálních sítích. Požadavky na servisní zásah stupně závažnosti 1 či 2 je Objednatel oprávněn zadávat též prostřednictvím telefonu; tyto požadavky budou Poskytovatelem následně doplněny do formuláře na internetovém portálu. V případě nefunkčnosti internetového portálu Poskytovatele budou požadavky zadávány formou emailu a následně Poskytovatelem doplněny do formuláře na internetovém portálu.
- 1.8. Poskytovatel má právo odmítnout požadavek na provedení servisní služby v případě, pokud je požadavek v rozporu s platnou legislativou.

## 2. Legislativní aktualizace (update)

Poskytovatel se zavazuje provádět aktualizaci podporovaných verzí subsystémů GubiSPA podle provedených legislativních změn (legislativní aktualizace), v případě kdy nelze zajistit funkce systému jeho parametrickým nastavením, a to vždy po vzájemné dohodě s pracovníky Objednatele. Legislativní aktualizace musí být provedeny vždy nejpozději do dne účinnosti příslušné legislativní změny. Objednatel poskytne na žádost Poskytovatele pomoc při specifikaci implementačních parametrů těchto změn podle konkrétních podmínek Objednatele.

Poskytování služby Legislativní aktualizace je podmíněno kontinuálními platbami za tuto službu Objednatelem podle článku III. odst. 2 po dobu minimálně dvanácti měsíců předcházejících poskytnutí této služby. V případě, že Objednatel nesplňuje podmínku dvanácti měsíční kontinuální platby za službu legislativní aktualizace, má možnost chybějící platby jednorázově uhradit. Poradenství k legislativní

aktualizaci a instalace aktualizovaných modulů je poskytováno v rámci Hotline. Případná školení, nebo jiné služby vyžádané Objednatelům jsou poskytovány v režimu TOP servis. Součástí dodávky legislativní aktualizace podle legislativních změn je uživatelská dokumentace aktualizovaných funkcí ve formátu PDF.

Seznam podporovaných verzí subsystémů GubiSPA i s termíny ukončení jejich podpory je uveřejněn na internetových stránkách Poskytovatele.

### **3. Inovace (upgrade)**

Inovace je služba, zaručující Objednateli získávání práva užívat produkty vývojové a inovační činnosti Poskytovatele, týkající se Programu. Tato služba je zajišťována tak, že Poskytovatel bude vyvíjet aktuální verze Programu, odpovídající vývojovým trendům v softwaru a inovační činnosti Poskytovatele a výsledky své činnosti nabídne k implementaci Objednateli. Poskytnutí výsledku služby Inovace je podmíněno kontinuálními platbami za tuto službu Objednatelům podle článku III. odst. 2 po dobu minimálně dvanácti měsíců předcházejících poskytnutí výsledku této služby. V případě, že Objednatel nesplňuje podmínku dvanácti měsíční kontinuální platby za službu Inovace, má možnost chybějící platby jednorázově uhradit. Poradenství k produktům určeným k inovaci je poskytováno v rámci Hotline. Instalace programových modulů upgrade je poskytováno v rámci Hotline. Případná školení, nebo jiné služby vyžádané Objednatelům jsou poskytovány v režimu TOP servis. Součástí dodávky upgradovaných modulů je uživatelská dokumentace upgradovaných funkcí ve formátu PDF. Do služby Inovace nejsou zahrnuty nově vytvořené části Programu (moduly, subsystémy, pakety funkcí), které Objednatel nemá od Poskytovatele zakoupeny a nejsou zahrnuty do úhrad v článku III. odst. 1 této smlouvy. Součástí Inovace je uživatelská dokumentace Programu ve formátu PDF. V rámci Inovace je Poskytovatel povinen zajistit funkčnost Programu na aktuálních verzích operačního systému Microsoft (Windows, Windows server).

Poskytovatel bude odstraňovat zjištěné chyby (odchyly funkcionality od funkční specifikace) v podporovaných verzích subsystémů GubiSPA ve formě opravných balíků (service packů, patchů, hotfixů). Seznam podporovaných verzí subsystémů GubiSPA i s termíny ukončení jejich podpory a plánovaný termín vydání nejbližšího opravného balíku je uveřejněn na internetových stránkách Poskytovatele. Posouzení dotazu před zařazením do opravného balíku, poradenství a komunikace s Objednatelům k obsahu opravných balíků je poskytována podle povahy chyby v rámci záručních oprav chybných funkcí či v rámci Hotline, práce při instalaci jsou poskytovány podle povahy chyby v rámci záručních oprav chybných funkcí či v rámci TOP servis.

### **4. Vývojové programátorské práce**

Do této skupiny jsou zařazeny práce na vývoji specifických modulů či podsystémů Programu, případně úprav Programu podle individuálních potřeb a požadavků Objednatelů, které vyžadují práci vývojových programátorů, při nichž vznikne zpravidla další autorské dílo, a které jsou poskytovány na základě akceptovaných nabídek Poskytovatele, které tento zasílá Objednatelům po obdržení jeho písemné objednávky.

Cenu a termín dodání Programátorské práce budou strany určovat vždy dohodou ad hoc, přičemž se při určení ceny bude vycházet z hodinové sazby uvedené v čl. III. odst. 6 této smlouvy.

Poskytovatel je povinen po obdržení objednávky na Programátorskou práci do 10 pracovních dnů sdělit Objednatelům jméno osoby odpovědné za zpracování nabídky a je povinen v tomto sdělení oznámit Objednatelům též termín, do kdy bude zpracována nabídka včetně ceny, termín zahájení a ukončení prací, případně další rozhodné skutečnosti. Poskytovatel má právo odmítnout objednávku na vývojové programátorské práce v případě, kdy jsou v rozporu s vývojovými a inovačními záměry Poskytovatele, rizikem pro chod Programu či v rozporu s platnou legislativou.

### **5. Školení a doškolení, webináře**

Do této skupiny jsou zařazeny práce související se vzděláváním, školením a doškolením profesně orientovaných pracovníků Objednatelů na postupy Programu apod. Práce jsou poskytovány na základě akceptovaných nabídek Poskytovatele, které tento zasílá Objednatelům po obdržení jeho písemné objednávky.

Cenu a termín Školení budou strany určovat vždy dohodou ad hoc, přičemž se při určení ceny bude vycházet z hodinové sazby uvedené v čl. III. odst. 7 této smlouvy.

Poskytovatel je povinen po obdržení objednávky na Školení a doškolení do 10 pracovních dnů sdělit Objednatelům jméno osoby odpovědné za zpracování nabídky a je povinen v tomto sdělení oznámit Objednatelům též termín, do kdy bude zpracována nabídka včetně ceny, navrhovaného termínu zahájení a ukončení školení, případně další rozhodné skutečnosti.

### III. Finanční podmínky.

1. Objednatel užívá moduly Programu v množství (počtu licencí) dle níže uvedené tabulky. Celková cena za licence k užití všech modulů, uvedená v tabulce, slouží pro výpočet ceny služeb dle této smlouvy.

Název subsystému (modulu)	Počet licencí	Jednotková cena v Kč	Cena celkem v Kč
Front Office (FO) recepce včetně pokladny	x	x	591 800
Fakturace pro zdravotní pojišťovny + agenda návrhů (poukazů)	x	x	32 600
Interface tel. ústředny (podle počtu hotelů)	x	x	58 600
Hotelový packet (podle počtu pokojů)	x	x	132 020
Lékař	x	x	579 600
Sestra	x	x	383 400
Lékař pro rehabilitaci	x	x	0
Laboratoř	x	x	23 900
Sklad zdravotnického materiálu	x	x	85 500
Rozpis procedur	x	x	223 200
Modul hromadného tisku	x	x	43 000
Statistiky podaných procedur	x	x	21 500
Wellness - prodej procedur a časování	x	x	98 100
Dietní sestra	x	x	179 200
Sklad potravin	x	x	34 200
Docházka	x	x	55 200
Modul pro sběr dat ze snímačů	x	x	8 500
Modul strážník	x	x	32 700
Tisk stravenek	x	x	43 800
Modul Crystal Report (podle počtu pokojů)	x	x	48 300
Evidence majetku	x	x	57 200
Modul inventury	x	x	17 900
Propojení na ekonomický systém - serverová licence	x	x	73 600
<b>CENA ZA LICENCE CELKEM:</b>			<b>2 823 820 Kč</b>

2. Služby dle této smlouvy jsou hrazeny zčásti paušálně a zčásti hodinovou sazbou. Paušální poplatky jsou následující:

		Cena v Kč za měsíc	
Měsíční paušál na služby TOP servis (bod. 1.5) a Hotline (bod 1.6)		x	x
	Roční poplatek –počet procent z celkové ceny za licence:		Cena na měsíc:
Paušální poplatek za služby Legislativní aktualizace (update) (čl. II., odst. 2)		x	x
	Roční poplatek –počet procent z celkové ceny za licence:		Cena na měsíc:
Paušální poplatek za služby Inovace (upgrade) (čl. II., odst. 3)		x	x
<b>MĚSÍČNÍ PAUŠÁLNÍ POPLATEK CELKEM:</b>			<b>54 391 Kč</b>

3. Měsíční paušál na služby TOP servis (bod 1.5) a Hotline (bod 1.6) v sobě zahrnuje poskytnutí služeb TOP servis nebo Hotline v rozsahu 25 hodin měsíčně zdarma (dále jen „volné hodiny“). Po vyčerpání volných hodin budou služby TOP servis a Hotline účtovány hodinovou sazbou ve výši 1.290,- Kč za hodinu poskytování těchto služeb. Účtuje se každá započatá ¼ hodina. Nevyčerpané volné hodiny z jednoho měsíce se převádějí do měsíce následujícího. V případě převodu nevyčerpaných hodin mezi měsíci dle předchozí věty jsou nejprve čerpány hodiny převedené z předchozího měsíce a následně hodiny sjednaného limitu příslušející aktuálnímu měsíci. Volné hodiny, které nejsou vyčerpany do konce platnosti a účinnosti této

smlouvy, propadají. Využití volných hodin na pokrytí služeb poskytnutých v rámci TOP servisu lze pouze na základě dohody smluvních stran.

4. Po vyčerpání volných hodin může Poskytovatel služby TOP servis a Hotline Objednateli poskytovat pouze na základě jeho písemné objednávky, ve které bude výslovně uvedeno, že služby budou poskytovány nad rámec volných hodin za hodinovou sazbu. Poskytovatel je povinen upozornit Objednatele na skutečnost, že mu v daném měsíci zbývá pouze 20% volných hodin (tzn. 5 hodin), a na skutečnost, že v daném měsíci již vyčerpal všechny volné hodiny, a to vždy neprodleně poté, co taková skutečnost nastane.
5. Za poskytnutí služeb Rychlý servis (čl. II. odst. 1, bod 1.4) náleží Poskytovateli cena ve výši 1.390,- Kč za hodinu poskytování této služby. Účtuje se každá započatá ¼ hodina.
6. Za poskytnutí služeb Vývojové programátorské práce (čl. II. odst. 4) náleží Poskytovateli cena ve výši 1.490,- Kč za hodinu poskytování této služby vykonávané v sídle nebo provozovně Poskytovatele. Účtuje se každá započatá ½ hodina.
7. Za poskytnutí služeb Školení a doškolování, webináře (čl. II. odst. 5) náleží Poskytovateli cena ve výši 1.190,- Kč za hodinu školení v sídle nebo provozovně Poskytovatele, případně prováděné formou webinářů, tzn. vzdáleným přístupem s použitím internetových technologií. Účtuje se každá započatá ½ hodina.
8. V případě, že Objednatel bude požadovat provedení služby v sobotu, neděli nebo státní svátek, náleží Poskytovateli příplatek k ceně služby ve výši 100 % ceny příslušné služby nebo v případě poskytnutí služeb v rámci volných hodin bude počítán dvojnásobný počet hodin za poskytnutí těchto služeb.
9. Budou-li služby poskytovány v sídle Objednatele, k ceně dle odst. 3, 5, 6 a 7 se připočítá přepravné ve výši 12,- Kč za 1km. Poplatek za čas pracovníka Poskytovatele strávený na cestě nebude účtován a Poskytovatel nemá nárok na jeho úhradu. Pobytové náklady pracovníků Poskytovatele budou Objednatelem hrazeny podle jejich skutečné výše pouze v případě, že Poskytovatel využije ubytovací kapacity Objednatele.
10. Veškeré ceny uvedené v této smlouvě jsou uvedeny bez DPH, která je účtována podle současně platných předpisů. Jejich změna v pozdějším období se promítne do faktur Poskytovatele od data účinnosti těchto předpisů.
11. Bude-li mít Objednatel zájem o rozšíření počtu licencí, zavazuje se Poskytovatel v průběhu trvání této smlouvy poskytnout Objednateli požadované licence k užití jednotlivých modulů za ceny podle jednotkových cen uvedených v tabulce v odstavci 1 výše. Zvýšení počtu licencí bude provedeno na základě písemné objednávky Objednatele. Snížení počtu licencí bude provedeno na základě písemného oznámení Objednatele.
12. Změní-li se v průběhu trvání této smlouvy počet licencí, smluvní strany se dohodly, že výše paušálních poplatků za služby Legislativní aktualizace a Inovace dle odst. 2 výše se upraví podle nové celkové ceny za licence v souladu s novými počty licencí. Takto upravená výše paušálních poplatků bude účtována v nejbližší následující fakturaci. Poskytovatel je povinen Objednatele písemně informovat o nové výši paušálních poplatků související s novým počtem licencí, a to alespoň 5 dnů před fakturací nové výše poplatku.
13. Paušální poplatky dle odst. 2 výše se hradí měsíčně předem, a to na základě faktury – daňového dokladu vystaveného Poskytovatelem nejdříve první den měsíce předcházejícího, se splatností 30 dní od doručení faktury. Faktura za první měsíc účinnosti této smlouvy bude vystavena v den podpisu této smlouvy se splatností 14 dní od jejího doručení.
14. Ceny za služby podle odst. 3, 5, 6 a 7 výše budou hrazeny měsíčně zpětně, a to na základě souhrnné měsíční faktury – daňového dokladu vystaveného Poskytovatelem nejdříve první den měsíce následujícího, se splatností 30 dní od doručení faktury. Součástí faktury bude podrobný výkaz poskytnutých služeb v daném měsíci odsouhlasený Objednatelem, jehož součástí bude též podrobný rozpis služeb poskytnutých v rámci volných hodin. Bez odsouhlaseného výkazu prací není faktura úplná a nenastává její splatnost. Objednatel se zavazuje do pěti pracovních dnů doručení výkazu prací odsouhlasit, nebo informovat Poskytovatele o odmítnutí výkazu prací se specifikací důvodů odmítnutí. V případě, že Objednatel nepodnikl ani jeden z uvedených úkonů, je považován výkaz prací za odsouhlasený. Nebude-li faktura dle tohoto odstavce některý měsíc vystavena, je Poskytovatel povinen zaslat Objednateli podrobný rozpis služeb poskytnutých v rámci volných hodin nejpozději do 5. dne měsíce následujícího.
15. Smluvní strany se dohodly, že faktury dle této smlouvy mohou být zasílány elektronicky, na emailovou adresu kontaktní osoby Objednatele.

#### **IV. Podmínky pro provádění služeb.**

1. Objednatel souhlasí s tím, že před zahájením služeb podle této smlouvy a v průběhu jejich provádění zajistí pro Poskytovatele bezplatně následující podmínky:
  - a. Určí osobu dostatečně znalou informačního systému Objednatele vybaveného příslušnými oprávněními přístupu do informačního systému Objednatele, který bude k dispozici specialistovi Poskytovatele po dobu poskytování služeb dle této smlouvy u Objednatele.
  - b. Poskytne nezbytnou součinnost, která je předpokladem pro řádné poskytování služeb obsažených v této smlouvě, nebo kterou si v rozumném rozsahu za stejným účelem vyžádá Poskytovatel.



- c. Zajistí zálohování dat, aplikací, specifických ovladačů, komponent a příslušných softwarových klientů na pásky či jiná vhodná média v souladu s provozní dokumentací, ověřování funkčnosti prováděných záloh. Zálohy musí být kdykoliv k dispozici pro potřeby obnovení.
  - d. Zajistí odpovídající software, s výjimkou software, který má dodávat, nebo jehož upgrade má provádět Poskytovatel v souladu s touto smlouvou, zálohy, boot disky apod. pro obnovu databáze, aplikací a celého prostředí pro případ havárie.
  - e. Objednatel je odpovědný za uchovávání licenčních klíčů a aplikačních klíčů, přístupových údajů a hesel do aplikací GubiSPA. Poskytovatel nebude za žádných okolností sdělovat přístupové údaje a/nebo hesla.
  - f. Zajistí, aby poskytovatel obdržel dostatečné informace o veškerých změnách nebo dočasných opravách systémového prostředí s dostatečným předstihem před jejich realizací.
  - g. Zajistí provozuschopnost hardware (především databázového či aplikačního serveru nezbytných pro provozování aplikací GubiSPA) a technologii pro vzdálený přístup k němu a síťové infrastruktury.
  - h. Zajistí dostatečně bezpečné prostředí pro vzdálené připojení k prostředku objednatel včetně jeho ochrany proti poškození, nepovolenému přístupu nebo porušení funkčnosti.
  - i. Zajistí napojení do všech účastnických míst. V případě požadavku Poskytovatele na použití specifického software pro spojení prostřednictvím vzdálené správy, zajistí licence pro požadovaný spojovací software.
  - j. Objednatel na základě včasného požadavku Poskytovatele zajistí, že je k dispozici dostatečné vybavení a data, aby bylo možno provést službu podle předmětu této smlouvy.
2. V případě, že je Poskytovateli bráněno nebo znemožněno začít nebo provést službu, která je předmětem této smlouvy, proto, že Objednatel nesplnil podmínky dle tohoto článku smlouvy, pak Poskytovatel není v prodlení a smluvní pokuta dle čl. VI. této smlouvy Objednateli nenáleží. Poskytovatel má právo požadovat po Objednateli náhradu prokazatelně vzniklé škody, spočívající zejm. v marném servisním výjezdu. Poskytovatel má dále právo požadovat úhradu svých prokazatelně poskytnutých služeb, i když nevedly k vyřešení požadované situace, bylo-li toto způsobeno porušením podmínek Objednatel dle tohoto článku smlouvy.

## **V. Závazky smluvních stran**

1. V případě, že poskytování služeb podle této smlouvy má být prováděno v objektech Objednatel, pak Objednatel umožní pracovníkům Poskytovatel plný přístup do míst, kde bude práce prováděna. Poskytovatel se zavazuje při pohybu v zařízení plně respektovat a dodržovat zásady a pravidla Objednatel na úseku PO a BOZP, se kterými byl seznámen nebo které jsou obecně známé, respektovat povahu provozu Objednatel a dodržovat pokyny Objednatel.
2. Objednatel poskytne Poskytovateli potřebnou spolupráci, informace, vybavení, data a podporu, kterou Poskytovatel bude potřebovat pro řádné splnění povinností dle této smlouvy. Poskytovatel nenese odpovědnost za vzniklou škodu v důsledku nepřesných podkladů poskytnutých Objednatel; v případě, že Poskytovatel považuje, zejména na základě své odbornosti, poskytnuté podklady za nepřesné nebo nevhodné, je povinen na tuto skutečnost Objednatel neprodleně písemně upozornit.
3. Objednatel periodicky proškolí osoby kontaktující službu Hotline, aby před zapsáním dotazu na internetový portál nebo před použitím telefonického nahlašování dotazu provedli následující kroky:
  - a. ověřili, že se problém týká produktů GubiSPA. Potíže mohou vzniknout v počítačové síti, napájení, hardware, v produktech jiných dodavatelů (tzv. třetích stran) nebo v interfacech. V takových případech musí kontaktovat službu podpory příslušného dodavatele,
  - b. pokusili se opakovaně reprodukovat problém, aby se ujistili, že se nejedná chybu v postupu nebo přehlédnutí,
  - c. zkontrolovali obvyklé náležitosti jako je připojení kabeláže k pracovní stanici, elektrický přívod, správné přihlašovací údaje, atd. Často se řešení problému skrývá ve správných postupech a ne v chybě software,
  - d. zkontrolovali příslušné kapitoly dokumentací týkající se dotazu – pracovní postupy, uživatelské příručky, postupy nastavení apod.,
  - e. pokud je možné problém opakovaně reprodukovat, zkontrolovali, zda nedošlo v poslední době ke změnám v provozním prostředí (instalace software na pracovní stanici, nové verze systémů na serverech apod.), které mohou být příčinou problému,
  - f. přihlásili se do znalostní databáze na [www.gubi.cz](http://www.gubi.cz) a vyhledali relevantní informace o problému nebo dotazu v dokumentacích a/nebo řešených dotazech.

## **VI. Smluvní pokuty.**

1. Objednatel se zavazuje k úhradě faktur Poskytovatele ve stanované lhůtě splatnosti. Dojde - li ke zpoždění úhrady faktur, náleží Poskytovateli zákonný úrok z prodlení.
2. V případě nedodržení doby reakce ze strany Poskytovatele podle odstavce I. bodu 1.2 této smlouvy, je Objednatel požadovat po Objednateli smluvní pokutu ve výši 1000 Kč za každý jednotlivý případ, maximálně však do výše 100% sjednaného celkového měsíčního paušálního poplatku dle čl. III. odst. 2 této smlouvy.
3. Zaplacení smluvní pokuty smluvní stranou nezbavuje tuto smluvní stranu závazku splnit povinnosti dané jí touto smlouvou.
4. Zaplacením smluvní pokuty dle této Smlouvy není dotčen nárok na náhradu škody ve výši převyšující uhrazenou smluvní pokutu.

## VII. Odpovědnost za vady

1. Poskytovatel se zavazuje odborně proškolit Objednatele při užívání výsledků činnosti Poskytovatele.
2. Poskytovatel odpovídá za vady a škody dle příslušných ustanovení občanského zákoníku. Poskytovatel neodpovídá za vady a škody, které byly způsobeny nesprávným užitím výsledků činnosti Poskytovatele Objednatel, byl-li Objednatel seznámen formou školení s užíváním výsledků činnosti Poskytovatele, ani za vady a škody vzniklé na straně Objednatele nebo jinými příčinami, které nevyplývají z výsledků činnosti Poskytovatele podle této smlouvy, ani jím nejsou zaviněny.
3. Poskytovatel neodpovídá za vady a škody, které:
  - a. byly způsobeny nesprávnými podklady nebo informacemi Objednatele (ustanovení čl. V. odst. 2 tím není dotčeno);
  - b. vznikly neodborným zacházením Objednatele;
  - c. vznikly použitím nevhodných technických prostředků, nebo poruchou technických prostředků, přičemž na nevhodnost používání daných technických prostředků byl Objednatel Poskytovatelem upozorněn;
  - d. vznikly provozováním či užíváním IS GubiSPA, dodaného Poskytovatelem, v rozporu s dokumentací;
  - e. vznikly změnou parametrů IS GubiSPA Objednatel;
  - f. vznikly v důsledku nesprávnosti nebo nekompletnosti dat vkládaných do IS GubiSPA Objednatel;
  - g. vznikly vnějším zásahem mimo působnost Poskytovatele;
  - h. způsobila třetí osoba na straně Objednatele;
  - i. vznikly z důvodu vyšší moci.

## VIII. Zvláštní ujednání.

1. Smluvní strany sjednávají, že písemná forma objednávky, oznámení, potvrzení a obdobných úkonů dle čl. II. až V. a čl. VII. této smlouvy je zachována, bude-li učiněna formou emailu, zaslaného na emailovou adresu kontaktní osoby Objednatele, resp. kontaktní osoby Poskytovatele.
2. O všech okolnostech, o nichž se strany o sobě dozvědí navzájem při plnění této smlouvy, jsou povinny zachovávat mlčenlivost, a to i po ukončení této smlouvy. Třetím osobám je možno informace sdělovat jen s písemným souhlasem druhé strany, avšak toto se netýká konzultantů smluvních stran, kteří jsou vázáni k mlčenlivosti ze zákona (advokáti, daňoví poradci atp.). Po skončení spolupráce dle této smlouvy, jsou strany povinny veškeré důvěrné informace vrátit druhé straně a vymazat tyto ze všech počítačových databází, na nichž jsou uloženy.
3. Objednatel je povinen dodržovat všechna ustanovení autorského zákona a licenční dohody a nesmí zejména umožnit třetí osobě přístup k Programu ani jeho části a zavazuje se, že případné produkty vytvořené při plnění objednávek dle této smlouvy, bude užívat výhradně pro svou potřebu a nebude je množit bez souhlasu Poskytovatele. Za třetí osobou se nepovažuje osoba v pracovním nebo obdobné poměru k Objednateli a smluvní dodavatel plnící služby či dílo pro Objednatele, užije-li Program výhradně za účelem plnění těchto služeb či díla.
4. Obě strany se dohodly, že sporné otázky budou přednostně řešit dohodou a mimosoudní cestou. Jestliže dohoda nebude možná a bude třeba uplatnit právo soudní cestou, bude příslušným soudem obecný soud dle platných právních předpisů.
5. Kontaktními osobami (zmocněnci pro věcná jednání) podle této smlouvy jsou:
  - xxx., XXX+xxx            za *objednatele*
  - xxx za *poskytovatele*
6. Kontaktní telefon na centrum podpory: xxx Kontaktní email na centrum podpory: XXX
7. Smluvní strany zajistí vzájemnou kontinuální informovanost o kontaktních osobách a kontaktních telefonech. Uvedené kontaktní osoby a jednotlivé kontaktní údaje mohou být změněny oznámením zaslaným formou doporučeného dopisu na adresu sídla druhé smluvní strany (není nutné uzavírat dodatek ke smlouvě).

8. Pokud při své činnosti Poskytovatel přijde do styku nebo zpracovává data Objednatele, je Poskytovatel povinen dbát pokynů Objednatele a činit potřebná technická i organizační opatření k zajištění těchto dat proti zneužití. Tato povinnost Poskytovatele trvá i po ukončení účinnosti této smlouvy. Použití jakýchkoliv datových i jiných údajů a výstupů uložených v síti Objednatele Poskytovatelem k demonstracím, prezentacím, školením apod. je vyloučeno.
9. Tato smlouva vstupuje v platnost dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti nabývá dnem 1. 1. 2018. Uzavírá se na dobu určitou, a to do 31. 12. 2019.
10. Tato smlouva zaniká:
  - a. dohodou smluvních stran
  - b. výpovědí bez výpovědní doby:
    - (i) Poskytovatel je oprávněn tuto smlouvu vypovědět písemně formou doporučeného dopisu, je-li Objednatel přes písemnou výzvu v prodlení s úhradou kterékoli ceny dle této smlouvy po dobu delší než 30 dnů, ačkoliv příslušná faktura splňovala všechny náležitosti daňového dokladu a podmínky této smlouvy a byla řádně doručena Objednateli.
    - (ii) Objednatel je oprávněn tuto smlouvu vypovědět písemně formou doporučeného dopisu při podstatném porušení povinností Poskytovatele dle čl. II. této smlouvy.Platnost a účinnost smlouvy zaniká okamžikem doručení výpovědi druhé smluvní straně.
  - c. výpovědí s výpovědní dobou:
    - (i) Objednatel je oprávněn tuto smlouvu vypovědět z jakéhokoliv důvodu či bez uvedení důvodu, a to písemně formou doporučeného dopisu s výpovědní dobou 2 měsíce, která začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi Poskytovateli.
11. Účinnost ustanovení, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po zániku účinnosti této smlouvy, zejména ustanovení o mlčenlivosti a ochraně osobních údajů, trvá i po ukončení platnosti a/nebo účinnosti této smlouvy.
12. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž jeden obdrží Objednatel a jeden Poskytovatel. Smluvní strany prohlašují, že smlouva včetně příloh byla přečtena a že ji uzavírají podle jejich pravé a svobodné vůle.
13. Nedílnou součástí této smlouvy jsou její následující přílohy:  
Příloha č. 1 – Zásahový protokol  
Příloha č. 2 – Specifikace priorit

V Janských Lázních dne 2. 1. 2018

.....  
za Objednatele  
xxx

.....  
za Poskytovatele  
xxx

.....  
xxx



## Specifikace priorit

Specifikace priorit slouží k vymezení zařazení události/výstrahy do jedné z priorit 1-5 podle servisní smlouvy. Pokud není z charakteru události/výstrahy zřejmé, do jakého druhu priority náleží, rozhoduje o akceptaci události/výstrahy a prioritě události/výstrahy Objednatel po dohodě s oprávněnou osobou Poskyvatele, a to konkrétně osoba, která je oprávněna za Objednatele hlásit jednotlivé stupně událostí.

### OBECNÉ CHARAKTERISTIKY

Úroveň priority	Kategorie	Znaky / příklady
Priorita 1 (kritická)	Úplné selhání systému	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hlavní i záložní server je nedostupný</li> <li>Všechny pracovní stanice (terminály) jsou mimo provoz</li> <li>Žádaná pracovní stanice (terminál) nekomunikuje se serverem</li> </ul>
Priorita 2 (vysoká)	Částečné selhání systému s významným dopadem na procesy, neexistuje žádný vhodný náhradní postup.	<ul style="list-style-type: none"> <li>30% nebo více instalovaných stanic (terminálů) je mimo provoz (nekomunikují se serverem)</li> </ul>
Priorita 3 (normální)	Částečné selhání systému se středním dopadem na procesy, neexistuje žádný vhodný náhradní postup	<ul style="list-style-type: none"> <li>Více pracovních stanic (terminálů) je zcela mimo provoz (nekomunikují se serverem), ale jedná se o méně než 30% z celkového počtu instalovaných stanic</li> <li>Není možné tisknout žádné sestavy ze systému</li> <li>Problémy s tiskem – hodnoty ve 3 a více sestavách si neodpovídají</li> </ul>
Priorita 4 (nízká)	Nekritické dotazy nebo dotazy na postupy a nastavení	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dotazy na sestavy</li> <li>Dotazy týkající se nastavení a postupů práce</li> <li>Problémy s tiskem – hodnoty se nezobrazují na správných místech</li> </ul>
Priorita 5 (velmi nízká)	Customizace, konfigurace a změny nastavení. Většina těchto požadavků je řešena jako placený dotaz podle podmínek servisní smlouvy (služba TOP servis, vývojové programátorské práce)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nové položky v nastavení apod.</li> <li>Požadavky na zjišťování nebo úpravu uživatelských údajů v databázi</li> <li>Požadavky na tvorbu nebo úpravu dotazů pro práci s databází</li> <li>Tvorba/úprava sestav</li> <li>Tvorba/úprava interface</li> </ul>

### Aplikace GubiSPA

Úroveň priority	Kategorie	Znaky / příklady
Priorita 1 (kritická)	Úplné selhání systému	<ul style="list-style-type: none"> <li>Databáze nebo Aplikační Server je mimo provoz a/nebo uživatelé nejsou schopni se připojit k databázi a přihlásit se do systému.</li> <li>U žádného uživatele nejsou dostupné základní funkce systému, jako jsou: Check-in, Check-out, Pokladna, Přístup na účet klienta, práce s lékařskou dokumentací, časování procedur, přidávání položek na účet restaurace.</li> </ul>
Priorita 2 (vysoká)	Významné problémy systému	<ul style="list-style-type: none"> <li>Denní uzávěrka (hotelový systém, časování procedur, wellness) byla přerušena a není možné ji dokončit, datum v systému není možné posunout</li> <li>Není možné ubytovávat a mít přehled o obsazenosti na nejbližších 7 dnů z více než 30% stanic.</li> <li>Není možné provádět Check-in, Check-out, pracovat s Pokladnou, přistupovat na účet klienta, pracovat s lékařskou dokumentací, časovat/prodávat procedury, přidávat položky na účet restaurace z více instalovaných stanic (více než 2 a zároveň více než 30% stanic)</li> <li>Není možné tisknout žádný report z aplikace</li> <li>Interface pro přenosy tržeb do systému je mimo provoz (tržby na účty z restaurace, wellness)</li> </ul>

<b>Priorita 3 (normální)</b>	<b>Selhání funkce</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Není možné provádět Check-in, Check-out, pracovat s Pokladnou, přistupovat na účet klienta, pracovat s Lékařskou dokumentací, časovat/prodávát procedury, přidávat položky na účet restaurace z méně než 30% stanic</li> <li>• Ceny za pokoje a DPH v denní uzávěrce za předchozí den se nesprávně natížily</li> <li>• Chyby v denní uzávěrce poté, co uzávěrka uspokojivě proběhla</li> <li>• Chyby ve výpočtu statistik (tržeb, klientů, skupin)</li> <li>• Nemožnost ubytovávat a mít přehled o obsazenosti více než 7 dnů do budoucnosti</li> <li>• Nemožnost časovat/prodávát procedury - nesprávné časy, nesprávné počty apod.</li> <li>• Chyby ve výpočtu faktur, v sestavách faktur</li> <li>• Problémy v interface na restauraci a wellness nesouvisející s přenosy tržeb (nesprávné jméno apod.)</li> <li>• Problémy s kartami klientů a lékařskou dokumentací – nesprávné údaje, nesprávné určení ceny apod.</li> </ul>
<b>Priorita 4 (nízká)</b>	<b>Nekritické dotazy nebo dotazy na postupy a nastavení</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dotazy k reportům</li> <li>• Dotazy k nastavení balíčků, cen, lékařské dokumentace, rehabilitačního provozu, receptur apod.</li> <li>• Obecné dotazy k postupům a nastavení (podpora není školení po telefonu nebo emailu; školení jsou plánována oddělením implementace)</li> <li>• Poradenství k problému, které se vyskytují náhodně (nepravdělně)</li> <li>• Opakovaný tisk reportů</li> <li>• Dotazy k instalaci a potíže s update software</li> </ul>
<b>Priorita 5 (velmi nízká)</b>	<b>Customizace, konfigurace a změny nastavení. Většina těchto požadavků je řešena jako placený dotaz podle podmínek servisní smlouvy (služba TOP servis, vývojové programátorské práce)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nesrovnalosti v systému před měsíční uzávěrkou</li> <li>• Potvrzovací dopisy, kontrolní zprávy apod.</li> <li>• Nové položky v nastavení, slevy, apod.</li> <li>• Požadavky na zjišťování nebo úpravu uživatelských údajů v databázi</li> <li>• Požadavky na tvorbu nebo úpravu dotazů pro práci s databází</li> <li>• Tvorba/úprava sestav</li> <li>• Tvorba/úprava interface</li> </ul>

Popisy a příklady nejsou myšleny jako absolutní výčet kritérií, podle kterých je posuzováno přidělení priority. Spíše jsou myšleny jako pomůcka a příklady pro orientaci.