

NÁVRH SMLOUVY O ZAJIŠTĚNÍ ÚDRŽBY, PODPORY A ROZVOJE

„FN Ostrava – Podpora PACS systému – Marie PACS“

Smlouva o zajištění údržby, podpory a rozvoje

uzavřená dle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb. (občanský zákoník)

mezi:

OBJEDNATELEM				
Název:	Fakultní nemocnice Ostrava			
Sídlo:	17. listopadu 1790, 708 52 Ostrava-Poruba			
IČ:	00843989	DIČ:	CZ00843989	je plátcem DPH
Zřizovací listina MZ ČR ze dne 25. listopadu 1990 č. j. OP-054-25.11.90				
Zastoupena:	doc. MUDr. Davidem Feltlem, Ph.D., MBA, náměstkem ředitele pro strategii jednajícím na základě pověření ze dne 29. 1. 2014			
Bankovní spojení:	ČSOB a.s., pobočka Ostrava, č. ú. 8010 - 0309258333/0300			

dále jen „Objednatel“

a

POSKYTOVATELEM				
Obchodní firma:	OR-CZ spol. s r. o.			
Sídlo:	Brněnská 19, 571 01 Moravská Třebová			
IČ:	48168921	DIČ:	CZ48168921	je plátcem DPH
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci Králové oddíl 4090, vložka C				
Jednající:	Ing. Václav Mačát			
Bankovní spojení:	KB Moravská Třebová, číslo účtu: 9131560287/0100			

dále jen „Poskytovatel“

1. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 1.1. Předmětem smlouvy je závazek Poskytovatele poskytnout Objednateli služby údržby, provozní podpory a rozvoje (dále jen Služby) programového vybavení – **PACS systému – Marie PACS** – software (dále jen SW) a tím vytvořit podmínky jeho řádného využívání. Seznam SW a garantované hodnoty parametrů služeb jsou uvedeny v příloze č.1.
- 1.2. Objednatel se zavazuje uhradit předmětné plnění dle této smlouvy v souladu s platebními podmínkami, specifikovanými touto smlouvou.

2. Specifikace Služeb

Poskytovatel se zavazuje řádně a včas poskytovat následující služby:

- 2.1. odstraňování incidentů – vad v dohodnutých termínech. Incidentem se rozumí nesoulad skutečných vlastností SW s jeho dokumentací nebo specifikací nebo jejich nesoulad s vlastnostmi obvyklými. Odstraňováním incidentů se rozumí činnost vykonávaná za účelem odstranění primární příčiny incidentu nebo problému nebo za účelem aplikace náhradního řešení (workaroundu) – tím se rozumí z pohledu uživatele přijatelná cesta, jak problém obejít; tato cesta může být softwarová nebo organizační. Kategorie incidentu odráží závažnost dopadu incidentu na uživatele a jsou následující:
 - a) Havárie - Systém jako celek nebo jeho kritické funkce nejsou pro uživatele dostupné.
 - b) Porucha - Významné omezení provozu; systém jako celek je v provozu; kritické funkce systému jsou pro uživatele významně omezeny, ale jsou dostupné a použitelné.
 - c) Ostatní - Špatná funkčnost či dočasné znepřístupnění některé jednotlivé funkce systému, přičemž ostatní funkce systému jsou zachovány a mohou být používány.

Kategorizaci incidentů provádí pracovník Objednatele při jeho zadávání do Help Desku.

- 2.2. realizace úprav SW k zajištění jeho souladu s legislativními požadavky. Součástí zajištění legislativní podpory jsou i nezbytně nutné konfigurační a implementační práce, především takové činnosti, které Objednatel nemůže provádět vlastními silami.
- 2.3. dodávka a instalace řádně otestovaných nových verzí SW (bez incidentů typu A a B) včetně jejich aktualizované dokumentace.
- 2.4. hot-line - běžné telefonické konzultace a hlášení incidentů mimo pracovní dobu.
- 2.5. používání help-deskové aplikace Poskytovatele na adrese <http://helpdesk.orcz.cz> k zajištění evidence incidentů a požadavků a průběhu jejich řešení.
- 2.6. řešení speciálních požadavků Objednatele v předem dohodnutých termínech.

3. Parametry služeb

- 3.1. Provozní doba služby - dohodnutá doba, po kterou by jednotlivá služba měla být dostupná, např. Po-Pá 7:00-16:00, nebo 24 hodin denně 7 dní v týdnu, atd. Používá se při výpočtu dostupnosti. Do této doby se nepočítají předem plánované a nahlášené odstávky.
- 3.2. Provozní doba podpory – doba, po kterou je přímo podpora poskytována uživatelům, je to doba, kdy je dostupné pracoviště Hot line.
- 3.3. Dostupnost - schopnost IT služby nebo konfigurační položky provádět dohodnutou funkci, když je požadována. Je to skutečnost, že služba je přístupná a použitelná ve sjednanou dobu a požadovaným způsobem – udává se jako procento skutečného času poskytování služby z celkové doby, po kterou měla být služba poskytována. Do této doby se však nepočítají předem ohlášené plánované odstávky/výluky (většinou v noci nebo o víkendech).
- 3.4. Doba odstranění incidentu/realizace požadavku - je maximální doba od nahlášení, do které je incident odstraněn nebo do které je požadavek realizován a zároveň je o tom Objednatel informován. V případě, že poskytování dohodnutých služeb bude znemožněno nefunkčností prvku/prvků technické infrastruktury nebo systémového software, na které se nevztahují služby dle této smlouvy, lhůty pro řešení incidentů/požadavků se prodlužují o čas nezbytný pro zprovoznění těchto komponent.
- 3.5. Konkrétní hodnoty výše parametrů služeb pro jednotlivé SW jsou uvedeny v příloze č.1.

4. Cena a platební podmínky

- 4.1. Cena za služby podle paragrafu 2.1 až 2.5 je 73 600 Kč měsíčně bez DPH.
- 4.2. Cena za služby podle paragrafu 2.6. je vždy dohodnuta předem na základě jednotkových cen za člověkohodinu – viz příloha č.2 a je na ni vystavena Objednatelem samostatná objednávka.
- 4.3. Podkladem pro fakturaci ze strany Poskytovatele bude Objednatelem odsouhlasený výkaz plnění servisních parametrů, jehož návrh bude e-mailem zasílán Poskytovatelem měsíčně do 5. pracovního dne měsíce, který následuje po měsíci, za který se fakturuje.
- 4.4. Podkladem pro fakturaci služeb podle odstavce 2.6 je akceptační protokol podepsaný Objednatelem.
- 4.5. Lhůta splatnosti daňového dokladu (faktury) je 30 dnů od jejího doručení Objednateli. Faktura musí obsahovat všechny zákonné náležitosti. Lhůta na zaplacení neplyne v případě, že faktura neobsahuje všechny zákonné náležitosti a Objednatel takovou fakturu vrátí do 5 pracovních dnů Poskytovateli. K fakturovaným cenám bude připočítané DPH dle platné legislativy.

5. Garance, sankce, náhrady škody

- 5.1. Pokud Poskytovatel nesplní dohodnutý termín dodávky požadavku podle paragrafu 2. 6., má Objednatel právo na slevu z ceny 10% z ceny požadavku za každý pracovní den prodlení.
- 5.2. V případě nesplnění ročního parametru dostupnosti služeb dle paragrafu 2.1. A bude krácena fakturace za každou započatou hodinu nedostupného systému o částku 10 tis. Kč.
- 5.3. Včasnost řešení incidentů se odráží v ročním KPI, které se počítá následovně:

$$KPI_M = \frac{\sum \left(v \cdot \left(100\% - \frac{\max(t - m, 0)}{m} \right) \right)}{\sum v}$$

t – skutečná doba řešení incidentů z evidence helpdesku

v – váha incidentu

m - limit pro vyřešení daného typu incidentu

Dohodnuté váhy kategorií incidentů A/B/C při výpočtu jsou 5/3/1

V případě nedodržení dohodnutých termínů se zavazuje Poskytovatel zaplatit penále ve výši roční paušální fakturace přenásobené tímto KPI.

Do výpočtu se zahrnují incidenty uzavřené v daném kalendářním roce. Report incidentů za uplynulý kalendářní rok zašle Poskytovatel každý rok do 10 pracovních dnů po skončení uplynulého kalendářního roku.

- 5.4. Smluvní strany jsou povinny vyvinout maximální úsilí pro předcházení vzniku škod a učinit všechna dostatečná opatření k minimalizaci vzniklých škod.
- 5.5. Právo na náhradu škody Objednatele není dotčeno výše uvedenými sankcemi.
- 5.6. Každá Smluvní strana odpovídá za škodu, která vznikla druhé Smluvní straně porušením povinností stanovených touto Smlouvou nebo obecně závaznými právními předpisy.

6. Podmínky poskytování Služeb

- 6.1. Poskytovatel neodpovídá za Incidenty a škody způsobené zcizením hardware, zásahem třetí strany, neodborným zásahem pracovníků Objednatele, apod. Následné odstranění škod a obnovení funkce Systému v těchto případech vždy spadá do činností nezahnutých do paušálních plateb.
- 6.2. Poskytovatel není v prodlení v plnění předmětu smlouvy v případě, že:
 - a) informace o Incidentu nebyla řádně a dohodnutým způsobem předána Poskytovateli,
 - b) informace o stavu Systému a okolnostech Incidentu předané Objednatelem byly podstatným způsobem zkreslené,
 - c) nebylo pracovníkům Poskytovatele umožněno včasné zahájení činnosti omezením vzdáleného nebo přímého přístupu k Systému nebo jeho příslušné části,
 - d) nebyla ze strany Objednatele poskytnuta potřebná součinnost,
 - e) infrastruktura a technické prostředky Objednatele přímo související nebo ovlivňující činnost Systému nejsou plně provozuschopné nebo funkční,
 - f) Systém je i přes upozornění Poskytovatele provozován Objednatelem na hardwarových komponentách, kterým skončila jejich životnost nebo došlo k předčasnému opotřebením a zhoršení technického stavu,
 - g) Objednatel porušuje nebo umožní třetí straně porušit autorská práva vztahující se k jakékoliv části Systému,
 - h) případný software třetích stran, který je součástí anebo nutný k provozu Systému, není provozován v souladu s licenčními podmínkami výrobce anebo není ve verzi podporované výrobcem nebo určené pro provoz softwarových modulů Poskytovatele dodaných v rámci upgrade nebo update.
- 6.3. Poskytovatel za žádných okolností neodpovídá za přímé, nepřímé ani následné škody související se ztrátou dat v případě, že ke ztrátě došlo nesprávnou manipulací se Systémem nebo daty pracovníky Objednatele nebo pracovníky třetí strany (s výjimkou subdodavatelů Poskytovatele), případně působením Vyšší moci.

7. Místo plnění, komunikace

- 7.1. Služby budou poskytovány vzdáleným přístupem z pracoviště Poskytovatele, pokud povaha služby nebude vyžadovat přímou přítomnost v areálu Objednatele.
- 7.2. Primárním komunikačním kanálem i evidenčním nástrojem je HelpDesk Poskytovatele na adrese <http://helpdesk.orcz.cz>
- 7.3. V urgentních případech, mimo pracovní dobu nebo v případě poruchy primárního kanálu budou incidenty hlášeny na telefonní číslo Poskytovatele +420 602 548 469 (+420 731 401 403 (pouze pro případ nefunkčnosti Hot-line telefonu), které slouží jako vedlejší komunikační kanál.

- 7.4. Kvalifikované osoby pro komunikaci jsou uvedeny v příloze č. 3 – Odpovědné osoby.
- 7.5. Pokud dojde ke sporům na úrovni týmu poskytujících a přebírajících služby, budou tyto primárně řešeny na úrovni Service manažerů obou stran, v případě nedohody budou eskalovány na úroveň Řídícího výboru. Konkrétní personální obsazení je v příloze č. 3 – Odpovědné osoby.

8. PROTIKORUPČNÍ UJEDNÁNÍ

- 8.1. V souladu s čl. 3 Příkazu ministra č. 3/2013 FNO nesmí přijímat sponzorské dary od právnických, či fyzických osob, které jsou zároveň uchazeči, či dodavateli veřejných zakázek realizovaných FNO, v případě, že se jedná o sponzorské dary účelově vázané na konkrétní oddělení a osobu ve formě úhrady pracovní cesty, či úhrady nákladů spojených s účastí na odborných akcích. Výjimkou jsou dary do zvlášť zřízeného fondu na podporu vzdělávání zaměstnanců, spravovaný vedením FNO.
- 8.2. V návaznosti na výše uvedené se zhotovitel zavazuje, že sponzorování pracovních cest, či účastí na odborných akcích, bude provádět pouze cestou obecných darů (bez účelové vazby na konkrétní oddělení a osobu) poskytnutých do zvlášť zřízeného fondu FNO na podporu vzdělávání zaměstnanců v souladu s Protikorupční strategií Ministerstva zdravotnictví České republiky pro přímo řízené organizace. Zároveň se prodávající zavazuje, že ani nebude jednat s žádným zaměstnancem FNO a neuzavře s ním žádný právní vztah, zejména ve formě úhrady pracovní cesty, či úhrady nákladů spojených s účastí na odborných akcích.

9. Závěrečná ustanovení

- 9.1. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou s výpovědní lhůtou 9 měsíců.
- 9.2. Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu poslední smluvní strany a účinnosti dnem akceptace Díla dle smlouvy o dílo.
- 9.3. Zhotovitel, pracovníci zhotovitele, jakož i všechny další osoby, které zhotovitel pověřil plněním povinností dle smlouvy o zajištění servisní podpory a údržby, kteří při realizaci předmětu plnění přijdou do styku s daty v IS, jsou povinni zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech týkajících se těchto dat, a to i po ukončení realizace díla.
- 9.4. V případě porušení podmínek sjednaných touto smlouvou jednou stranou je druhá strana oprávněna od smlouvy jednostranně odstoupit písemným odstoupením doručeným druhé straně. Před odstoupením je však povinna druhou stranu upozornit na porušování smlouvy, poskytnout jí minimálně 30 denní lhůtu k odstranění závad a upozornit ji současně na možnost odstoupení od Smlouvy. Odstoupení od smlouvy je účinné okamžikem, kdy byl projev odstoupení doručen druhé straně, případně termínem odstoupení stanoveným v doručeném dokumentu.
- 9.5. Každá smluvní strana je oprávněna od smlouvy odstoupit v případě, že je na majetek druhé smluvní strany vedeno insolvenční řízení na základě návrhu dlužníka nebo bylo rozhodnuto o úpadku dlužníka nebo je insolvenční návrh zamítnut proto, že majetek nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení. Za den odstoupení se považuje den, kdy bylo písemné oznámení o odstoupení doručeno druhé smluvní straně. Ukončením účinnosti této smlouvy nejsou dotčena ustanovení smlouvy týkající se užívacích práv, nároků z odpovědnosti za škodu a smluvních pokut, pokud vznikly před ukončením účinnosti smlouvy, ani další ustanovení a nároky, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po zániku účinnosti smlouvy.
- 9.6. Plné znění smlouvy, včetně všech jejích změn a doplňků, bude uveřejněno v Registru smluv.
- 9.7. Poskytovatel je povinen v souladu s ustanovením § 147a odst. 4 a 5 ZVZ, předložit Objednateli seznam, ve kterém uvede subdodavatele, jímž za plnění subdodávky uhradil více než 10 % z celkové ceny předmětu plnění. V případě, že Poskytovateli nevzniknou v rámci plnění této smlouvy subdodávky za více než 10 %, je povinen v termínu dle § 147a odst. 5 písm. a) ZVZ předložit Objednateli prohlášení, že neměl takové subdodavatele, kterým by za plnění subdodávky uhradil více než 10 % z celkové ceny předmětu plnění. Má-li subdodavatel formu akciové společnosti, je přílohou seznamu i seznam vlastníků akcií, jejichž souhrnná jmenovitá hodnota přesahuje 10% základního kapitálu, vyhotovený ve lhůtě 90 dní před dnem předložení seznamu subdodavatelů.
- 9.8. Veškeré změny a doplňky této smlouvy je možné činit písemně, a to formou číslovaných dodatků.
- 9.9. Tato smlouva je sepsána ve dvou vyhotoveních, každá strana obdrží po jednom.
- 9.10. Veškeré právní vztahy touto smlouvou neupravené se řídí ustanoveními občanského zákoníku a ostatních obecně závazných právních předpisů.

10. Přílohy

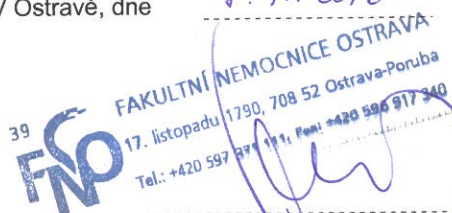
Příloha č.1 – Podporovaný SW a garantované hodnoty parametrů služeb

Příloha č.2 – Ceník prací

Příloha č.3 – Odpovědné osoby

V Ostravě, dne

8. 11. 2016



Fakultní nemocnice Ostrava
doc. MUDr. David Feltl, Ph.D., MBA
náměstek ředitele pro strategii
jednající na základě pověření ze dne 29. 1. 2014

V Moravské Třebové, dne 2. 11. 2016

OR-CZ spol. s r. o.
Ing. Václav Mačát
jednatel



OR-CZ spol. s r. o.
Brněnská 19
Moravská Třebová
571 01
IČ: 48168921
DIČ: CZ48168921

Příloha č. 1 Smlouvy o zajištění údržby, podpory a rozvoje programového vybavení – software

SEZNAM PODPOROVANÉHO SW A GARANTOVANÉ HODNOTY PARAMETRŮ SLUŽEB

Režim poskytování služeb a provozní doba služeb

Garance dostupnosti SW a služeb jsou dohodnuty pro každý SW/službu zvlášť a to vždy v některém z režimů uvedených v tabulce:

Režim	Popis
24x7	Nepřetržitá dostupnost SW/služby tzn. 24 hodin 7 dní v týdnu.
16x7	Dostupnost 16 hodin 7 dní v týdnu. Doba, po kterou je služba dostupná, je definována ve sloupci „Provozní doba“.
12x7	Dostupnost 12 hodin 7 dní v týdnu. Doba, po kterou je služba dostupná, je definována ve sloupci „Provozní doba“.
9x7	Dostupnost 9 hodin 7 dní v týdnu. Doba, po kterou je služba dostupná, je definována ve sloupci „Provozní doba“.
24x5	Nepřetržitá dostupnost SW/služby tzn. 24 hodin 5 dní v týdnu, tj. v pracovních dnech. Dostupnost SW/služby není garantována ve dnech pracovního volna a dnech pracovního klidu (svátky).
16x5	Dostupnost 16 hodin 5 dní v týdnu, tj. v pracovních dnech. Dostupnost SW/služby není garantována ve dnech pracovního volna a dnech pracovního klidu (svátky). Doba, po kterou je služba dostupná, je definována ve sloupci „Provozní doba“.
12x5	Dostupnost 12 hodin 5 dní v týdnu, tj. v pracovních dnech. Dostupnost SW/služby není garantována ve dnech pracovního volna a dnech pracovního klidu (svátky). Doba, po kterou je služba dostupná, je definována ve sloupci „Provozní doba“.
9x5	Dostupnost 9 hodin 5 dní v týdnu, tj. v pracovních dnech. Dostupnost SW/služby není garantována ve dnech pracovního volna a dnech pracovního klidu (svátky). Doba, po kterou je služba dostupná, je definována ve sloupci „Provozní doba“.

Seznam podporovaného SW/služeb a jejich garantovaných parametrů dle paragrafu 3.1. – odstraňování incidentů

SW/služba	Režim	Dostupnost	Provozní doba	Doba vyřešení incidentu (hod.)			Cena za rok v Kč bez DPH	Pozn.
				A	B	C		
Marie PACS	24 x 7	99,9%	24 x 7	2	24	120	883 200,-	*

Poznámka: pro výpočet dostupnosti se berou do úvahy pouze incidenty typu A.

* Specifikace Systému

Aplikační software	Počet licencí	Licenční čísla
MARIE Server Enterprise - neomezený počet DICOM kanálů, neomezený objem ukládaných dat - 1 licence = 1 HW klíč	3	5238 5239 5253
MARIE NIS Konektor - 1 licence = 1 HW klíč (společný s MARIE DICOM HUB)	2	09BA124 09BA125
MARIE DICOM HUB	2	
MARIE DICOM HUB „MASH“	1	

V Moravské Třebové , dne 2. 11. 2016



OR-CZ spol. s r.o.
Brněnská 19
Moravská Třebová
571 01
IČ: 48168921
DIČ: CZ48168921

OR-CZ spol. s r. o.
Ing. Václav Mačát
jednatel

Příloha č. 2 Smlouvy o zajištění údržby, podpory a rozvoje programového vybavení – software

CENÍK PRACÍ

V případě, že budou v rámci tohoto smluvního vztahu prováděny práce, na něž se nevztahují paušální platby, bude Poskytovatel garantovat následující ceny prací pro uvedené role/činnosti:

Role	Předpokládaná činnost	Cena bez DPH za člověkoden
Projektový manažer	Definice projektového plánu, řízení kapacit na projektu, koordinace interních a externích zdrojů, řízení rizik, reportování stavu projektu.	5 200,- Kč
Konzultant/Analytik	Konzultace, tvorba analytické dokumentace, specifikace požadavků, návrh řešení, tvorba testovacích scénářů, testování	6 000,- Kč
Programátor	Vývoj aplikací dle analytické dokumentace, unit testování, dokumentace aplikací.	5 200,- Kč

Poznámka: v ceně za člověkoden jsou zahrnuty všechny související náklady jako cestovné diety, čas strávený na cestě apod. a rozumí se tím 8 hodin práce.

V Moravské Třebové , dne 2. 11. 2016



OR-CZ spol. s r.o.
Brněnská 19
Moravská Třebová
571 01
IČ: 48168921
DIČ: CZ48168921

OR-CZ spol. s r. o.
Ing. Václav Mačát
jednatel

Příloha č. 3 Odpovědné osoby

Níže uvedené osoby jsou oprávněny účastnit se plnění této smlouvy:

Oblast odpovědnosti a oprávnění	Jméno	E-mail	Telefon
Člen Řídícího výboru za Objednatele	Petr Böhm	Petr.bohm@fno.cz	739 600 634
Člen Řídícího výboru za Poskytovatele	Zdeněk Becha	zbecha@orc.zcz	776 292 151
Service manažer za Objednatele	Tomáš Gregor	tomas.gregor@fno.cz	603 273 216
Service manažer za Poskytovatele	Marek Smilowski	mamilowski@orc.zcz	602 209 440
Žadatel za Objednatele	Petr Novobilský	petr.novobilsky@fno.cz	59737 4127
Žadatel za Objednatele	Petr Foniok	petr.foniok@fno.cz	737 208 117
Žadatel za Objednatele	Marek Sonnek	marek.sonnek@fno.cz	732 553 847
Žadatel za Objednatele			
Řešitel za Poskytovatele	Michal Troják	mtrojak@orc.zcz	603 842 321
Řešitel za Poskytovatele	Petr Schlögl	pschlogl@orc.zcz	733 756 746
Řešitel za Poskytovatele	Antonín Onuca	aonuca@orc.zcz	734 525 924

Příloha č. 4 Pravidla komunikace

I. Definice pojmů

- a) „**Provozní doba Help-desku**“ – doba, kdy jsou přijímány a řešeny Požadavky Objednatele v rámci Help-desk, tato doba je stanovena v pracovní dny (mimo dnů volna a státem uznaných svátků v ČR) v době od 8:00 do 16:00
- b) „**Hot-line**“ – vyhrazená telefonní linka Poskytovatele dostupná nepřetržitě mimo Provozní dobu Help-desku pro telefonické přijímání požadavků Objednatele a jejich řešení
- c) „**Pracovní hodina**“ (dále také „PH“) – jednotka pro vyjádření doby trvání nebo lhůty, která běží pouze v Pracovní době. Doba nebo lhůta má tolik PH, kolik hodin daného časového úseku uběhlo v rámci Pracovní doby.
- d) „**Pracovní den**“ (dále také „PD“) – jednotka pro vyjádření doby trvání nebo lhůty, která běží pouze v Pracovní době. Doba nebo lhůta má tolik PH, kolik 8 hodinových úseků daného časového úseku uběhlo v rámci Pracovní doby.

II. Vyhrazené komunikační prostředky Poskytovatele:

- a) **Help-desk**
www rozhraní: <http://helpdesk.orcz.cz>
e-mail: helpdesk@orczech.cz
záložní telefon: +420 461 361 111 (pouze pro případ nefunkčnosti www rozhraní a e-mailu)
- b) **Hot-line**
telefon: +420 602 548 469
záložní telefon: +420 731 401 403 (pouze pro případ nefunkčnosti Hot-line telefonu)

III. Pravidla komunikace pro Help-desk

1. Přístup k www rozhraní Help-desk a právo vznášet Požadavky na Help-desk e-mailem mají pouze Oprávnění pracovníci Objednatele, kteří jsou vyškoleni a certifikováni pro komunikaci s Help-deskem a seznámeni s podmínkami této smlouvy. Uživatelské jméno a heslo pro přístup k www rozhraní oznámí Poskytovatel Objednateli nejpozději do pěti pracovních dnů od nabytí účinnosti této smlouvy.
2. Oprávnění pracovníci Objednatele hlásí Požadavky na www rozhraní Help-desk nebo e-mailem na adresu vyhrazenou pro Help-desk. E-mail popřípadě tel. linka jsou záložním komunikačním kanálem pro případ problémů s funkčností nebo dostupností www rozhraní. Objednatel je povinen přednostně hlásit Požadavky prostřednictvím www rozhraní.
3. Zprávy a upozornění ze systému Help-Desk jsou Objednateli odesílány na e-mailovou adresu Oprávněného pracovníka, který vznesl příslušný Požadavek, evidovanou v systému Help-desk.
4. Doručení Požadavku na Help-desk je Objednateli bez prodlení potvrzeno zprávou.
5. Účinky doručení Požadavku na Help-desk (dále jen „Přijetí požadavku“) nastanou okamžikem jeho doručení, je-li Požadavek doručen v Provozní době Help-desku. Přijetí požadavku doručeného mimo Provozní dobu Help-desku tuto dobu nastane v okamžiku jejího následujícího zahájení. Lhůty garantované Poskytovatelem se v takovém případě staví na dobu od doručení Požadavku do Přijetí požadavku. Proto je třeba mimo provozní dobu Help-Desku hlásit urgentní incidenty telefonicky na Hot-line.
6. Za Zahájení řešení Požadavku je považován okamžik odeslání zprávy o Zahájení řešení Poskytovatelem Objednateli.
7. O průběhu řešení Požadavku je Objednatel informován na www rozhraní Help-desku.
8. Za vyřešení Požadavku je považován okamžik odeslání zprávy o ukončení řešení Požadavku Poskytovatelem Objednateli.
9. Objednatel řešení Požadavku schválí nebo odmítne s uvedením námitek k řešení. V případě schválení řešení Požadavku je Požadavek považován za uzavřený.
10. Nevyjádří-li se Objednatel k řešení Požadavku výše uvedeným způsobem do 14 dní od oznámení dokončení řešení Požadavku, je Požadavek považován za Objednatelem schválený a uzavřený.
11. V případě oprávněných námitek Objednatele k řešení Požadavku Poskytovatel pokračuje v řešení Požadavku a běží znovu případné lhůty.

12. Objednatel může v průběhu řešení Požadavek stornovat, Požadavek je v takovém případě považován za vyřešený a uzavřený.

IV. Pravidla komunikace pro Hot-line

1. Využívat Hot-line mohou pouze Oprávnění pracovníci Objednatele.
2. Incidenty oprávněně hlášené na Hot-line (kategorie A a B) jsou považovány za přijaté jejich ohlášením. Další řešení požadavku probíhá dle pravidel pro Help-desk.
3. V době mimo Provozní dobu Help-desku je komunikace související s řešením Incidentů oprávněně ohlášených na Hot-line vedena telefonicky prostřednictvím Hot-line.