



Smlouva o servisu a aktualizaci programového vybavení

(dále jen „smlouva“ nebo „tato smlouva“)

uzavřená podle ustanovení § 1746 zákona č. 89/2012 Sb.,
občanský zákoník, v účinném znění

1. Smluvní strany

Zhotovitel

Obchodní firma
Sídlo
IČ:
DIČ:
Zápis v OR:
Zastoupená:
Bankovní spojení:
č.ú.:

ANETE spol. s r.o.
Okružní 834/29a, Lesná, 638 00 Brno
46970126
CZ446970126
Krajský soud v Brně, odíl C, vložka 7172
Ing. Tomáš Hájek, jednatel

(dále jen "zhotovitel")

Objednatel

Obchodní firma
Sídlo
IČ:
DIČ:
Zápis v OR:
Kontaktní adresa:
Jednající:
Bankovní spojení:
č.ú.:

Univerzita Palackého v Olomouci
Křížkovského 511/8, 771 47, Olomouc
61989592
CZ61989592
Veřejná vysoká škola – režim existence dle zákona o vysokých školách – není zapsána v OR.
Správa kolejí a menz UP, Šmeralova 12, Olomouc, 771 11
Ing. Josef Suchánek, ředitel SKM

(dále jen "objednatel")

(dále společně označovány jako "smluvní strany")

2. Předmět smlouvy

Tato smlouva o servisu (dále jen „smlouva“) se uzavírá za účelem úpravy vzájemných vztahů, práv a povinností smluvních stran, pro vytvoření a zajištění optimálních podmínek poskytování služeb specifikovaných v odstavci 3. této smlouvy, spočívajících v aktualizaci programového vybavení, technické podpoře, školení zaměstnanců objednatele a servisu SW produktů systému KREDIT, který u objednatele momentálně funguje ve verzi KREDIT 8.171 na základě Smlouvy o dílo č. 34500233 ze dne 25.4.2000 ve znění dodatku č. 1 a následných upgradů a úprav systému na základě samostatných smluv o dílo z let 2001, 2003, 2006, 2009, 2010 a dvou v roce 2016 (dále jen „systém“).

Zhotovitel prohlašuje, že má k dispozici před podpisem smlouvy výše zmíněné smluvní dokumenty a podrobné informace o systému a jeho aktuální verzi.

3. Předmět plnění

3.1 Předmětem plnění jsou tyto služby, placené paušálním poplatkem dle odst. 4, bodu 4.1 této smlouvy:

- Poskytování služeb v rozsahu specifikovaném v Příloze č. 1 této smlouvy
- Garance dostupnosti služeb specifikovaných v Příloze č. 1 této smlouvy

- 3.2 Předmětem plnění jsou rovněž tyto služby, placené samostatnými cenami dle odst. 4. bodu 4.2 této smlouvy:
- Individuální aktualizace SW
 - Školení zaměstnanců objednatele
- 3.3 Konkrétní podmínky poskytování jednotlivých služeb jsou specifikovány v jejich SLA listech v Příloze č. 3.
- 3.4 Tato smlouva se nevztahuje na odstraňování záručních vad systému, které se zhotovitel do skončení záruční doby zavázal v souladu se SLA listem e. v příloze č. 3 této smlouvy poskytovat za tam ujednaných podmínek zdarma.

4. Cena

- 4.1. Cena za služby sjednané v odst. 3. bodu 3.1 této smlouvy byla sjednána dohodou v paušální výši 34.290,- Kč (slovy: třicetčtyřtisícdevěstědevadesát korun českých) měsíčně bez DPH. Datum uskutečnění zdanitelného plnění je 1. den daného účtovacího období – měsíce a zhotovitel vystaví fakturu nejpozději do čtrnácti dní po něm.
- 4.2. Cena za služby sjednané v odst. 3. bodu 3.2 této smlouvy byla sjednána dohodou ve výši dle následující tabulky, celkem tedy ve výši 87.480,- Kč (slovy: osmdesátsedmtisícčtyřistaosmdesát korun českých) bez DPH. Datum uskutečnění zdanitelného plnění je
- den podpisu předávacího protokolu ve vztahu k Individuálním aktualizacím
 - den uskutečnění poslední části školení ve vztahu ke školení zaměstnanců objednatele.
- Zhotovitel vystaví dvě samostatné faktury, a to každou nejpozději do čtrnácti dní po datu uskutečnění zdanitelného plnění.

Individuální aktualizace SW – SLA list e. písm. a)	51.780,- Kč
Individuální aktualizace SW – SLA list e. písm. b)	8.000,-Kč
Individuální aktualizace SW – SLA list e. písm. c)	4.000,- Kč
Individuální aktualizace SW – SLA list e. písm. d)	9.000,-Kč
Školení zaměstnanců objednatele	14.700,-Kč

- 4.3. Splatnost ceny za služby je dohodou smluvních stran stanovena na 14 dní ode dne doručení faktury objednateli na kontaktní adresu uvedenou v záhlaví této smlouvy.
- 4.4. Faktury musí mít náležitosti daňového a účetního dokladu podle účinných právních předpisů, obsahovat požadavek na způsob provedení platby, bankovní spojení, lhůtu splatnosti 14 dnů ode dne jejího doručení UP a musí mít náležitosti obchodní listiny podle § 435 občanského zákoníku.
- 4.5. V případě, že nebude mít faktura vystavená zhotovitelem náležitosti podle právních předpisů či této smlouvy, bude vystavena neoprávněně nebo bude obsahovat údaje chybné či rozporné s touto smlouvou, je UP oprávněna takovou fakturu zhotoviteli odeslat poštou zpět k přepracování, přičemž tímto odesláním se ruší doba její splatnosti a UP není v prodlení se zaplacením fakturované částky. Lhůta splatnosti počne běžet znovu nejdříve dnem doručení nového řádně opraveného daňového dokladu UP.
- 4.6. Smluvní strany prohlašují, že na sebe přebírají nebezpečí změny okolností podle § 1765 odst. 2 občanského zákoníku. Ustanovení § 1765 odst. 1 a § 1766 občanského zákoníku se tedy nepoužijí.
- 4.7. Cena za služby za celou dobu, na kterou se tato smlouva uzavírá, nemůže být ani dodatkem navýšena nad částku 499 tis. Kč bez DPH.

5. Ostatní ujednání

- 5.1 Objednatel nahlásí své požadavky na konkrétní službu formou, která je popsána v SLA jednotlivých služeb v Příloze č. 3. Technický popis přebírání požadavků je uveden v Příloze č. 4 této smlouvy.
- 5.2 Odpovědné osoby a kontaktní telefonní čísla jsou uvedeny Příloze č. 2 této smlouvy. Smluvní strany jsou povinny při změně jakéhokoli údaje, uvedeného v této příloze tuto změnu bez zbytečného odkladu, nejpozději do 5 (pěti) kalendářních dnů oznámit druhé smluvní straně.
- 5.3 Zhotovitel přijímá hlášení uživatelů programového vybavení - oprávněných zaměstnanců Objednatele, zpracovává je a odpovídá na ně v časech specifikovanými atributy služby pro danou kategorii. Oprávnění uživatelé Programového modulu a zaměstnanci Objednatele mohou hlásit: chybnou funkčnost systému, odchylky v systému a vyžadovat funkční, metodické a technologické konzultace související s jejich prací v systému (konzultace funkcí a chování programového vybavení, realizace metodických postupů v dodaném programovém vybavení). Hlášení je možné: pomocí webové aplikace, telefonicky a e-mailem. K tomuto úkonu je určen oprávněný uživatel – viz příloha č. 2 této smlouvy.

6. Sankce

- 6.1 V případě, že zhotovitel nezačne práce na odstraňování vady v termínu ujednaném v příslušném SLA listu v příloze č. 3 této smlouvy, je povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 200,- Kč za každých započatých 24 hodin prodlení, a to nejpozději do 5 dnů od doručení jejího vyčíslení.
- 6.2 V případě, že zhotovitel neodstraní vadu v termínu ujednaném v příslušném SLA listu v příloze č. 3 této smlouvy, je povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 300,-Kč za každých započatých 24 hodin prodlení, a to nejpozději do 5 dnů od doručení jejího vyčíslení.
- 6.3 § 2050 občanského zákoníku se neuplatní.
- 6.4 Dojde-li k prodlení objednatel s nedodržením termínu splatnosti řádně fakturované ceny za služby, může zhotovitel uplatnit úrok z prodlení v zákonné výši z dlužné částky za každý i započatý den prodlení. Úrok z prodlení zaplatí objednatel na účet zhotovitele do 10 dnů ode dne doručení jeho vyúčtování.

7. Závěrečná ustanovení

- 7.1. Závazek vzniklý této smlouvy se v otázkách v ní výslovně neupravených řídí českým právním řádem, především občanským zákoníkem.
- 7.2. Smluvní strany berou na vědomí, že tato smlouva včetně všech jejích příloh a případných dodatků podléhá povinnému 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 aktuálním znění.
- 7.3. Tato smlouva je uzavřena dnem jejího oboustranného podpisu smluvními stranami a nabývá účinnosti dnem jejího uveřejnění v registru smluv v souladu se zmíněným zákonem.
- 7.4. Objednatel, který uveřejnění smlouvy v registru zajistí, informuje zhotovitele o jejím uveřejnění neprodleně po něm na kontaktním e-mailu zhotovitele [REDACTED]
- 7.5. Smluvní strany berou na vědomí, že si nezačnou poskytovat žádné plnění na základě této smlouvy přede dnem její účinnosti.
- 7.6. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou jednoho roku, a to od prvního dne měsíce následujícího po dni její účinnosti.
- 7.7. Smlouva zaniká způsoby uvedenými v občanském zákoníku. Činnosti, které zhotovitel zahájil nebo měl zhotovitel zahájit na základě podnětu objednatel došlého nejpozději poslední den účinnosti závazku z této smlouvy, se zhotovitel zavazuje dokončit bez nároku na další úplatu (v rámci ceny za služby dle této smlouvy) za podmínek upravených touto smlouvou.

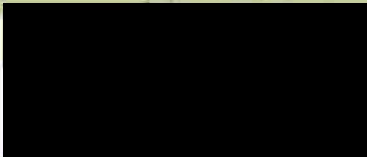
- 7.8. Tuto smlouvu lze měnit nebo doplňovat pouze formou písemných dodatků, podepsaných oběma smluvními stranami.
- 7.9. Tato smlouva se vyhotovuje ve 4 (čtyřech) shodných stejnopisech s platností originálu, přičemž každá smluvní strana obdrží 2 (dvě) vyhotovení.
- 7.10. Smluvní strany prohlašují, že tato Smlouva byla uzavřena svobodně a vážně, po vzájemném předchozím souhlasném projednání, nikoliv v tísni a za nápadně nevýhodných podmínek.
- 7.11. Na důkaz pravosti, platnosti a účinnosti této smlouvy opatřují smluvní strany tuto smlouvu pod jejím textem svými vlastnoručními podpisy, resp. oprávněným zástupcem, který garantuje, že je bez dalšího oprávnění za tuto smluvní stranu jednat a tuto smlouvu platně uzavřít.


8. Seznam příloh

Tato smlouva zahrnuje celkem 4 přílohy, které tvoří nedílnou součást této smlouvy:

Příloha č.1:	Přehled poskytovaných služeb
Příloha č.2:	Oprávněné osoby a kontaktní údaje
Příloha č.3:	SLA listy jednotlivých služeb
Příloha č.4:	Formulář hlášení závad

9. Podpisy

ZA OBJEDNATELE:	Jméno	Ing. Josef Suchánek
	Podpis	
	Datum	V Olomouci dne 22.6.2018

ZA ZHOTOVITELE:	Jméno	Ing. Tomáš Hájek
	Podpis	
	Datum	V Brně dne 27.6.2018

Příloha č. 1 Přehled poskytovaných služeb

Název služby	
Legislativní servis	V rámci paušálu
Aktualizace programového vybavení	V rámci paušálu
HotLine	V rámci paušálu
Help-Desk	V rámci paušálu
Odstraňování problémů a havárií	V rámci paušálu
Individuální aktualizace SW	Samostatná cena
Školení zaměstnanců Objednatele	Samostatná cena

KRYCÍ LIST NABÍDKY

Veřejná zakázka malého rozsahu zadávaná v poptávkovém řízení

Název: SKM- technická podpora informačního systému Kredit včetně všech aktualizací 2018/2019

Název firmy:	ANETE spol. s r. o.		Příloha č. 1: Specifikace rozsahu služby pro SKM UP v Olomouci			
pol.čís.	položka	druh odpadu	jednotka	počet j.	cena za j. bez DPH	cena celkem bez DPH
1	Poskytování servisních úkonů nezbytných pro řádnou funkci informačního systému pro stravování Kredit 8 a všech jeho součástí a řešení problémů v pracovní dny, zabezpečení služby Helpdesk – hlášení chyb a konzultace, úpravy a aktualizace systému dle platných právních předpisů. Vše dle specifikace, která je uvedena v této výzvě.		měsíc	12	34 290,00 Kč	411 480,00 Kč
2	Zákaznické úpravy SW a další služby					
2a	Zrušení všech součástí stravovacího systému Kredit na serveru menzasq12 a nově nainstalovat na server menzasq1: WebKredit 1,2 a mobilní kredit. Nastavit všechna zařízení (čtečky, apod.) pro novou síť po virtualizaci serveru konsolidovaného serveru.		kpl.	1	51 780,00 Kč	51 780,00 Kč
2b	Úprava přístupu do stravovacího systému tak, aby se používalo stejné uživatelské jméno a heslo, jako do univerzitního systému (např. portál UP – portal.upol.cz). Autentizace bude probíhat autentizací přes rozhraní Shibboleth.		kpl.	1	8 000,00 Kč	8 000,00 Kč
2c	Individuální zákaznická úprava: jiná objednávací a výdejní pravidla pro výdejnu než provozovnu. Aby nebylo možné objednat jídlo, nebo je dát do burzy mimo otevírací dobu na výdejně Šmeralova a Klížkovského (otevírací doba na webu skm.upol.cz)		kpl.	1	4 000,00 Kč	4 000,00 Kč
2d	Individuální zákaznická úprava: sledování chybějících alternativ v menze, výdeje v časové řadě, kolik porcí bylo k dispozici v časové řadě, sledování, jak rychle docházejí – budeme chtít sledovat, kdy je v nabídce malé množství jídel, jako např. v pondělí 12.2. 2018		kpl.	1	9 000,00 Kč	9 000,00 Kč
3	Školení zaměstnanců (vedoucí, výroba a jiná obsluha) a správce informačního systému v rozsahu min. 15 hodin.		kpl.	1	14 700,00 Kč	14 700,00 Kč
Celková cena obsahuje veškeré náklady související s provedením služby.					Cena celkem bez DPH	498 960,00 Kč

Datum:

11. 6. 2018

ING. TOMÁŠ HAJEK

jméno, příjmení a podpis osoby oprávněné jednat za účelce.

Příloha č. 2 Oprávněné osoby a kontaktní údaje

Zákaznická linka a služba **HotLine** bude v provozu v pracovní dny od 7.00 do 15.30 na telefonním čísle:

Mimo výše uvedenou dobu je služba HotLine poskytována na telefonním čísle:

Aktivaci služby **HelpDesk** provádí pověřený zaměstnanec objednatele telefonicky na zákaznické lince služby HotLine.

Písemné požadavky objednatele na poskytnutí servisních služeb (Příloha č. 4 – formulář HLÁŠENÍ ZÁVAD) budou přebírány v pracovní dny od 8.00 hod. do 15.30 hod. E-mailová adresa pro písemnou specifikaci závady je:

Oprávněné osoby zhotovitele

Funkce	Oprávnění	Jméno	Telefon, e-mail
Vedoucí projektu	Jednání ve věci smlouvy Předání a akceptace díla Věcná jednání		
Hlavní řešitel (Projekt manager)	Předání a akceptace dílčího plnění Věcná jednání		
Technický specialista	Věcná jednání		

Oprávněné osoby objednatele

Funkce	Oprávnění	Jméno	Telefon
Vedoucí projektu	Jednání ve věci smlouvy Předání a akceptace díla Věcná jednání		
Hlavní řešitel (Projekt manager)	Předání a akceptace dílčího plnění Věcná jednání		

Příloha č. 3 SLA listy poskytovaných služeb

a. Legislativní servis

Dohoda o kvalitě služby (SLA)	
Název služby	Legislativní servis

Popis služby
<p>Služba zajišťuje soulad programového vybavení s platnou státní legislativou.</p> <p>Zhotovitel provede v rámci Služby změny v programovém vybavení (kategorie A, B nebo C), vedoucí k zajištění souladu programového vybavení s platnými právními předpisy.</p> <ul style="list-style-type: none">• Úpravy mohou být vyvolány novelami zákona (popřípadě zněním nového zákona), vyhlášky státní správy, nebo jinou změnou státní legislativy.• Úpravu provede Zhotovitel automaticky, je-li naplněna podmínka dle předchozí odrážky.• Je žádoucí, aby Objednatel po zahájení Úpravy poskytl Zhotoviteli metodickou součinnost vlastních zaměstnanců. <p>Kategorie změn:</p> <p>Závažná změna (A)</p> <ul style="list-style-type: none">• Plánovaná změna v legislativě vyžadující detailní analýzu jejích dopadů na programové vybavení a následně delší časové období na její zapracování do systému. <p>Běžná změna (B)</p> <ul style="list-style-type: none">• Plánovaná změna v legislativě vyžadující krátkou analýzu dopadů na programové vybavení a následně středně dlouhé časové období na její zapracování. <p>Nezávažná změna (C)</p> <ul style="list-style-type: none">• Plánovaná změna v legislativě, kterou je možné v krátkém časovém období zapracovat do programového vybavení.
Podmínky součinnosti
Objednatel poskytne metodickou součinnost vlastních zaměstnanců.
Způsob čerpání služby
Automatickou změnou SW provedenou Zhotovitelem.
Dostupnost služby
V pracovní dny od 7:00 hod. do 15:30 hod.
Odezva
Práce bude dodána v dohodnutém termínu nebo do dne účinnosti legislativní změny.

b. Aktualizace systému

Dohoda o kvalitě služby (SLA)	
Název služby	Aktualizace programového vybavení

Popis služby
Služba spočívá v poskytování nových verzí programového vybavení. <ul style="list-style-type: none">• Změnu iniciuje Objednatel předložením Požadavku na změnu nebo Zhotovitel uvolněním nové verze programového vybavení.• V případě vad software, které lze řešit aktualizací, aktualizaci iniciuje a provede Zhotovitel v rámci odstranění vad bezplatně.• V rámci Služby Zhotovitel provede aktualizaci programového vybavení, které je zahrnuto do Smlouvy – systému KREDIT, jak o něm hovoří tato smlouva, a to pouze za předpokladu, že předpokládaná časová náročnost aktualizace nepřekročí 50 člověkohodin. S ohledem na to, že časová náročnost aktualizací dle SLA listu e. je odhadována vyšší, jsou přímo v této smlouvě sjednány mimo paušální cenu.• Aktualizace může probíhat vzdáleným přístupem anebo přímo na místě.
Kategorie změn
Závažná změna (A). <ul style="list-style-type: none">• Upgrade systému (přechod na vyšší verzi systému). Středně závažná změna (B). <ul style="list-style-type: none">• Update systému (aktualizace v rámci současné verze systému). Nezávažná změna (C). <ul style="list-style-type: none">• Úpravy v rámci současné verze systému.
Podmínky součinnosti
Objednatel zajistí pro zaměstnance Zhotovitele přístup k systému po celou dobu poskytování Služby a zároveň potřebnou součinnost vlastních zaměstnanců.
Způsob čerpání služby
Zápisem požadavku na technickou podporu v aplikaci HelpDesk.
Dostupnost služby
V pracovní dny od 7:00 hod. do 15:30 hod.
Odezva
Práce bude dodána v termínu dohodnutém dle náročnosti požadavku, nejpozději však, nebude-li dohodnuto jinak, do 3 měsíců ode dne Zápisu požadavku do HelpDesku.

c. **HotLine, Help-Desk**

Dohoda o kvalitě služby (SLA)	
Název služby	Help-Desk, HotLine

<p>Popis služby</p> <p>Služba zajišťuje konzultační podporu klíčových uživatelů a administrátorů nutnou při práci s dodaným programovým vybavením.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zhotovitel přijímá hlášení uživatelů programového vybavení - oprávněných zaměstnanců Objednatele, zpracovává je a odpovídá na ně v časech specifikovanými atributy služby pro danou kategorii. • Oprávnění uživatelé Programového modulu a zaměstnanci Objednatele mohou hlásit: <ul style="list-style-type: none"> ○ odchylky od očekávané funkčnosti aplikace („problémy“), ○ navrhnout vylepšení funkčností („návrhy“), ○ vyžadovat funkční, metodické a technologické konzultace související s jejich prací v systému („konzultace“). • Hlášení (service request) je možné provést formou: <ul style="list-style-type: none"> ○ zadáním požadavku na technickou podporu v aplikaci HelpDesk oprávněným uživatelem, nebo ○ telefonického hlášení oprávněného zaměstnance Objednatele na lince podpory (HotLine), nebo ○ elektronické zprávy zaslané oprávněným zaměstnancem Objednatele na určenou e-mailovou adresu. ○ Požadavek na technickou podporu v aplikaci HelpDesk musí být vždy zadán – i v případě, že hlášení je provedeno jiným způsobem. • Je očekáváno, že Objednatel bude respektovat doporučení Zhotovitele na úpravu pracovních postupů na své straně a zajistí, v maximální možné míře, součinnost specifikovanou Zhotovitelem za účelem uspokojivé realizace procesů podpory (jako je zapojení vlastních zaměstnanců do procesu podpory (1. Úroveň podpory), nastavení infrastruktury a vlastního softwarového vybavení, apod.) <p>Help-desk procesy:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Příjem a odpovídání požadavků na technickou podporu Objednatele • Odpovídání na lince podpory určeným zaměstnancům Objednatele. • Odpovídání elektronické pošty na určené e-mail adrese podpory • Telefonické konzultace související s funkčností, chováním a používáním programového vybavení <p>Kategorie akceptovaných hlášení</p> <p>Funkční konzultace.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Konzultace funkcí a chování programového vybavení. <p>Metodická konzultace.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Konzultace realizace metodických postupů v dodaném programovém vybavení. V rámci metodických konzultací Zhotovitel doporučí jak postup navržený zaměstnancem Objednatele provést v systému. <p>Technologická konzultace.</p>
--

- Konzultace technologických oblastí souvisejících s technologiemi a aplikacemi dodaného programového vybavení.

Řešení problému.

- Vyřešení problému indikovaného uživatelem v rámci sběru požadavků na technickou podporu.
- Součástí řešení je i převod problému pod službu Odstraňování problému a havárií a jeho další zpracování podle SLA dohody této služby.

Zpracování návrhu.

- Zpracování návrhu vzneseného uživatelem v rámci požadavku na technickou do systému změnového řízení.

Podmínky součinnosti

Objednatel zajistí pro zaměstnance Zhotovitele přístup k systému po celou dobu poskytování Služby a zároveň potřebnou součinnost vlastních zaměstnanců.

Způsob čerpání služby

Zápisem požadavku na technickou podporu v aplikaci HelpDesk, telefonickým voláním na linku HotLine.

Dostupnost služby

V pracovní dny od 7:00 hod. do 15:30 hod. na telefonním čísle HotLine + [REDACTED]

Mimo výše uvedenou dobu je telefonická podpora poskytována na telefonním čísle + [REDACTED]

Odezva

Okamžitá přímá konzultace s odborným garantem Zhotovitele.

V ostatních případech dle úrovně naléhavosti problému v dohodnutém termínu.

d. Odstraňování problémů a havárií

Dohoda o kvalitě služby (SLA)	
Název služby	Odstraňování problémů a havárií
Popis služby	
<p>Služba zajistí odstranění problému nebo havárie systému vzniklých na základě chyby (kategorie A, B nebo C) ve funkčnosti nebo chování dodaného HW a programového vybavení.</p> <p>Chybou se rozumí jiné než definované chování nebo funkčnost dodaného HW nebo programového vybavení, nezpůsobené úmyslným přičiněním zaměstnanců objednatel, nekorektních dat vložených Objednatelem, programů instalovaných zaměstnanci Objednatel, změny a problémy v infrastruktuře na straně Objednatel nebo dalších stran.</p> <ul style="list-style-type: none">• Chyba je identifikována Zhotovitelem nebo Objednatelem:<ul style="list-style-type: none">○ zpracováním požadavku na technickou podporu v aplikaci HelpDesk zadaného oprávněným uživatelem, nebo○ z telefonického hlášení oprávněného zaměstnance Objednatel na lince podpory, nebo○ z elektronické zprávy zaslané oprávněným zaměstnancem Objednatel na určenou e-mailovou adresu podpory.○ Požadavek na technickou podporu musí být vždy zadán - i v případě, že je chyba identifikována jiným způsobem.• Identifikaci a kategorizaci chyby provádí Objednatel. Zhotovitel služby zajistí odstranění problému formou:<ul style="list-style-type: none">○ Servisu nebo expresního servisu v místě plnění, nebo○ Dálkového nebo expresního dálkového servisu• V případech, kdy je to možné, Zhotovitel navrhne Objednateli náhradní řešení problému (workaround). V případě úspěšné aplikace náhradního řešení bude chyba vyřešena v termínu specifikovaném Zhotovitelem, který musí respektovat níže uvedené maximální lhůty pro odstranění závad.	
Kategorie chyb	
<p>Kritická chyba (A)</p> <ul style="list-style-type: none">• Z hlediska definované funkčnosti dodaného programového vybavení kritická chyba. Systém není možné používat vůbec nebo jenom s velkým omezením.• Tato chyba přímo omezuje vykonávání některé ze základních činností oprávněných uživatelů systému a ohrožuje vykonávání hlavních obchodních procesů Objednatel. <p>Chyba (B)</p> <ul style="list-style-type: none">• Při práci byla uživatelem zjištěna odchylka od definovaného chování dodaného programového vybavení.• Uživatelé jsou omezeni ve výkonu nutných činností,• vykonávání základních obchodních procesů Objednatel není omezeno. <p>Nezávažná chyba (C)</p> <ul style="list-style-type: none">• Během provozu byla uživatelem dodaného programového vybavení zjištěna odchylka od definovaného chování aplikace, nebo• byla zjištěna nevýznamná odchylka od oprávněných požadavků na dodané programové vybavení.• Daná chyba nesnižuje rozsah funkčnosti dodaného programového vybavení.	

Podmínky součinnosti

- Objednatel poskytne, dle požadavků Zhotovitele, součinnost při odstraňování problému v maximální možné míře, zejména je pak povinen specifikovat popis okolností, za kterých k závadě došlo, doložit přesné znění případných chybových hlášení a případnou chybu v sestavě doložit chybovou sestavou.
- V případě poskytování servisu v místě plnění Objednatel zajistí servisnímu technikovi po celou dobu přístup k systému a jednotlivým zařízením
- Pro potřeby dálkového servisu programového vybavení je Objednatel povinen umožnit Zhotoviteli vzdálenou správu a přístup k jednotlivým prostředkům.

Způsob čerpání služby

Zápisem požadavku na technickou podporu v aplikaci HelpDesk.

Dostupnost služby

V pracovní dny od 7:00 hod. do 15:30 hod.

Odezva a doba odstranění závady

Kritická chyba (A)

- Práce bude zahájena do 4 pracovních hodin a chyba odstraněna do 16 pracovních hodin od nahlášení chyby.

Chyba (B)

- Práce bude zahájena do 16 pracovních hodin a chyba odstraněna do 40 pracovních hodin od nahlášení chyby.

Nezávažná chyba (C)

- Práce bude zahájena do 40 pracovních hodin a chyba odstraněna do 150 pracovních hodin od nahlášení chyby.

e. Individuální aktualizace SW

Dohoda o kvalitě služby (SLA)	
<i>Název služby</i>	Zákaznické úpravy SW a další služby

Popis služby

Nad rámec služby dle SLA listu b. poskytne Zhotovitel objednateli následující aktualizace SW:

- a) Zrušit všechny součásti stravovacího systému Kredit na serveru menzasql2 a nově nainstalovat na server menzasql1: WebKredit 1,2 a mobilní kredit. Nastavit všechna zařízení (čtečky, apod.) pro novou síť po virtualizaci serveru konsolidovaného serveru.
- b) Upravit přístup do stravovacího systému tak, aby se používalo stejné uživatelské jméno a heslo, jako do univerzitního systému (např. portál UP – portal.upol.cz). Autentizace bude probíhat autentizací přes rozhraní Shibboleth.
- c) Individuální zákaznickou úpravu: jiná objednávací a výdejní pravidla pro výdejnu než provozovnu. Aby nebylo možné objednat jídlo, nebo je dát do burzy mimo otevírací dobu na výdejně Šmeralova a Křížkovského (otevírací doba na webu skm.upol.cz)
- d) Individuální zákaznickou úpravu: sledování chybějících alternativ v menze, výdeje v časové řadě, kolik porcí bylo k dispozici v časové řadě, sledování, jak rychle docházejí – budeme chtít sledovat, kdy je v nabídce malé množství jídel, jako např. v pondělí 12.2. 2018

Podmínky součinnosti

Objednatel zajistí pro zaměstnance Zhotovitele přístup k systému po celou dobu poskytování Služby a zároveň potřebnou součinnost vlastních zaměstnanců.

Způsob čerpání služby

Zhotovitel zahájí práce na aktualizacích neprodleně po účinnosti této smlouvy.

Dostupnost služby

V pracovní dny od 7:00 hod. do 15:30 hod.

Splnění požadavků – provedení díla (individuálních aktualizací SW)

a), b), c) a d) vše nejpozději do 31.5.2019. Bude potvrzeno podpisem předávacího protokolu.

Záruční podmínky

1. Záruka na provedené aktualizace je 24 měsíců a běží ode dne podpisu předávacího protokolu.
2. Záruka se poskytuje za následujících podmínek:
 - 2.1 Záruka se vztahuje na:
 - a) shodu funkčního chování a vlastností s dodanou dokumentací;
 - b) shodu funkčního chování a vlastností v souladu s Předávacím protokolem.
 - 2.2 Záruka se nevztahuje na poruchy funkce vzniklé:
 - a) zásahem jiné osoby, než pracovníkem vyškoleným na provádění příslušných činností na díle (systému);
 - b) nesprávnou obsluhou a užíváním díla nebo jeho části v rozporu s podmínkami uvedenými v dokumentaci;
 - c) změnami konfigurace díla (systému), které nebyly konzultovány se zhotovitelem a/nebo nebyly zdokumentovány;
 - d) vnější událostí.

3. To neplatí, způsobil-li vadu zhotovitel.3. V případě oprávněné reklamace bránící provozu, zahájí zhotovitel řešení reklamace bez zbytečného odkladu (nejpozději do 8 hodin) a navrhne další postup řešení reklamace, jinak zhotovitel oznámí a doloží objednateli neoprávněnost reklamace. Vada bránící provozu musí být odstraněna do 24 hodin od jejího nahlášení. Na ostatních vadách zhotovitel zahájí práci nejpozději do 15 dní od jejich nahlášení a odstraní je nejpozději do 60 dnů od jejich nahlášení.
4. Reklamace se považuje za vyřešenou, jestliže:
 - 4.1 zhotovitel odstraní reklamované vady;
 - 4.2 objednatel uznal neoprávněnost reklamace;
 - 4.3 reklamace se týkala funkcionality, která je standardně v produktu řešena jiným způsobem – tedy nejde o odstranění vady, ale o vysvětlení funkcionality.
5. Reklamace nebude považována za záruční, pokud byly ze strany objednatele podniknuty zásahy dle odstavce 2.2. písm. a) až c) této smlouvy. V tomto případě bude po objednateli požadována úhrada za odstranění vady, a to na základě samostatné smlouvy.
6. Zhotovitel i objednatel si vyhrazují právo pověřit servisním zákrokem u mimozáručních či pozáručních vad třetí stranu, která má pro zákrok dostatečné technické předpoklady a jejíž alespoň jeden pracovník se prokáže potvrzením o odborné znalosti systému, nad kterým bude provádět servisní zákrok.
7. Objednatel se zavazuje poskytnout zhotoviteli veškerou součinnost potřebnou pro odstranění reklamované vady, pokud jí může a je oprávněn poskytnout.
8. Nadstandardní služby mimozáruční se poskytují dle ostatních částí této smlouvy a pozáruční servis může být řešen v budoucnu samostatnou Smlouvou o servisu a aktualizaci programového vybavení.
9. Nahlášení vady SW musí být vždy písemné a odeslané elektronicky na e-mailovou adresu servis@anet.eu ve vzoru formuláře dle Přílohy č. 4 této smlouvy.

f. Školení zaměstnanců Objednatele

Dohoda o kvalitě služby (SLA)	
<i>Název služby</i>	Školení zaměstnanců Objednatele
Popis služby	
Služba zajistí společné školení zaměstnanců Objednatele (vedoucí, výroba a jiná obsluha) a správce informačního systému v rozsahu min. 15 hodin.	
Podmínky součinnosti	
Objednatel zajistí v domluveném termínu účast svých zaměstnanců na školení a vhodné prostory.	
Způsob čerpání služby	
Objednatel sdělí Zhotoviteli do 31.8.2018 minimálně 5 termínů, ve kterých se jeho zaměstnanci mohou školení zúčastnit. Zhotovitel si z nich vybere maximálně 3 termíny, do kterých školení rozdělí.	
Dostupnost služby	
V pracovní dny od 7:00 hod. do 15:30 hod.	

Příloha č. 4 Formulář HLÁŠENÍ ZÁVAD

Název organizace:	Univerzita Palackého v Olomouci
PREFIX:	UPOL

Systém:	KREDIT a Sklady s normováním
Lokalita (Název a umístění):	

Požadavek na službu:

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Kritická chyba (A) | <input type="checkbox"/> Řešení problému |
| <input type="checkbox"/> Chyba (B) | <input type="checkbox"/> Zpracování návrhu |
| <input type="checkbox"/> Nezávažná chyba (C) | |
| <input type="checkbox"/> Konzultace | Ostatní |

Požadavek a typ označit „X“

Stav systému/zařízení a podrobný popis závady:

--

Vyhotovil:		Datum:		Podpis:	
Tel.:		GSM:		E-mail:	