

SMLOUVA O KOMPLEXNÍ PODPOŘE A UŽÍVÁNÍ SW – SERVISNÍ SMLOUVA
(dále jako „Smlouva“)

Nemocnice Český Krumlov a.s.

se sídlem Český Krumlov, Horní Brána 429, PSČ 381 01

IČ: 260 95 149, DIČ: CZ26095149

zapsaná v OR vedeném Krajským soudem v Českých Budějovicích, oddíl B, vložka 1460

zastoupená MUDr. Jindřichem Floriánem a Václavem Grubmüllerem, předsedou a členem představenstva

telefonní spojení: +420 380 761 381, Email: [REDACTED]

(dále jen „objednatel“)

a

WV SYSTEMS, s.r.o.

se sídlem Dr. Stejskala 111/6, České Budějovice 370 01

IČ: 49060902, DIČ: CZ49060902

zapsaná v OR vedeném Krajským soudem v Českých Budějovicích, oddíl C, vložka 3328

Zastoupená Hynkem Vodolánem, jednatelem společnosti

Číslo b. účtu: [REDACTED]

telefonní spojení: [REDACTED]

(dále jen „poskytovatel“)

uzavírají dnešního dne smlouvu následujícího znění:

I.

Předmět smlouvy

- 2.1 Účelem této servisní smlouvy (dále jen „smlouva“) je určení a definice závazku Poskytovatele zajistit pro Objednatele uživatelskou a technickou servisní podporu (dále jen „servis“ nebo „servisní podpora“) částí informačních systémů dodaných Poskytovatelem pro potřeby Objednatele.
- 2.2 Smlouva upravuje zejména časové a věcné vymezení servisní podpory zajišťované Poskytovatelem, včetně vymezení rozsahu servisních činností a způsobu určení jejich ceny včetně podmínek její úhrady Objednatelem a vymezení dalších náležitostí souvisejících s právy a povinnostmi smluvních stran plynoucích z této smlouvy.
- 2.3 Smluvní strany souhlasí s touto smlouvou s vědomím, že její plnění má za cíl zajistit optimální chod informačních systémů, a to za předpokladu aktivní a cílevědomé součinnosti obou smluvních stran v intencích pravidel této smlouvy, i vlastní snahy každé ze smluvních stran samostatně minimalizovat případné závady a chyby servisovaného programového vybavení.
- 2.4 Vymezení touto smlouvou dotčeného programového vybavení je uvedeno v Příloze č. 1 této smlouvy.

II.

Rozsah a podmínky pro poskytování servisní podpory a servisní období

- 2.1 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli servisní podporu na programové vybavení specifikované v Příloze č. 1, a to v rozsahu uvedeném v Příloze č. 2.



- 2.2 Objednatel souhlasí s tím, že Poskytovatel může poskytováním servisních služeb nebo jejich částí pověřit třetí osobu. Tímto se Poskytovatel nezbavuje jakýchkoli práv, povinností nebo závazků vyplývajících z této smlouvy, a především se nezbavuje odpovědnosti za řádné provedení předmětu této smlouvy pro Objednatele.
- 2.3 Délka servisního období se stanovuje na dobu udržitelnosti projektu, přičemž doba udržitelnosti projektu je 60 měsíců ode dne předání díla, provedeného dle Smlouvy o dílo, do rutinního (produktivního) provozu.
- 2.4 Uzavřením písemného dodatku k této smlouvě může být délka servisního období prodloužena, nejpozději však před uplynutím původního servisního období stanoveného. V případě prodloužení doby trvání smlouvy (délky servisního období) dle věty první je Poskytovatel oprávněn jednostranně zvýšit cenu uvedenou níže, a to nejvýše o průměrnou roční míru inflace za poslední kalendářní rok servisního období stanovenou Českým statistickým úřadem.
- 2.5 Po celou dobu poskytování servisní podpory je Poskytovatel povinen poskytnout Objednateli na jeho vyžádání písemný přehled o provedených servisních činnostech.

III.

Součinnost smluvních stran

- 3.1 Poskytovatel se zavazuje, že pracovníci Poskytovatele budou při plnění závazků, které vyplývají z této smlouvy, dodržovat veškeré bezpečnostní předpisy, veškeré zákony a jejich prováděcí vyhlášky, pokud se vztahují k činnosti Poskytovatele, bezpečnosti práce, požární ochraně a ochraně životního prostředí. Pokud porušením těchto předpisů Poskytovatelem vznikne škoda, nese náklady Poskytovatel.
- 3.2 Objednatel se zavazuje vytvářet ze své strany podmínky směřující k minimalizaci případných škod na technickém vybavení Objednatele vzniklých v souvislosti s prováděním servisních zásahů, které může ovlivnit výhradně Objednatel.
- 3.3 Poskytovatel odpovídá za škody na SW vybavení Objednatele, které prokazatelně způsobili pracovníci Poskytovatele.
- 3.4 Nejpozději do 5 pracovních dnů po nabytí účinnosti této smlouvy se Objednatel zavazuje písemně oznámit Poskytovateli odpovědné pracovníky, kteří budou vystupovat jako kontaktní osoby Objednatele a budou ho zastupovat při plnění ustanovení této smlouvy. Objednatel se zavazuje v případě změn kontaktních údajů oznámit tyto změny neprodleně v písemné podobě Poskytovateli.
- 3.5 Smluvní strany se zavazují, že kontaktní osoby si budou při plnění ustanovení této smlouvy poskytovat vzájemnou co nejúčinnější součinnost po celou dobu od nahlášení požadavku na servisní podporu až do uzavření servisního případu a že budou dodržovat postupy specifikované touto smlouvou.
- 3.6 Objednatel zajistí, aby ze strany Objednatele nebyly Poskytovateli činěny překážky pro poskytování servisní podpory. K tomu Objednatel zejména:
 - a) bude poskytovat pracovníkům servisního pracoviště Poskytovatele podle jejich pokynů po celou dobu řešení servisního případu od nahlášení požadavku na servisní podporu až do uzavření servisního případu všechny požadované informace (i datové soubory, kopie obrazovek a výstupy příkazů apod.) a výsledky doporučených úkonů potřebné k diagnostice příčin a řešení oznámených provozních potíží podporovaného vybavení,
 - b) umožní pracovníkům servisního pracoviště Poskytovatele vstup na příslušné místo provedení servisního zásahu a dle místních podmínek jim umožní i vjezd do objektu a parkování vozidla po celou dobu trvání servisního zásahu,
 - c) zajistí po celou dobu trvání servisního zásahu dosažitelnost (případně fyzickou přítomnost) příslušných kontaktních osob Objednatele a případně i dalších potřebných odborných pracovníků v místě instalace podporovaného vybavení a jejich co nejúčinnější součinnost.



- 3.7 Poskytovatel se zavazuje k provádění řádné provozní údržby podporovaného SW vybavení dle specifikace dle Přílohy č. 1 této smlouvy včas v termínech a v rozsahu předepsaných výrobcí tohoto vybavení (upgrade a update agend specifikovaných v příloze č. 1).
- 3.8 Poskytovatel může poskytnout Objednateli odbornou pomoc nebo asistenci i při řešení jiných úkolů, než bylo možné smlouvou specifikovat (např. odbornou pomoc při zajištění správné funkčnosti jiného vybavení Objednatele než dle specifikace v Příloze č. 1 této smlouvy).

IV.

Cena a platební podmínky

- 4.1 Cena předmětu plnění je stanovena měsíčním paušálem ve výši 18.890,- Kč bez DPH (slovy: osumnáctitisícosumsetdevadesát korun českých);
- 4.2 Cena bude uhrazena na základě daňového dokladu (faktury), vystavené poskytovatelem takto:
 - a) služby budou fakturovány pravidelnou měsíční platbou do 5 pracovních dnů příslušného měsíce.
 - b) daňové doklady (faktury) budou v souladu se zákonem o účetnictví a DPH vystaveny v listinné podobě nebo elektronicky a doručeny na určený email nebo do datové schránky objednatel.
- 4.3 Lhůta splatnosti daňových dokladů (faktur) je 30 dnů od jejich doručení objednateli. Termínem úhrady se rozumí den připsání platby na účet poskytovatele.
- 4.4 Oprávněně vystavený daňový doklad (faktura) musí mít veškeré náležitosti daňového dokladu (faktury) ve smyslu zákona č. 235/2004 Sb. o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů a dále musí obsahovat tyto údaje: číslo smlouvy objednatel, popřípadě číslo dodatku a název zakázky.
- 4.5 Objednatel je oprávněn vrátit do data splatnosti poskytovateli k opravě daňový doklad (fakturu), který obsahuje nesprávné cenové nebo daňové údaje nebo který není doložen měsíčním výkazem poskytnutých služeb. O tuto dobu od vrácení daňového dokladu poskytovateli do vystavení nového se prodlužuje splatnost daňového dokladu.
- 4.6 Pro vyloučení všech pochybností platí, že právo na fakturaci ceny za služby dle tohoto článku smlouvy vzniká poskytovateli až ode dne zahájení poskytování služeb.

V.

Sankce, smluvní pokuty

- 5.1 V případě, že Poskytovatel poruší své povinnosti tím, že neposkytne služby v kvalitě popsané v příloze č. 1, uhradí objednateli smluvní pokutu ve výši stanovené v příloze č. 4, která je nedílnou součástí této smlouvy, a to za každé jednotlivé porušení. Splátnost smluvní pokuty začíná dnem doručení vyúčtování Poskytovateli a činí 30 dnů. Toto ustanovení neplatí pro případy prodlení Poskytovatele způsobené ze strany Objednatele, např. neposkytnutím součinnosti.
- 5.2 Přechodové období, ve kterém nebudou uplatňovány sankce dle přílohy č. 4, je stanoveno na 1 měsíc od zahájení poskytování služeb. Dohoda stran o neuplatňování sankcí v přechodném období platí pouze pro případy drobných nedostatků v poskytování služeb ze strany poskytovatele, které jsou vzhledem k předmětu plnění dle této smlouvy v počáteční fázi poskytování služeb obvyklé.
- 5.3 Při nedodržení data splatnosti daňového dokladu (faktury) je poskytovatel oprávněn účtovat objednateli úrok z prodlení ve výši 0,05% z dlužné částky za každý den prodlení.
- 5.4 Poskytovatel se zavazuje zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši definované Přílohou č.4 této Smlouvy za každý případ prodlení s plněním povinnosti dle čl. 2 a Přílohy č.2 této Smlouvy.
- 5.5 Zaplacení smluvní pokuty nemá vliv na trvání závazků ze smlouvy vyplývajících, ani na povinnosti nahradit škodu, prokazatelně způsobenou druhou straně.



VI.

Ochrana důvěrných skutečností

- 6.1 Smluvní strany se zavazují, že zabezpečí před nepovolanými osobami takové informace, které tvoří nebo mohou tvořit obchodní tajemství a takové, které spadají pod ochranu zák. č. 148/1998 Sb., o ochraně utajovaných skutečností a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů a zák. č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů.
- 6.2 Za chráněné informace se pro účely této smlouvy považují takové informace a skutečnosti, které nejsou všeobecně veřejně známé a které svým zveřejněním mohou způsobit škodlivý následek pro kteroukoliv smluvní stranu, a které některá ze smluvních stran jako chráněné označila a jejichž ochranu příslušná strana zajišťuje.
- 6.3 Chráněné informace mohou být poskytnuty třetím stranám jen s písemným souhlasem dotčené smluvní strany. Dotčená smluvní strana takový souhlas bez zbytečného odkladu vydá, jestliže je to nezbytné pro realizaci této smlouvy nebo jejích dodatků a třetí strana poskytne dostatečné garance, že nedojde ke zneužití chráněných informací.
- 6.4 Za třetí strany podle tohoto ustanovení nejsou považováni určení zaměstnanci smluvních stran oprávnění ke styku s chráněnými informacemi ve vazbě na tuto smlouvu.
- 6.5 Závazek k ochraně a utajení skutečností zajistí strany vůči svým zaměstnancům, případně i třetím osobám, které se na zhotovení služeb budou účastnit. Závazek k ochraně a utajení chráněných informací trvá po celou dobu jejich existence.
- 6.6 Pokud některá ze smluvních stran prokazatelně poruší některé ustanovení tohoto článku, uhradí druhé smluvní straně pokutu ve výši 50.000,- Kč za každé jednotlivé porušení. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo na náhradu škody.

VII.

- 7.1 Tato smlouva může být předčasně ukončena:
 - a) písemnou dohodou smluvních stran, jejíž nedílnou součástí je i vypořádání vzájemných závazků a pohledávek;
 - b) odstoupením jedné ze smluvních stran od této smlouvy z důvodu podstatného porušení smlouvy druhou stranou, za podmínek uvedených v následujících odstavcích tohoto článku.Za podstatné porušení povinností Objednatel se považuje:
 - a) je-li v prodlení s úhradou ceny plnění po dobu delší než 30 dnů;
 - b) je-li v prodlení s plněním jiných závazků (zejména s poskytováním součinnosti podle přílohy č. 3) po dobu delší než 30 dnů.
- 7.2 Za podstatné porušení povinnosti Poskytovatelem se považuje:
 - a) jím zaviněné prodlení s řádným uvedením služeb do provozu po dobu delší než 30 dnů,
 - b) Poskytovatel postupuje v rozporu s předmětem smlouvy nebo jeho dalšími povinnostmi dle čl. 3 této smlouvy a nezjedná nápravu ani v dodatečně poskytnuté lhůtě.
- 7.3 Odstoupení od této smlouvy je účinné a smlouva zaniká s výjimkou ustanovení, která mají podle zákona nebo této smlouvy trvat i po ukončení smlouvy, dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.
- 7.4 Odstoupením od smlouvy či dohodou nejsou dotčena ustanovení týkající se smluvních pokut, ochrany důvěrných informací a ustanovení týkající se takových práv a povinností, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po odstoupení.



VIII. Oprávněné osoby

- 8.1 Veškerá komunikace mezi smluvními stranami ve věcech této smlouvy bude probíhat prostřednictvím oprávněných osob. Každá ze smluvních stran jmenuje oprávněné osoby. Aktuálně oprávněné osoby jsou uvedeny v příloze č. 3.
- 8.2 Každá ze smluvních stran má právo změnit jí jmenované oprávněné osoby, musí však o každé změně vyrozumět písemně druhou smluvní stranu. Změna oprávněných osob je vůči druhé smluvní straně účinná okamžikem, kdy o ní byla písemně vyrozuměna.

IX. Závěrečná ustanovení

- 9.1 Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou s minimální délkou trvání 5 let.
- 9.2 Tato smlouva bude vykládána v souladu a bude se řídit právem České republiky, Změny a doplňky této smlouvy mohou být provedeny pouze na základě písemného dodatku potvrzeného oběma smluvními stranami.
- 9.3 Smlouva je vyhotovena v 2 stejnopisech, z nichž 1 obdrží objednatel a 1 poskytovatel.
- 9.4 Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.


Nedílnou součástí této smlouvy jsou:

Příloha č. 1 – Specifikace podporovaného programového vybavení

Příloha č. 2 – Vymezení rozsahu a podmínek pro poskytování servisní podpory

Příloha č. 3 – Součinnost objednatele, seznam oprávněných osob

Příloha č. 4 – Sankce

<p>V Českém Krumlově dne 6.???. 2018</p> <p>..... NEMOCNICE ČESKÝ KRUMLOV, a.s. Pražská 429, Horní Brána 381 01 Český Krumlov MUDr. Jindřich Florián Předseda představenstva</p> <p>MUDr. Předseda představenstva Nemocnice Český Krumlov, a.s.</p> <p>..... NEMOCNICE ČESKÝ KRUMLOV, a.s. Pražská 429, Horní Brána 381 01 Český Krumlov Václav Grubmüller člen představenstva</p> <p>Nemocnice Český Krumlov, a.s.</p>	<p>..... WV SYSTEMS, s.r.o. INFORMATION TECHNOLOGIES</p> <p></p> <p>WV SYSTEMS DR. STEJSKALA 111/6 ČESKÉ BUDĚJOVICE 370 01 IČ 40069992, DIČ CZ40069992</p> <p>.....</p>
--	---



Příloha č. 1

Specifikace podporovaného programového vybavení

Servisní podpora se týká následujícího programového vybavení dodaného Poskytovatelem Objednateli na základě smlouvy o dílo ze dne 30.10.2018 :

TS ELDAx ENTERPRISE

- eIDAS
- eDA



Vymezení rozsahu a podmínek pro poskytování servisní podpory

ROZSAH POSKYTOVANÉ SERVISNÍ (TECHNICKÉ) PODPORY

- 1.1. Průběžné provádění inovace dodaného SW, jeho jednotlivých technologických částí a příslušného software, zejména update a legislativního update, upgrade a legislativního upgrade.
- 1.2. Provádění obecných změn dodaného SW v důsledku změny HW a SW prostředků.
- 1.3. Distribuce nových verzí produktu a bezpečnostních a funkčních oprav (patchů) včetně aktuální dokumentace a popisu změn zpřístupněním pokynů k jeho elektronickému stažení Objednatelům z datového úložiště Poskytovatele.
- 1.4. Distribuce nových verzí dodaného SW uživatelům elektronicky; Poskytovatel zajistí takovou funkcionalitu dodaného SW, která umožní jednorázové centrální automatizované provádění instalace nových verzí.
- 1.5. Distribuce inovovaného dodaného SW za účelem legislativního update nebo legislativního upgrade bude provedena min. 5 pracovních dní před termínem účinnosti změn příslušných právních předpisů.
- 1.6. Aktualizace provozní dokumentace.
- 1.7. Uživatelská i technická podpora bude zajišťována všemi těmito způsoby:
 - a. Prostřednictvím servisního e-mailu.
 - b. Prostřednictvím elektronické oznamovací služby - HelpDesk.
 - c. Prostřednictvím vzdáleného připojení na PC uživatele / server.
- 1.8. Servisní e-mailová adresa umožní zaměstnancům Objednatele nahlášení požadavků na technickou podporu a servis.
- 1.9. Služba HelpDesk pro zaměstnance Objednatele pro hlášení závad a požadavků na technickou podporu a servis.
- 1.10. Dostupnost kontaktního místa je 5x8 (pracovní dny) s garantovanou dobou odezvy podle kategorie vady (viz. bod 2.1). Veškeré požadavky budou evidovány v systému servisní podpory Poskytovatele.
- 1.11. Kontaktní místo umožňuje příjem požadavků na servisní zásah v českém jazyce
 - a) na e-mailové adrese: [REDACTED] (doplní Účastník) v režimu min. 5x8 (8 hodin v pracovní dny) v době od 08:00 do 16:00 h
 - b) systémem servisní podpory (HelpDesk): helpdesk.techniservit.cz (doplní Účastník) v režimu 7x24 (nepřetržitě vyjma nahlášených servisních zásahů Poskytovatele při správě systému HelpDesk).
- 1.12. Reakce na požadavky zaslané Objednatelům prostřednictvím servisního e-mailu bude zajištěna pracovníky Poskytovatele.
- 1.13. Požadavek na servisní zásah se považuje za nahlášený okamžikem jeho zapsání na HelpDesk.
- 1.14. Bude zajištěn nepřetržitý přístup do systému servisní podpory (HelpDesk), umožňující Objednateli upřesnit nebo doplnit požadavek (vyjma předem písemně nahlášených servisních zásahů Poskytovatele při správě systému HelpDesk).



- 1.15. Systém servisní podpory musí Objednateli poskytovat přehled o aktuálně nahlášených požadavcích, jejich stavu a aktuálním způsobu jejich řešení. Systém bude Objednateli zasílat notifikace o změně stavu jeho požadavku (např. zadaný, v řešení, uzavřený atd.).
- 1.16. HelpDesk musí Objednateli umožnit znovuotevření Poskytovatelem uzavřeného požadavku.
- 1.17. Systém servisní podpory bude poskytovat Objednateli přístup i k uzavřeným požadavkům a způsobu jejich řešení, který bude poskytovat podrobné údaje o historii požadavků od jejich nahlášení, po jejich vyřešení.
- 1.18. Objednatel může po vzájemné dohodě umožnit Poskytovateli zabezpečený vzdálený přístup do své datové sítě z IP adresy Poskytovatele protokolem TCP/IP za účelem plnění části této smlouvy. Objednatel si vyhrazuje právo po předchozí dohodě tento přístup Poskytovateli ukončit.

KATEGORIE VAD A GARANCE DOBY ODEZVY

- 2.1. Proces odstraňování vad produktu bude probíhat v těchto režimech:
 - a) **Kategorie vady „vysoká“:** Vady zabraňující provozu, produkt není použitelný ve svých základních funkcích nebo se vyskytuje funkční závada znemožňující činnost systému. Tento stav může ohrozit běžný provoz Objednatele a nelze jej dočasně řešit organizačním opatřením. Nejpozději do 2 pracovních hodin po nahlášení vady zahájí Poskytovatel zjištění příčin, které vadu způsobují. Jde-li o vadu způsobenou důvody na straně Poskytovatele (oprávněná reklamacie) bezodkladně zahájí práce na odstranění vady a zajistí odstranění této vady ve lhůtě do 8 pracovních hodin od nahlášení vady, a to i způsobem dočasného provizorního řešení, umožňujícího provoz produktu. Vada bude odstraněna v nejkratší možné lhůtě s ohledem na její povahu a dopad na činnost Objednatele. Jde-li o vadu způsobenou důvody na straně Objednatele, bude cena za provedení opravy stanovena na základě ceníku Zhotovitele.
 - b) **Kategorie vady „střední“:** Vady omezující provoz, funkčnost systému je ve svých funkcích degradována tak, že tento stav omezuje běžný provoz Objednatele. Jedná se také o vady způsobující problémy při užívání a provozování produktu nebo jeho části, ale umožňující provoz, jimiž způsobené problémy lze dočasně řešit organizačními opatřeními. Nejpozději do 8 pracovních hodin po nahlášení vady provede Poskytovatel zjištění příčin, které vadu způsobují. Jde-li o vadu způsobenou důvody na straně Poskytovatele (oprávněná reklamacie) bezodkladně zahájí práce na odstranění vady a zajistí odstranění této vady ve lhůtě do 2 pracovních dnů od nahlášení vady. Vada bude odstraněna v nejkratší možné lhůtě s ohledem na její povahu a dopad na činnost Objednatele. Jde-li o vadu způsobenou důvody na straně Objednatele, bude cena za provedení opravy stanovena na základě ceníku Zhotovitele.
 - c) **Kategorie vady „nízká“:** Vady neomezující provoz, jedná se o drobné vady, které nespádají do kategorií „vysoká“ nebo „střední“. Nejpozději do 1 pracovního dne po nahlášení vady provede Poskytovatel zjištění příčin, které vadu způsobují. Jde-li o vadu způsobenou důvody na straně Poskytovatele (oprávněná reklamacie) bezodkladně zahájí práce na odstranění vady a zajistí odstranění této vady ve lhůtě do 5 pracovních dnů od nahlášení vady. Vada bude odstraněna v nejkratší možné lhůtě s ohledem na její povahu a dopad na činnost Objednatele. Jde-li o vadu způsobenou důvody na straně Objednatele, bude cena za provedení opravy stanovena na základě ceníku Zhotovitele.
- 2.2. Zařazení vady do jednotlivých kategorií určuje Objednatel, popř. ve spolupráci s Poskytovatelem.
- 2.3. Pro účely smlouvy je pro pracovní dny stanovena pracovní doba od 08:00 do 16:00 hodin.
- 2.4. Poskytovatel zajistí servis a řešení provozních problémů DMS vzniklých při jejich užití Objednatelem, přičemž v případě, že nebude možné provozní problémy vyřešit prostřednictvím dálkové podpory IT pracovníků organizace, budou problémy řešeny



prostřednictvím odborných technických pracovníků Poskytovatele přímo na pracovišti Objednatele.

- 2.5. Uvedené garantované lhůty jsou nejvýše přípustné a vztahují se k běžné pracovní době Poskytovatele, a to od 8:00 do 16:00 hodin v pracovní dny, tj. vyjma svátků a dnů pracovního klidu oficiálně uznaných na území ČR apod., tzn., pokud přijde hlášení po uplynutí běžné pracovní doby Poskytovatele, lhůta začíná běžet od začátku běžné pracovní doby Poskytovatele následujícího pracovního dne, případně se její běh přerušuje a dokončí se během následujícího pracovního dne. Do lhůty se nezapočítává případná doprava na místo. Lhůta dále neběží, pokud je její řešení vázáno na součinnost Poskytovatele, kterou tuto neposkytuje (např. Poskytovatel čeká na vyjádření, poskytnutí dodatečných informací Objednatele apod.). V případě, že Poskytovatel zajistí opravu vady dočasným způsobem (např. vada je hodnocena jako „Vysoká“ nicméně se podaří zprovoznit systém vykazující již jen méně závažnou vadu) bude požadavek v systému Helpdesk překlasifikován na příslušnou závažnost a následné lhůty pro odstranění vady běží podle nově ohodnoceného stupně závažnosti.



Součinnost objednatele, seznam oprávněných osob

1. Objednatel

Problematika	Jméno	Adresa	e-mail	Telefon
Osoby oprávněné jednat o změně smlouvy	MUDr. Jindřich Florián	Nemocnice Český Krumlov, a.s.		
Osoby oprávněné k podpisu předávacích protokolů	Pavel Bohdal Jaroslav Kroček	Nemocnice Český Krumlov, a.s.		
Osoby určené k převzetí elektronických daňových dokladů	Pavel Bohdal Jaroslav Kroček	Nemocnice Český Krumlov, a.s.		
Osoby oprávněné k hlášení závad	Pavel Bohdal Jaroslav Kroček	Nemocnice Český Krumlov, a.s.		

2. Poskytovatel

Problematika	Jméno	Adresa	e-mail	Telefon
Osoby oprávněné jednat o změně smlouvy	Hynek Vodolán	WV SYSTEMS, s.r.o.		
Osoby oprávněné k příjmu hlášení závad	Ing. Andrea Jirkovská Ing. Václav Vokáč	WV SYSTEMS, s.r.o.		
Osoby oprávněné k servisním zásahům v sídle objednatele	Ing. Václav Vokáč	WV SYSTEMS, s.r.o.		
	Ing. Jaroslav Malý	WV SYSTEMS, s.r.o.		



Příloha č. 4
Sankce za nesplnění SLA

Ceny pravidelných služeb

ID	Položka	Perioda	Cena (v Kč bez DPH)
H1	Služby dle čl. 2	1 měsíc	18.890,- Kč

Sankce za nedodržení garantované reakční doby

Response time	Sankce
Překročení response time do 50%	20% z částky H1
Překročení o 50% - 100%	50% z částky H1
Překročení o 100% - 200%	70% z částky H1
Překročení nad 200%	100% z částky H1
Fix time	Sankce
Překročení fix time do 50%	20% z částky H1
Překročení o 50% - 100%	50% z částky H1
Překročení o 100% - 200%	70% z částky H1
Překročení nad 200%	100% z částky H1