

# Servisní smlouva

uzavřena podle par. 536 a nasl. Obchodního zákoníku č. 2-SVG1A-13

## Smluvní strany:

**Objednatel:** **HOREZZA, a.s.**  
Teplická 81  
921 01 Piešťany  
prevádzka: Hotel Granit – Kúpeľný ústav F.E. Scherera Piešťany, Teplická 81, 921 01  
Piešťany  
IČO: 362 80 127 DIČ: SK 202 21 29 384  
Číslo účtu: SLSP, a.s. 5045911177/0900  
Zastoupena: JUDr. Ing. Stanislav Brečka, PhD., LL.M. generálny riaditeľ a predseda  
predstavenstva

**Poskytovatel:** **GUBI computer systems s.r.o.**  
Námestí J. Herdu č. 1  
917 00 Trnava  
IČO: 36 23 64 19 DIČ: SK 20 21 87 62 51  
Číslo účtu: FIO banka 2200224470/2010  
Zastoupena: Ing. Pavel Gubi, jednatel spoločnosti

## I. Předmět smlouvy.

Poskytovatel se zavazuje po dobu platnosti této smlouvy, v souladu s níže uvedenými podmínkami, poskytovat objednateli tyto služby:

1. **Servis užívaných subsystémů GubiSPA (nadále jen Programu)**
2. **Hotline**
3. **Legislativní změny**
4. **Upgrade**
5. **Vývojové programátorské práce na zakázku**
6. **Školení a doškolení**

Poskytovatel se dále zavazuje poskytovat předmětné níže uvedené služby za ceny uvedené v odstavci II. všem Objednatelům účastnícím se této smlouvy.

### 1 Servis

V rámci servisu Programu budou Objednateli zajišťovány Poskytovatelem záruční opravy chybných funkcí, TOP servis a Rychlý servis. Pro stanovení závažnosti události/výstrahy a pro rozhodnutí o použití konkrétního druhu služby Objednatel bude používána klasifikace vad/událostí dle níže uvedené klasifikace stupňů závažnosti vad (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.

Způsob rozdělení událostí a výstrah do jednotlivých priorit je uveden v příloze č. 7 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 Poskytovatele.

Seznam osob, které jsou oprávněné za Objednatele hlásit jednotlivé stupně událostí, jsou uvedené v příloze č. 3 této smlouvy. Jiné než oprávněné osoby Objednatele nejsou oprávněny hlásit jednotlivé události/výstrahy Poskytovateli. Servis Programu bude prováděn přednostně zásahem prostřednictvím vzdáleného přístupu a teprve v případě, že řešení události/výstrahy Objednatele nebude tímto zásahem možné, přistoupí Poskytovatel k osobní návštěvě pracoviště Objednatele. Pro zásah prostřednictvím vzdáleného přístupu vyžadující omezení práce Objednatele bude vždy vzájemně odsouhlasen jeho časový harmonogram.

**1.1. Záruční oprava chybných funkcí**

Poskytovatel se zavazuje odstraňovat v rámci záručních podmínek závady, které se mohou při provozu Programu vyskytnout a z hlediska původu mohou být označeny jako chyby způsobené skrytou vadou úprav Programu dodaného v rámci nové instalace provedené Poskytovatelem, kdy poskytovatel ručí za funkčnost úprav v programu v rozsahu rozdílové dokumentace platné pro nově instalovanou verzi Programu vůči předchozí verzi Programu.

Za opravu chybných funkcí odstraňovaných v rámci záručních podmínek 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:**

- Poskytovatel a Objednatel budou vzájemně jednat s maximální vstřícností, zejména v případech, kdy bude vzhledem k nastalým okolnostem nutno navrhnout dočasné náhradní řešení.
- Pro sjednocení komunikace obou stran bude používán formulář uvedený v příloze této smlouvy, tj. formulář Hlášení dotazu pro servisní službu.
- Reklamace se bude řídit reklamačním řádem Poskytovatele a v něm uvedenými záručními podmínkami a způsobem provedení reklamace.
- Poskytovatel se zavazuje v rámci záručních oprav identifikovat problém a odstranit bezplatně závadu krytou záručními podmínkami.

**1.2. Rychlý servis**

**Rychlý servis slouží** při odstraňování situací označených stupněm závažnosti 1 a 2, a to rovněž programátorskými pracemi u Objednatele nebo prostřednictvím vzdáleného přístupu. Tato činnost je prováděna vždy na základě informace Objednatele uváděné v závazném formuláři Hlášení dotazu na servisní službu zasílaného Poskytovateli e-mailem nebo faxem. Tento bod se nevztahuje na práce dle bodu 1.1 předmětu této smlouvy.

### 1.3. Doba časového pokrytí služby a doba odstranění události

Poskytovatel poskytuje službu na třech úrovních:

- Level 1- základní úroveň poskytovaná objednateli 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 softwaru. 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** dle možností co nejdříve, po akceptaci nahlášení události/výstrahy. V případě, že doba zahájení řešení události/výstrahy bude mimo období pondělí – neděle 8.00-17.00 hod a klient nemá placenou službu Hotline 24/7/365, může se zahájení řešení posunout až na 8.00 hodin nejbližšího dne. Doba vyřešení Kritické události nebo spuštění plánu obnovy je stanovena na 24 hodin od zahájení řešení. V případě nedodržení podmínek dle odstavce III. bodu 7, 8, 11 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 akceptaci nahlášení události/výstrahy. V případě, že doba zahájení řešení události/výstrahy bude mimo pracovní dobu (pondělí – pátek 8.00-17.00 hod.), a klient nemá placenou službu Hotline 24/7/365, posouvá se tato doba 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 stanovena na 72 hodin od zahájení řešení.

- při klasifikaci závažnosti **č. 3 Normální**, dle možností co nejdříve, nejpozději však do 4 hod. po akceptaci 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 Nizká**, dle možností co nejdříve, nejpozději však do 24 hod. po akceptaci 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 akceptovaným nahlášením do 12:00 hod. pracovního dne bude zahájeno řešení následující den, u události/výstrahy s akceptovaným 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 Objednatel, obvyklá doba vyřešení je 30 pracovních dní od zahájení řešení.

Za akceptaci nahlášení události/výstrahy se považuje označení události nebo výstrahy jako přijaté k řešení na internetovém portálu Poskytovatele. O klasifikaci závažnosti události nebo výstrahy v případě sporu rozhoduje kontaktní osoba Poskytovatele.

Za vyřešení události nebo výstrahy se považuje i doporučení alternativního pracovního postupu (být výrazně pracnějšího), 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 pouze v nových verzích produktu GubiSPA.

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.

Okolnosti, které znamenají přerušení počítání doby vyřešení, zahrnují:

- události/výstrahy, pro které jsou nezbytné dodatečné informace 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),
- eskalace na Level 3 podpory pro další analýzu,
- události/výstrahy vyžadující konzultace nebo programové úpravy, které vyžadují naplánování zdrojů (osob) obvykle nedostupných v centru podpory,
- události/výstrahy 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.

#### 1.4. TOP servis

TOP servis slouží zpravidla k vykonávání prací, které jsou vyloučeny z poskytování služby Hotline – zejména k 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. Služba TOP servis je prováděna vždy na základě požadavku Objednatele uváděném v závazném dokumentu Zadávací formulář pro službu TOP servis zasílaném Poskytovateli Oprávněnou osobou pro službu TOP servis Objednatele podle přílohy č.6 e-mailem, faxem nebo zadáním objednávky na tuto službu do formuláře na internetovém portálu Poskytovatele případně prostřednictvím formuláře v profilu Poskytovatele v sociálních sítích. Poskytovatel má právo odmítnout požadavek na provedení služby TOP servis v případě, pokud je požadavek v rozporu s vývojovými a inovačními záměry Poskytovatele, rizikem pro chod Programu, v rozporu s platnou legislativou. Tento bod se nevztahuje na práce dle bodu 1.1 a 1.2 předmětu této smlouvy.

## 2 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 na internetovém portálu Poskytovatele, emailem nebo na profilu Poskytovatele v sociálních sítích. K tomu Poskytovatel poskytuje oprávněným osobám Objednatele možnost konzultace s pověřenými 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 v rozsahu sjednaného limitu.

Službu Hotline je možné poskytovat i v nepracovních dnech (sobota, neděle, státem uznané svátky 0.00-24.00) a v pracovních dnech v době od 17.00 – 8.00 (tzv. Hotline 24/7/365) za použití telefonu, internetového portálu pro nahlašování dotazů. Využívat službu Hotline 24/7/365 je možné pouze v případě úhrady za tuto službu v odstavci II bodu č.1 této smlouvy.

Službu Hotline je možné poskytovat i v nepracovních dnech (sobota, neděle, státem uznané svátky) 8.00-17.00) (tzv. Hotline víkend) za použití telefonu, internetového portálu pro nahlašování dotazů. Využívat službu Hotline víkend je možné pouze v případě úhrady za tuto službu v odstavci II bodu č.1 této smlouvy.

Odpovědi budou Poskytovatelem předávány pomocí internetového portálu, sociálních sítí nebo podle konkrétního případu i prostřednictvím elektronické pošty nebo telefonicky (faxem).

Při použití internetového portálu Poskytovatele nebo sociálních sítí je vyžadováno vyplnění internetového formuláře. Při použití emailu je vyžadováno použití standardizovaného formuláře pro službu Hotline, který je přílohou této smlouvy. Nahlášené dotazy bez řádně vyplněného internetového formuláře nebo formuláře pro službu Hotline nebudou přijaty k řešení a jejich řešení bude odloženo do doby doručení řádně vyplněného formuláře. Pokud se nedohodne jinak, jsou všechny rozhovory a konzultace vedeny na účet Objednatele.

I v případě neposkytování služby Hotline 24/7/365 nebo Hotline víkend je pro dotazy priority 1 a 2 dle bodu 1 Předmětu smlouvy poskytován Hotline po telefonu i v nepracovních dnech (sobota, neděle, státem uznané svátky) v době 8.00 – 17.00.

Použití telefonu nebo emailu pro nahlašování dotazů priorit 3-5 nebo konzultace je možné pouze v případě úhrady za službu Hotline+ v odstavci II bodu č.1 této smlouvy. V takovém případě pověření pracovníci

Poskytovatele vkládají komunikaci s Objednatelem na internetový portál místo Oprávněných osob Objednatele.

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.

Nevyčerpaný počet hodin ze sjednaného limitu služby Hotline z jednoho měsíce je možné převést do bezprostředně následujícího měsíce. V případě převodu nevyčerpaných hodin mezi měsíci v rámci služby Hotline jsou nejprve čerpány hodiny sjednaného limitu příslušející aktuálnímu měsíci a následně převedené hodiny. Nevyčerpaný počet hodin sjednaného limitu je možné po dohodě se zmocněncem Poskytovatele v aktuálním měsíci použít na úhradu prací podle bodu 1.4. nebo podle bodu 5. a 6. této smlouvy. Pokud je počet hodin sjednaného limitu služby Hotline pro daný měsíc vyčerpan, je poskytování služby Hotline pro daný měsíc zastaveno, je pozastaven i běh lhůt pro zahájení řešení, vyřešení a spuštění plánu obnovy podle bodu 1.3 této smlouvy.

**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.

### 3. Legislativní změny

Poskytovatel bude zajišťovat aktualizaci podporovaných verzí subsystémů GubiSPA podle provedených legislativních změn (legislativní update), v případě kdy nelze zajistit funkce lázeňského provozu nebo provozu rehabilitačního odborného léčebného ústavu v informačním systému jeho parametrickým nastavením, a to vždy po vzájemné dohodě s pracovníky Objednatele. Objednatel bude v dostatečném předstihu písemně informovat Poskytovatele o připravovaných legislativních změnách a na žádost Poskytovatele poskytnout účinnou pomoc při specifikaci implementačních parametrů těchto změn podle konkrétních podmínek Objednatele. Poskytnutí výsledku služby legislativní update je podmíněno kontinuálními platbami za tuto službu Objednatelem podle odstavce II. bodu 1 po celou dobu, tj. od data poskytnutí práva užití Programu Objednateli do data vydání příslušného legislativního update. Poradenství k legislativnímu update je poskytováno v rámci Hotline a práce při případné instalaci takových produktů jsou poskytovány na objednávku. Součástí dodávky aktualizace systému podle legislativních změn je uživatelská dokumentace aktualizace ve formátu PDF.

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

### 4. Upgrade

Upgrade 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 upgrade je podmíněno kontinuálními platbami za tuto službu Objednatelem podle odstavce II. bodu 1 po celou dobu, tj. od data poskytnutí práva užití Programu Objednateli do data vydání příslušného výsledku služby upgrade. Poradenství k produktům Upgrade je poskytováno v rámci Hotline a práce při případné instalaci a implementaci takových produktů jsou poskytovány na objednávku. Do služby Upgrade nejsou zahrnuty nově vytvořené části Programu (moduly, subsystémy, pakety funkcí), které Objednatel nemá od Poskytovatele zakoupeny a nejsou zahrnuty do úhrad v odstavci II bodu č.1 této smlouvy. Součástí Upgrade je uživatelská dokumentace Programu ve formátu PDF.

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 Objednatelem k obsahu opravných balíků je poskytována v rámci Hotline, práce při instalaci jsou poskytovány na objednávku.

### 5. Vývojové programátorské práce

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

Cenu a termín dodání za poskytnutou Programátorskou práci budou strany určovat vždy dohodou ad hoc, přičemž se při určení ceny bude vycházet z hodinové sazby 59,- EUR za hodinu programátorské práce vykonávané v sídle nebo provozovně Poskytovatele.

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

## **6. Školení a doškolení**

Do této skupiny jsou zařazeny práce související se vzděláváním, školením a doškolením profesně orientovaných pracovníků Objednatele na postupy Programu a certifikaci pracovníků. Práce jsou poskytovány na základě akceptovaných nabídek Poskytovatele, které tento zasílá Objednateli po obdržení jeho požadavku.

Cenu a termín Školení budou strany určovat vždy dohodou ad hoc, přičemž se při určení ceny bude vycházet z hodinové sazby 51,- EUR za hodinu školení a práce související se školením vykonávané v sídle nebo provozovně Poskytovatele.

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

## II. Finanční podmínky.

1. Cena za služby je stanovena bez DPH takto:

Název subsystému (modulu)	Počet licencí	Jedn. cena	Cena celkem
<b>Front Office (FO) recepce včetně pokladny</b>	1	2 242 EUR	2 242 EUR
<i>Fakturace pro zdravotní pojišťovny + agenda návrhů (poukazů)</i>	1	679 EUR	679 EUR
<i>Směnárna</i>		408 EUR	0 EUR
<i>Interface tel. ústředny (podle počtu hotelů)</i>		2 442 EUR	0 EUR
<i>Interface na PayTV (podle počtu hotelů)</i>		2 442 EUR	0 EUR
<i>Interface na internetové rezervace (podle počtu pokojů)</i>		22 EUR	0 EUR
<i>Interface na Building management systém</i>		2 442 EUR	0 EUR
<i>Interface na zámkový systém</i>		1 038 EUR	0 EUR
<i>Paket reporting (podle počtu pokojů)</i>		25 EUR	0 EUR
<i>Modul pro práci s čárovými kódy věrnostních karet</i>	1	1 038 EUR	0 EUR
<i>Odtěžování skladu prodejem na recepci (podle počtu pokojů)</i>		9 EUR	0 EUR
<i>Hotelový paket (podle počtu pokojů)</i>		26 EUR	0 EUR
<i>Packet fakturačních účtů (podle počtu pokojů)</i>		16 EUR	0 EUR
<i>Rezervační modul</i>		713 EUR	0 EUR
<b>Lékař</b>	3	1 725 EUR	5 175 EUR
<i>Modul pro sledování výkonů (serverová licence)</i>		3 396 EUR	0 EUR
<i>Modul pro sledování výkonů (1 propojený modul RP,LE,Lab,SZM)</i>		454 EUR	0 EUR
<i>Modul lékařský dekurz</i>		454 EUR	0 EUR
<b>Laboratoř</b>		996 EUR	0 EUR
<i>Interface pro automatické přenášení výsledků z lab. přístroje</i>		1 871 EUR	0 EUR
<i>Sklad zdravotnického materiálu</i>		717 EUR	0 EUR
<b>Rozpis procedur</b>	1	2 325 EUR	2 325 EUR
<b>Wellness</b>	2	1 238 EUR	2 475 EUR
<b>Statistiky podaných procedur</b>	1	896 EUR	896 EUR
<b>Modul evidence skutečně podaných procedur</b>		3 067 EUR	0 EUR
<i>Modul pro sběr dat ze snímačů</i>		171 EUR	0 EUR
<b>Dietní sestra</b>		1 067 EUR	0 EUR
<b>Sklad potravin</b>		717 EUR	0 EUR
<b>Restaurační pokladna</b>		1 067 EUR	0 EUR
<i>paket 3d model prostor + covers</i>		317 EUR	0 EUR
<i>Interface na Orderman Sol+</i>		608 EUR	0 EUR
<b>Správce receptur, jídel a cen</b>		783 EUR	0 EUR
<b>Docházka</b>	1	1 150 EUR	0 EUR
<i>Modul pro sběr dat ze snímačů</i>		354 EUR	0 EUR
<b>Sklad MTZ</b>		717 EUR	0 EUR
<b>OPENStat</b>		638 EUR	0 EUR
<b>Modul Crystal Report (podle počtu pokojů)</b>		9 EUR	0 EUR
<b>Evidence majetku</b>		1 144 EUR	0 EUR
<i>Modul inventury</i>		716 EUR	0 EUR
<i>Propojení na ekonomický systém - serverová licence</i>		2 944 EUR	0 EUR
<b>BI - discoverer (datový sklad podle počtu sestav)</b>		408 EUR	0 EUR
<b>BI - discoverer (podle počtu sestav)</b>		1 788 EUR	0 EUR
<b>ITB (interface to business) - serverová licence</b>		3 067 EUR	0 EUR
<i>ITB (interface to business) - klientská licence</i>		171 EUR	0 EUR
<b>Celkem</b>			<b>13 792 EUR</b>
<b>Služby podle bodu 2 odst. I Předmětu smlouvy Hotline</b>			149 EUR
<b>Služba podle bodu 2 odst. I Předmětu smlouvy Hotline+ 2% z ceny licencí ročně</b>			0 EUR
<b>Služby podle bodu 2 odst. I Předmětu smlouvy Hotline víkend</b>		NE	0 EUR
<b>Služby podle bodu 2 odst. I Předmětu smlouvy Hotline 24/7/365</b>		NE	0 EUR
<b>Služby podle bodu 2 odst. I Předmětu smlouvy Hotline - dodatečné hodiny limitu (2,5h)</b>			127 EUR
<b>Služby podle bodu 3, 4 odst. I Předmětu smlouvy</b>			149 EUR

2. Služby obsažené v bodech 1.2 a 1.4 Předmětu smlouvy a služby Hotline po vyčerpání sjednaného limitu pro daný měsíc podle bodu 2 Předmětu smlouvy se poskytují na základě objednávky, přičemž za objednávku je považován dokument Hlášení dotazu na servisní službu nebo dokument Zadávací formulář pro službu TOP servis. Za tyto služby je účtována cena stanovená součinem hodinové sazby a počtem hodin (tj. každé



započaté půlhodiny práce jednoho pracovníka Poskytovatele), po který byly práce poskytovány. Hodinová sazba je stanovena pro služby podle odstavce I. bodu 1.2 na částku 59,- EUR bez DPH a pro služby podle odstavce I. bodu 1.4 na částku 51,- EUR bez DPH.

3. Služby obsažené v bodech 2, 3, 4 Předmětu smlouvy poskytované v rámci této smlouvy objednatel hradí 12 x za rok ve výši odvozené od počtu licencí uvedených v tabulce podle odstavce II. bodu 1 vždy na nastávající kalendářní měsíc, a to ve výši 426,- EUR bez DPH. Při zahájení platnosti po podpisu této smlouvy se smluvní strany na termínu vystavení první faktury dohodnou. Cena za subsystemy (moduly) uvedena v odstavci II. bod 1 ve výši 13.792,- EUR bez DPH nebude Objednavateli fakturována.
4. V případě, že objednatel bude požadovat provedení služby ve svátek, sobotu nebo neděli, bude se k obvyklé ceně účtovat příplatek ve výši 100 % obvyklé ceny nebo v případě poskytnutí služeb podle odstavce I. bodu 2 této smlouvy bude odečten dvojnásobný počet hodin za poskytnutí služby Hotline.
5. Pokud bude práce probíhat v místě Objednatele, k ceně se připočítá přepravné ve výši 0,5 EUR za 1km, poplatek za čas pracovníka Poskytovatele strávený na cestě ve výši 32 EUR za hodinu (počítaný za každou započatou půlhodinu času na cestě jednoho pracovníka Poskytovatele k Objednateli) a pobytové náklady pracovníků Poskytovatele podle jejich skutečné výše.
6. Pokud se změní počty poskytnutých licencí používaných subsystemů, nebo se poskytnou další, nebo se změní ceníkové ceny licencí nebo hodinové sazby Poskytovatele, smluvní strany se dohodly, že výše uvedené poplatky se v souladu s novými počty licencí nebo cen změní a budou zahrnuty do nejbližší měsíční úhrady, po souhlase Objednatele. Roční nárůst cen licencí, hodinových sazeb uvedených v této smlouvě je omezen maximálně na 5% nad rámec inflace stanovené ŠÚ SR.
7. Poskytovatel vystavuje souhrnný měsíční daňový doklad za vykonané a ukončené práce podle odstavce I. bodu 1.2 v daném měsíci. Přílohou jsou vždy Zásahové protokoly (příloha č.4) za převzaté programátorské a servisní práce, pokud tyto práce nejsou poskytovány bezplatně či jsou placeny pravidelnou či jednorázovou platbou nebo se ad hoc strany písemně dohodly jinak.
8. O všech pracích vykonaných v rámci rychlého servisu vystaví Poskytovatel neprodleně písemný dokument – **Zásahový protokol** (Protokol), viz. příloha č.4, který obsahuje popis vykonaných prací, rozsah prací, cenu, popřípadě osoby účastnící 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 skutečně provedené a objednané práce.
9. Cena služeb a prací podle odstavce I. bodu 1.4. je splatná po předložení výkazu prací, na základě daňového dokladu se splatností 15 dnů od data vystavení. Objednatel se zavazuje do tří pracovních dnů doručený výkaz 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 schválený. Odmítnutí výkazu prací bez oprávněného důvodu, nemá vliv na povinnost Objednatele hradit skutečně provedené a objednané práce.
10. Jestliže je objednatel v prodlení s placením faktur a to i zálohových vůči poskytovateli, a v případě písemného upozornění rozdíl v úhradách do 14 dní od odeslání upozornění neuhradí, má poskytovatel právo zamezit objednateli ve využívání Programu.
11. Fakturace:  
Faktury Poskytovatele bude Objednatel platit měsíčně. Faktury budou vystavené k prvnímu dni měsíce s 15 denní lhůtou splatnosti.
12. Veškeré ceny uvedené v této smlouvě jsou bez DPH, která je účtována podle současně platných předpisů. Jejich změna v pozdějším období se promítne do faktur Poskytovatele od data změny těchto předpisů.

### III. Podmínky pro provádění služeb.

Objednatel souhlasí s tím, že před zahájením služeb podle této smlouvy a v průběhu jejich provádění zajistí pro Poskytovatele bezplatně následující podmínky:

1. Určí osobu dostatečně znalou informačního systému Objednatele vybaveného příslušnými oprávněními přístupu do informačního systému objednatel, který bude k dispozici specialistovi poskytovatele po dobu poskytování služeb obsažených v této smlouvě. Tato osoba Objednatele dále zabezpečuje objednávání a koordinaci věcné a časové součinnosti s dodavateli souvisejících zařízení, které nebyly předmětem dodávky

poskytovatele (technické prostředky, programové vybavení třetích stran, poradenství). Tato osoba bude poskytovat prvotní pomoc uživatelům Objednatele předtím, než využijí služby Hotline.

2. Po dobu přítomnosti pracovníka Poskytovatele na pracovišti objednatel vyčlení pracovní místo vybavené klientskou stanicí, připojenou do informačního systému objednatel a s dostatečnou konfigurací, která odpovídá běžné stanici objednatel pro subsystém, jehož se zamýšlený zásah týká, umožňující administrátorské úkony pro poskytování služeb na pracovišti objednatel. Poskytovatel v takovém případě oznámí Objednateli minimálně 48 hodin předem přítomnost svého pracovníka na pracovišti Objednatel.
3. Umožní pracovníkům Poskytovatele přístup do informačního systému nezbytný pro plnění účelu této smlouvy. Pokud je u objednatel upraven přístup do informačního systému směrnici, budou pracovníci poskytovatele s touto směrnici seznámeni. Dodržování pravidel stanovených směrnici všemi zúčastněnými stranami se považuje za samozřejmé.
4. V době všech typů vzdáleného přístupu k systému objednatel a v případě řešení událostí specialistou poskytovatele přímo v místě objednatel musí být na pracovišti objednatel přítomen zodpovědný pracovník Objednatel obeznámený s provozním prostředím, přístupovými právy apod. nebo operátor a zodpovědný pracovník Objednatel asistují pomocí vlastního vzdáleného přístupu.
5. V případě vzdáleného přístupu, při kterém je třeba obnovit data, se vyžaduje, aby objednatel zajistil na svém pracovišti kompetentní personál, který pomůže při zavádění požadovaných médií nebo poskytne na místě jinou podporu, kterou nelze realizovat na dálku.
6. Poskytne nezbytnou součinnost, která je předpokladem pro poskytování služeb obsažených v této smlouvy, nebo kterou si v rozumném rozsahu za stejným účelem vyžádá poskytovatel.
7. 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 obnovy.
8. Zajistí odpovídající software, zálohy, boot disky apod. pro obnovu databáze, aplikací a celého prostředí pro případ havárie.
9. Objednatel je odpovědný za uchování licenčních klíčů a aplikačních klíčů, přístupových údajů a hesel do aplikací GubiSPA. Poskytovatel nebude za žádných okolností sdělovat uživatelům přístupové údaje a/nebo hesla.
10. Zajistí, aby poskytovatel obdržel dostatečné informace o veškerých změnách nebo dočasných opravách systémového prostředí s dostatečným předstihem před jejich realizací.
11. Zajistí provozuschopnost hardware (především databázového či aplikačního serveru nezbytných pro provozování aplikací GubiSPA) a technologii pro vzdálený přístup k němu a síťové infrastruktury.
12. Určí administrátora(-y) informačního systému a hlavní uživatele jednotlivých užívaných subsystémů Programu, kteří jsou dostatečně znalí jim příslušných subsystémů Programu Poskytovatele, pracovních procesů a prostředí Objednatel. Hlavní uživatelé případně administrátoři dohlížejí na dodržování stanovených pracovních postupů Programu pracovníky Objednatel.
13. Vyhradí svým pracovníkům čas tak, aby mohli asistovat Poskytovateli při řešení vznesených dotazů a problémů. Objednatel poskytne Poskytovateli všechny potřebné informace a odpovědi na otázky, pokud budou potřeba a to včetně zaznamenání chybových hlášení, upozornění a/nebo logů, které mohou pomoci v poskytování služeb podle této smlouvy.
14. Bude předem plánovat služby, které nejsou kryté službou Hotline. Poskytovatel neposkytuje žádnou placenou službu bez předchozího naplánování.
15. Zajistí dostatečně bezpečné prostředí pro vzdálené připojení k prostředku objednatel včetně jeho ochrany proti poškození, nepovolenému přístupu nebo porušení funkčnosti.
16. 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.

#### **IV. Závazky objednatel.**

1. V případě, že poskytování služeb podle předmětu této smlouvy má být prováděno v objektech Objednatel, pak Objednatel umožní pracovníkům Poskytovatele plný přístup do míst, kde bude práce prováděna.

Pracovníci poskytovatele budou zachovávat bezpečnostní opatření stanovené Objednatelem, pokud s nimi byli předem seznámeni, včetně obecně platných závazných právních předpisů týkajících se bezpečnosti práce a požární ochrany.

2. Objednatel poskytne Poskytovateli potřebnou spolupráci, informace, vybavení, data a podporu, kterou poskytovatel bude potřebovat pro splnění povinností, které pro něj vyplývají z této smlouvy, v čase, kdy o to Poskytovatel požádá. Poskytovatel nenese odpovědnost za vzniklou škodu v důsledku nepřesných podkladů poskytnutých Objednatelem.
3. Smluvní strany se dohodly, že Objednatel provede minimálně jednou ročně rekondiční školení všech administrátorů a všech hlavních uživatelů lektorem s certifikací Poskytovatele na příslušný subsystém Programu.
4. Smluvní strany se dohodly, že v organizaci Objednatele bude v každém z následujících subsystémů Programu, pokud je Objednatelem užíván, alespoň jeden hlavní uživatel s platnou certifikací Poskytovatele - Příjímací kancelář, Recepce, Směnárna, Lékař, Rozpis procedur, Wellness, Laboratoř, Sklad zdravotnického materiálu, Statistiky podaných procedur, Dietní sestra, Sklad potravin, Restaurační pokladna, Docházka, Sklad MTZ, OpenStat, Evidence Majetku, PremiumCoach, Přenosy do ekonomického IS (ITB), Modul Crystal Report, BI.
5. Smluvní strany se dohodly, že v organizaci Objednatele bude alespoň jeden administrátor informačního systému s platnou certifikací Poskytovatele.
6. Smluvní strany se dohodly, že Objednatel bude Poskytovatele kontinuálně informovat o jménech administrátorů a hlavních uživatelů.
7. Objednatel na základě včasného požadavku Poskytovatele zajistí, že je k dispozici dostatečné vybavení a data, aby bylo možno provést službu podle předmětu této smlouvy. V případě, že je Poskytovateli bráněno nebo znemožněno začít nebo provést službu, která je předmětem této smlouvy, proto, že pracovníci Objednatele nejsou k dispozici nebo že není k dispozici potřebné předem vyžádané vybavení nebo data, nebo nedostatku nutné spolupráce ze strany Objednatele, pak Poskytovatel bude mít právo fakturovat částky, jako by služba nebo její část byla provedena.
8. Objednatel periodicky proškolí osoby kontaktující službu Hotline, aby před zapsáním dotazu na internetový portál nebo před použitím telefonického nahlašovacího dotazu provedli následující kroky:
  - 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,
  - pokusili se opakovaně reprodukovat problém, aby se ujistili, že se nejedná chybu v postupu nebo přehlédnutí,
  - 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,
  - zkontrolovali příslušné kapitoly dokumentací týkající se dotazu – pracovní postupy, uživatelské příručky, postupy nastavení apod.,
  - 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,
  - 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.

#### V. Smluvní pokuty.

1. Objednatel se zavazuje k úhradě faktur Poskytovatele ve stanovené lhůtě splatnosti. Dojde-li ke zpoždění úhrady faktur, opravňuje tato skutečnost Poskytovatele účtovat úrok z prodlení ve výši 0,05 % z fakturované částky za každý den prodlení a případně odepřít plnění smlouvy do data úplné úhrady všech faktur se zpožděnou úhradou, nebo od smlouvy odstoupit.
2. V případě nedodržení doby reakce ze strany poskytovatele podle odstavce I. bodu 1.3 Předmětu smlouvy, je oprávněn Objednatel účtovat sankční poplatek ve výši 40,- EUR za každý jednotlivý případ, maximálně však do výše 50% sjednané měsíční částky za Hotline. Stejnou smluvní pokutu je oprávněn účtovat za každý jednotlivý případ Poskytovatel Objednateli v případě, že nesplní požadavky uvedené v odstavci IV. „Závazky objednatelů“ a III. „Podmínky provádění služeb“.

3. Zaplacení smluvní pokuty smluvní stranou nezbavuje tuto smluvní stranu závazku splnit povinnosti dané jí touto smlouvou.

#### VI. Odpovědnost za vady

1. Poskytovatel neodpovídá za vady a škody, které byly způsobeny nesprávným užitím výsledků činnosti Poskytovatele Objednatelem, 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.
2. Poskytovatel neodpovídá za vady a škody, které byly způsobeny zásahy nebo řešením dotazů Objednatele, které byly nahlášeny Poskytovateli jinak než zápisem na internetový portál Poskytovatele.
3. Poskytovatel neodpovídá za vady a škody, které:
  - byly způsobeny nesprávnými podklady nebo informacemi Objednatele;
  - vznikly neodborným zacházením Objednatele;
  - vznikly použitím nevhodných technických prostředků, nebo poruchou technických prostředků;
  - vznikly provozováním či užíváním IS GubiSPA, dodaného Poskytovatelem, v rozporu s dokumentací;
  - vznikly změnou parametrů IS GubiSPA Objednatelem;
  - vznikly v důsledku nesprávnosti nebo nekompletnosti dat vkládaných do IS GubiSPA Objednatelem;
  - vznikly vnějším zásahem;
  - způsobila třetí osoba na straně Objednatele;
  - vznikly neodvratitelnou okolností.

#### VII. Zvláštní ujednání.

1. Paušální platba nezahrnuje odstranění závad, které byly způsobeny zásahem Objednatele (závadou technického zařízení Objednatele, chybnou obsluhou, virovými poškozeními Programu, smazáním Programu (i částečným) a jiné), užitím nevhodného aplikačního programového vybavení jiných firem, odstranění závad způsobené činností třetí strany, závady způsobené průmyslovým rušením, přírodními vlivy nebo živelnou pohromou. Za odstranění těchto závad může Poskytovatel požadovat úhradu ceny uvedené v odstavci II.2 pro službu Rychlý servis.
2. Poskytovatel neposkytuje žádné záruky, výslovně uvedené nebo předpokládané, že dotazy vznesené Objednatelem na službu Hotline povedou k nalezení řešení, které odstraní jakýkoliv problém Objednatele.
3. 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.
4. Pro službu Hotline byl dohodnut sjednaný limit na pět a půl hodiny měsíčně.
5. 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.
6. 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 Poskytovatele.
7. Zmocněnci pro věcná jednání (kontaktní osoby) podle této smlouvy jsou:
 

- <i>Christián Lang</i>	<i>za objednatele</i>
- <i>Jiří Bittner, DiS</i>	<i>za poskytovatele (primární support kontakt)</i>
8. Služby uvedené v předmětu smlouvy, bodu 1.4 jsou sjednávány oprávněnými osobami Objednatele uvedenými v Seznamu oprávněných osob pro službu TOP servis v příloze č. 6.

9. Kontaktní telefon na centrum podpory: +420 583 216 741, + 420 608 747 798. Kontaktní email na centrum podpory: [support@gubi.cz](mailto:support@gubi.cz)
10. Smluvní strany zajistí vzájemnou kontinuální informovanost o kontaktních osobách a kontaktních telefonech.
11. 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.
12. Tato smlouva vstupuje v platnost dnem podpisu smluvních stran a účinnost dnem 01.03.2015 po předcházejícím zveřejnění smlouvy. Tato smlouva je povinně zveřejňovanou smlouvou v smyslu § 5a ods. 2 zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií). Smluvní strany zároveň souhlasí se zveřejněním celého obsahu smlouvy včetně příloh v Centrálnom registri zmlúv vedeném Úradom vlády SR. Uzavírá se do 31.08.2015. Pokud smluvní strana nedoručí druhé smluvní straně písemnou výpověď 3 měsíce před vypršením platnosti smlouvy, platnost smlouvy se prodlužuje o další kalendářní rok, přičemž letopočet v použitých datumech se bude implicitně považovat za aktuální. 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.

V Piešťanoch dne:

V ..... dne:

za objednatele:

za poskytovatele:

.....  
 JUDr. Ing. Stanislav Brečka, PhD., LL.M.  
 generálny riaditeľ a predseda predstavenstva  
 HOREZZA, a.s.

.....  
 Ing. Pavel Gubi  
 jednatel spoločnosti  
 GUBI computer systems s.r.o.

Seznam příloh:

- |              |   |
|--------------|---|
| Příloha č. 1 | Formulář „Hlášení dotazu pro servisní službu“ |
| Příloha č. 2 | Formulář „Hlášení dotazu pro službu Hotline“  |
| Příloha č. 3 | Seznam oprávněných osob Objednatele           |
| Příloha č. 4 | Zásahový protokol                             |
| Příloha č. 5 | Zadávací formulář pro službu TOP servis       |
| Příloha č. 6 | Seznam oprávněných osob pro službu TOP servis |
| Příloha č. 7 | Specifikace priorit                           |

**Hlášení dotazu pro servisní službu**

<b>Zákazník (název):</b>	
<b>Nahlásil (kontaktní osoba):</b>	
<b>Datum:</b>	
<b>Programový subsystém:</b>	
<b>Programový modul (název exe souboru):</b>	
<b>Verze modulu (datum, čas, velikost modulu v bytech)</b>	
<b>Funkce v programu (okno, menu, volba menu, tlačítko):</b>	
<b>Operační systém stanice:</b>	
<b>HW konfigurace stanice:</b>	
<b>Priorita:</b>	<p>1 – kritická (došlo k úplnému selhání databáze GubiSPA, nebo software GubiSPA)</p> <p>2 – vysoká (částečné selhání systému s významným dopadem na procesy, neexistuje žádný vhodný náhradní postup)</p> <p>3 – normální (částečné selhání systému se středním dopadem na procesy, neexistuje žádný vhodný náhradní postup)</p> <p>4 – nízká</p> <p>5 – velmi nízká</p>
<b>Rozsah vady:</b>	<p>1 – vada se vyskytuje jen na jedné stanici</p> <p>2 – vada se nevyskytuje na všech stanicích (existuje aspoň jedna, kde problém není)</p> <p>3 – vada se vyskytuje na všech stanicích</p>
<b>Opakovatelnost vady:</b>	<p>1 - vada se objevuje vždy při určitých operacích</p> <p>2 - vada se objevuje náhodně při určitých operacích alespoň 1x za den</p> <p>3 - vada se objevuje náhodně při určitých operacích méně jak 1x za den</p>
<b>Kdo a kdy vadu zaznamenal:</b>	
<b>Uživatelské jméno a heslo pracovníka, pod kterým je možno problém v modulu ověřit (u terminálu uvést i přístup do sítě a název serveru):</b>	
<b>Popis vady:</b>	
<b>Postup, kterým je možno vadu opakovat nebo při kterém se</b>	

<p><b>vyskytuje (s uvedením konkrétních výskytů – např. jmen klientů):</b></p>	
<p><b>Pokud jsou některá data chybná, uveďte správné hodnoty a důvod, proč je považujete za chybná:</b></p>	
<p><b>Opisy obrazovek: Opisy tiskových sestav: Opisy chybových hlášení:</b></p>	
<p><b>Seznam dalších příloh:</b></p>	

**Hlášení dotazu pro službu Hotline**

<b>Zákazník (název):</b>	
<b>Nahlásil (kontaktní osoba):</b>	
<b>Datum:</b>	
<b>Programový subsystém + jeho verze:</b>	
<b>Typ dotazu: (dotaz na funkcionalitu, chyba v datech, chyba programu, nová funkce)</b>	
<b>Priorita dotazu (kritická, vysoká, normální, nízká, velmi nízká):</b>	
<b>Dotazovaná funkce v programu (okno, menu, volba menu, tlačítko):</b>	
<b>Popis dotazu:</b>	
<b>Požadovaný výstup:</b>	
<b>Opisy obrazovek: Opisy tiskových sestav:</b>	
<b>Seznam dalších příloh:</b>	







## Hlášení dotazu pro službu TOP servis

<b>Zákazník (název):</b>	
<b>Nahlásil (oprávněná osoba):</b>	
<b>Datum:</b>	
<b>Programový subsystém + jeho verze:</b>	
<b>Požadovaný zásah:</b>	
<b>Podrobnější popis požadavku:</b>	
<b>Seznam dalších příloh:</b>	



## 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 jako vady a prioritě události/výstrahy kontaktní osoba Poskytovatele.

### OBEČNÉ 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>

<p><b>Priorita 3 (normální)</b></p>	<p><b>Selhání funkce</b></p>	<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/prodávat 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/prodávat 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>
<p><b>Priorita 4 (nízká)</b></p>	<p><b>Nekritické dotazy nebo dotazy na postupy a nastavení</b></p>	<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 (nepravidelně)</li> <li>• Opakovaný tisk reportů</li> <li>• Dotazy k instalaci a potíže s update software</li> </ul>
<p><b>Priorita 5 (velmi nízká)</b></p>	<p><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></p>	<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. Přiřazení priority ke každé události/výstraze je výhradním právem kontaktní osoby Poskytovatele.