

SMLOUVA O DÍLO

uzavřená podle ustanovení § 2586 a následujících zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník

Níže uvedeného dne, měsíce a roku uzavřeli:

Objednatel:

Státní veterinární ústav Praha

se sídlem: Sídlištní 136/24, 165 00 Praha 6 - Lysolaje
IČO: 13691554
DIČ: CZ13691554
zastoupený: MVDr. Kamilem Sedlákem, Ph.D., ředitelem

Zhotovitel:

CROSS Labsystém s.r.o.

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, v oddílu C, vložka 138029

IČO: 09872001
DIČ: CZ09872001
se sídlem: Průmyslová 1395, Malenovice, 763 02 Zlín
zastoupený: RNDr. Petrem Vitovským, jednatelem

s m l o u v u o d í l o

Smluvní strany uzavírají tuto smlouvu o dílo (dále jen „smlouva“), čímž se zhotovitel zavazuje k provedení díla dle této smlouvy a objednatel k převzetí díla a k zaplacení smluvní ceny za dílo, a to za podmínek v této smlouvě uvedených.

I.

Předmět díla

Předmětem díla je: **Laboratorní systém LABSYSTÉM VERZE 7 v rozsahu:**

- Poskytnutí neomezeného počtu licencí
- Provedení úprav systému podle specifikace objednatele
- Implementace, konfigurace, školení
- Systémová a technická podpora po dobu 4 let od ukončení implementace

II.

Doba plnění, místo plnění, způsob předání

1. Zhotovitel se zavazuje realizovat sjednané práce v následujících termínech:

2. Zahájení etapy implementace bude provedeno do 2 týdnů od předání ze strany objednatele. Objednatel se zavazuje předat zhotoviteli:
 - a. Databázový server s instalací ORACLE
3. Dokončení implementace – **nejpozději do 31.12.2026**
 - a. Konfigurace, příprava číselníků, příprava validace, testovací evidence (knihy)
4. Příprava spuštění systému– **nejpozději do 1.1.2027**
 - a. Ostré spuštění knih analýz, validace systému
5. Související systémová a technická podpora od data spuštění ostré evidence po dobu 4 let (48 měsíců)
6. Místem plnění je Státní veterinární ústav Praha, Sídlíštní 136/24, 165 03 Praha 6 – Lysolaje.
7. Dílo bude předáváno předávacím (akceptačním) protokolem. V případě nedostatků objednatel písemně upozorní nejméně s 30denním předstihem na důvody převzetí.
8. Veškeré termíny díla jsou podmíněny součinností objednatele při plnění a dodržení termínů ze strany objednatele při přípravě číselníků a testování. Termín dokončení implementace a ostrého spuštění lze dohodou mezi smluvními stranami upravit.

III. Cena díla

1. Cena za předmět díla:

Cena za licence: 2.700.000,- Kč bez DPH, tj. 3.267.000,- Kč včetně DPH

Cena za služby implementace a specifických úprav:
1.150.000,- Kč bez DPH tj. 1.391.500,- Kč včetně DPH

Cena za služby systémové a technické podpory na dobu 4 let:
640.000,- Kč bez DPH tj. 774.400,- Kč včetně DPH

Cena díla celkem činí 4.490.000,- Kč bez DPH, tj. 5.432.900,- Kč včetně DPH

2. K ceně bez DPH bude přičtena DPH dle platných právních předpisů.
3. Celková cena zahrnuje veškeré náklady poskytovatele spojené s realizací předmětu smlouvy.

IV. Fakturace a platební podmínky

1. Úhrada za poskytnuté služby bude prováděna na základě daňových dokladů vystavených zhotovitelem. Zhotovitel je oprávněn vystavit fakturu až po řádném protokolárním dokončení a předání předmětu plnění bez vad a nedodělků.
2. Platby za poskytnutí systémové a technické podpory po dobu 4 let ode dne ukončení implementace budou probíhat čtvrtletně, a to vždy na základě vystavení faktury v aliquotní výši odvozené z celkové ceny za služby systémové a technické podpory.
3. Faktury za služby budou zasílány na sídlo objednatele.

4. Doba splatnosti daňových dokladů k úhradě poskytnutých služeb bude stanovena na 14 kalendářních dnů ode dne řádného doručení daňového dokladu objednateli. Za uhrazení faktury se považuje den, kdy byla předmětná částka odepsána z účtu objednatele.
5. Faktura musí obsahovat všechny náležitosti řádného účetního a daňového dokladu ve smyslu příslušných zákonných ustanovení, zejména zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, a číslo smlouvy. V případě, že faktura nebude mít odpovídající náležitosti, je zadavatel oprávněn zaslat ji ve lhůtě splatnosti zpět účastníku k doplnění, aniž se tak dostane do prodlení se splatností; lhůta splatnosti počíná běžet znovu od opětovného doručení náležitě doplněného či opraveného dokladu.
6. Zálohy či jakékoliv jiné platby předem na plnění veřejné zakázky nebudou poskytnuty.
7. Objednatel je podle zákona č. 147/2002 Sb. organizační složkou státu a správním úřadem. V souladu se zákonem o DPH se organizační složky státu při výkonu působnosti v oblasti veřejné správy nepovažují za osoby povinné k dani.
8. Jakékoliv změny sjednaných cen a poplatků budou možné pouze dohodou formou písemně uzavřeného dodatku ke smlouvě podepsaného oprávněnými zástupci smluvních stran.
9. V případě, že se objednatel dostane do prodlení s úhradou faktury, má zhotovitel právo požadovat smluvní úrok z prodlení pouze v zákonné výši dle nařízení vlády č. 351/2013 Sb., v platném znění. V případě prodlení zhotovitele s realizací předmětu plnění smlouvy, je objednatel oprávněn účtovat zhotoviteli smluvní pokutu ve výši 0,2% z ceny celého předmětu plnění smlouvy včetně DPH za každý i započatý kalendářní den prodlení. Smluvní pokuta je splatná 30 dnů ode dne doručení výzvy k jejímu zaplacení. Dnem splatnosti se rozumí den připsání příslušné částky na účet objednatele. Uhrazením smluvní pokuty není žádným způsobem dotčen nárok objednatele na vymáhání náhrady v případě vzniklé škody.
10. Sjednané ceny a jejich stanovená celková nabídková cena budou cenami nejvýše přípustnými a mohou být změněny pouze za podmínek, pokud do uzavření smlouvy a před termínem dokončení plnění předmětu veřejné zakázky dojde ke změně sazby DPH.

V. Záruka

1. Zhotovitel přebírá za dílo záruku po dobu 24 měsíců od dokončeného předání a převzetí díla. Po tuto dobu zhotovitel ručí za funkčnost laboratorního systému. Zhotovitel neodpovídá za vady, vzniklé v důsledku vady výpočetní techniky objednatele, nesprávné funkce operačního nebo databázového systému, nebo zásahů uživatelů objednatele do konfigurací laboratorního systému.
2. Objednatel je povinen vady písemně reklamovat u zhotovitele bez zbytečného odkladu po jejich zjištění. V reklamaci musí být vady popsány a uvedeno, jak se projevují. Zjištěné vady budou nahlášeny na email zhotovitele vitovsky@cross.cz.

VI. Systémová a technická podpora laboratorního systému

1. Po dobu záruky (24 měsíců od předání a převzetí laboratorního systému po ukončení implementace) a po dobu 4 let ode dne ukončení implementace zhotovitel poskytne systémovou a technickou podporu laboratorního systému, v níže uvedeném rozsahu:
 - a. pravidelné i mimořádné programové aktualizace laboratorního systému
 - b. pravidelné a mimořádné aktualizace při změnách platné legislativy

- c. poskytnutí informací o aktualizacích a legislativních změnách souvisejících s provozem a užíváním systému
 - d. preventivní/proaktivní činnosti sloužící k omezení vzniku incidentu – tj. odchylek od správného fungování systému
 - e. konzultace telefonické nebo formou elektronické pošty
 - f. servisní zásahy při nesprávné funkci programu
 - g. řešení vzniklých komplikací při provozu, úpravy menšího rozsahu, změn konfigurací systému atd.
 - h. úpravy většího rozsahu: přípravy/úpravy matric protokolů a statistických sestav, definice exportů atd.
 - i. veškeré konzultace, školení a jiné práce podle požadavků objednatele
 - j. instalace programu nebo databázového software
 - k. dodávky upgrade programu v rámci nové verze
2. Podpora poskytnutá podle bodu VI.1 je zahrnuta v ceně dodávky. Služby podle bodu VI.1.h a VI.1.i jsou omezeny maximálním rozsahem provedených prací a cest k objednateli v rozsahu 60 hodin a 4 cest na rok.
3. U závažných závad znemožňujících provoz programu v jeho základních funkcích bude zahájeno odstranění závady do 12 hodin od nahlášení objednatelem, mailem na vitovsky@cross.cz v pracovní dny v časech 7-16 hodin a souběžně na telefonu **+420 602 716 064** v pracovní době i mimo ni (základní funkce programu jsou: registrace vzorků, zápis výsledků, oprava dat, generace tiskových sestav, úpravy a doplňování číselníků, fakturace zakázek). Platí v případě možnosti využití funkčního vzdáleného přístupu, v opačném případě je zahájení řešení závad nutné realizovat do 48 hodin od nahlášení.
4. Ostatní závady budou řešeny neodkladně v termínech dle technické náročnosti, práce budou zahájeny do 48 hodin od nahlášení objednatelem, mailem vitovsky@cross.cz v pracovní dny v časech 7-16 hodin nebo na telefonu **+420 602 716 064** v ostatní době. Platí v případě možnosti využití funkčního vzdáleného přístupu, v opačném případě je zahájení řešení závad nutné realizovat do 72 hodin od nahlášení.
5. Závady budou odstraňovány použitím všech možných prostředků komunikace, zejména pak vzdáleného přístupu k databázi, v nezbytných případech na místě u objednatele, nejpozději do 3 dnů od nahlášení závady.
6. Úpravy programu, konzultace a školení na místě budou realizovány v termínech po vzájemné dohodě.

VII. Licenční ujednání

1. Zhotovitel podpisem této smlouvy prohlašuje, že je oprávněným vykonavatelem autorských práv k dílu, které je předmětem plnění podle této smlouvy, a je oprávněn toto dílo šířit.
2. Zhotovitel podpisem této smlouvy uděluje objednateli časově neomezenou licenci pro neomezený počet pracovníků objednatele.
3. Veškerá data a dokumenty, vložené do dodaného systému objednatelem či jinak vytvořené v souvislosti s objednatelovým užíváním systému dle této smlouvy jsou výhradním majetkem objednatele, který s nimi může volně jakkoliv disponovat a zhotovitel není oprávněn nakládání s těmito daty jakkoliv omezovat.
4. Objednatel má právo po ukončení této smlouvy předat správu dodaného systému – upgrade jakékoliv třetí osobě či si ji zajišťovat sám.

VIII. Ostatní ujednání

1. Zhotovitel akceptuje veškeré požadavky a podmínky zadavatele, uvedené v zadávací dokumentaci a nabídce. V případě případného rozporu bude mít text zadávací dokumentace a nabídky účastníka přednost.
2. Smlouva může být ukončena splněním, dohodou a odstoupením.
3. Opakované porušování smluvních podmínek je požadováno za porušení smlouvy zvlášť hrubým způsobem a je důvodem jednostranného odstoupení od smlouvy, aniž by odstupující platil nějaké sankce a pokuty. Smluvní strany mají povinnost na porušení smlouvy písemně druhou stranu upozornit.
4. Podmínkou plnění závazku zhotovitele je podpis akceptačního protokolu.
5. Zhotovitel souhlasí se zveřejnění konečného znění oboustranně uzavřené smlouvy s jejími součástmi a dodatky podle zákona 340/2015 Sb. v platném znění. Zveřejnění zajistí objednatel.
6. Zhotovitel souhlasí se zveřejněním všech náležitostí smluvního vztahu a případně též smluvních vztahů se smlouvou souvisejících na profilu objednatele.
7. Smlouva, která musí být uveřejněna podle zák. č. 340/2015 Sb., zákona o registru smluv, v registru smluv nabývá účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami, nejdříve dnem jejího uveřejnění v registru smluv.
8. Zhotovitel souhlasí a je srozuměn se skutečností, že objednatel může být na základě zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, a zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, povinen uveřejnit tuto smlouvu v registru smluv nebo o této smlouvě a právním vztahu jí založeném zpřístupnit či poskytnout všechny informace, které citované zákony nebo jiné právní předpisy z uveřejnění nebo zpřístupnění nevylučují.
9. Smlouva může být měněna, doplněna nebo rušena pouze písemným dodatkem, na němž se obě smluvní strany shodnou.
10. Právní vztahy touto smlouvou výslovně neupravené se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.
11. Zhotovitel není bez předchozího písemného souhlasu objednatele oprávněn postoupit svá práva a povinnosti plynoucí ze smlouvy třetí straně.
12. Smlouva je vyhotovena v elektronické podobě.
13. Zhotovitel nemá při plnění díla poddodavatele.
14. Podmínkou implementace je vzdálené připojení (VPN) k databázi vzájemně odsouhlaseným technickým způsobem.

IX. Zajištění bezpečnosti dat

1. Zhotovitel není bez předchozího písemného souhlasu objednatele oprávněn postoupit svá práva a povinnosti plynoucí ze smlouvy třetí straně. Za písemnou formu nebude pro tento účel považována výměna e-mailových, či jiných elektronických zpráv.
2. Zhotovitel se zavazuje nezveřejňovat informace získané při plnění této smlouvy bez souhlasu objednatele.
3. Zhotovitel i objednatel se zavazují nakládat s osobními údaji subjektů, zejména zaměstnanců, obchodních partnerů a zákazníků, jakož i s osobními údaji jiných třetích osob, s nimiž přijdou do styku, plně v souladu s Obecným nařízením o ochraně osobních údajů (nařízení Evropského

parlamentu a Rady 2016/679) v platném znění. Zhotovitel a objednatel jsou zejména povinni zachovávat mlčenlivost o těchto údajích, dále pak zajistit vhodným způsobem bezpečností, technická a organizační opatření dle čl. 32 Obecného nařízení. Zhotovitel i objednatel jsou dále povinni si vzájemně sdělit jakékoli podezření z nedostatečného zajištění osobních údajů nebo podezření z neoprávněného využití osobních údajů neoprávněnou osobou.

4. Zhotovitel prohlašuje, že přijal veškerá vhodná technická a organizační opatření tak, aby v rámci realizace předmětu plnění nebyla ohrožena bezpečnost osobních údajů (dále také jen „OÚ“) obsažených v laboratorním systému při jejich případném zpracování (pokud k němu v rámci plnění smlouvy dojde).
5. Zhotovitel se zejména zavazuje zajišťovat, aby zaměstnanci zhotovitele s přístupem k OÚ byli zavázáni k mlčenlivosti, nebo aby se na ně vztahovala zákonná povinnost mlčenlivosti.
6. Zhotovitel není oprávněn zapojit do zpracování žádného dalšího zpracovatele bez předchozího konkrétního písemného souhlasu objednatele.
7. Zhotovitel se zavazuje, že technicky a organizačně zabezpečí ochranu zpracovávaných osobních údajů tak, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k těmto údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití a aby byly personálně a organizačně nepřetržitě po dobu zpracovávání údajů zabezpečeny veškeré povinnosti Zpracovatele osobních údajů, vyplývající z právních předpisů, včetně evropských právních předpisů a ISO norem, pokud na zpracování osobních údajů dopadají.
8. V případě zjištění narušení zabezpečení ochrany zpracovávaných osobních údajů, neoprávněného nebo nahodilého přístupu k osobním údajům, zničení či ztráty, neoprávněného přenosu, nebo jiného neoprávněného zpracování nebo zneužití, je zhotovitel povinen bezodkladně informovat objednatele a je povinen bezodkladně přijmout opatření k odstranění závadného stavu.

Nedílnou součástí této smlouvy tvoří příloha:

- 1) Technická specifikace předmětu plnění

V Praze, dne *(viz datum el. podpisu)*

podpis:

Za objednatele:
MVDr. Kamil Sedlák, Ph.D.
ředitel SVÚ Praha

Ve Zlíně, dne *(viz datum el. podpisu)*

podpis:

Za zhotovitele:
RNDr. Petr Vitovský
jednatel

PŘÍLOHA Č. 1 – TECHNICKÁ SPECIFIKACE PŘEDMĚTU PLNĚNÍ

I. LABORATORNÍ SYSTÉM

Evidence vzorků a zakázek

- Evidence zakázek jako skupin administrativně společně odbavovaných vzorků
- Evidence vzorků, dílčích vzorků, požadavků na stanovení
- Příjem vzorků z evidence SVS (Státní veterinární správy)
- Uživatelsky definovaný rozsah evidovaných informací
- Mechanismy pro zrychlený zápis (kopírování vzorků, předvolby atd.)

Evidence pomocných číselníků a seznamů

- Uživatelsky definované číselníky, evidované položky, formuláře
- Propojení s katalogy SVS
- Překlady číselníků do cizích jazyků
- Stupňovaná práva k jednotlivým číselníkům a stanovením, akcím
- Logování změn
- Aplikace GDPR

Rozdělení práce

- Sestavení analytických várek
- Tisk pracovních listů
- Přidělení na oddělení

Zápis výsledků

- Vkládání hodnot po vzorcích nebo hromadně pro více vzorků najednou
- Import dat z přístrojů, komunikace se SW Micronaut 6
- Výpočty výsledků s vedením protokolu o výpočtu
- Evidence souvisejících informací (kdo, kdy, jednotka, SOP,)

Schvalování

- Schvalování po odděleních (stanovení)
- Schvalování vzorků a zakázek jako celku (možnost vícestupňového schvalování)
- Logování akcí

Tisk

- Rozdělení tisků na jednotlivé typy tisku (protokol, hodnocení, informativní tisk ...)
- Archiv tiskových výstupů s evidencí popisných informací
- Použití rozdělovníků, generace obálek
- Export do PDF, PDF/A
- Elektronický podpis PDF certifikátem, případně časové razítko
- Mailové rozesílání dokumentů
- Automatické rozesílání elektronicky podepsaných dokumentů e-mailem

Fakturace

- Automatické ocenění analýz
- Vystavení a tisk dokladu
- Evidence vystavených faktur
- Rozdělení výkonů na oddělení

Speciální evidence výsledků stanovení

- Bakteriologie – práce nad seznamy původců, nálezy, citlivosti (rezistence) na antibiotika, vyhodnocení
- Sérologie / virologie – práce nad seznamy nákaz a souvisejících metod, hromadné a individuální výsledky, možnost vkládání detailních údajů (titry apod.)
- Parazitologie – práce nad seznamy parazitů a souvisejících metod
- Molekulární biologie, genotypizace

Komunikace s evidencí Českého svazu včelařů

- Oboustranná komunikace (příjem dat o zaslaných vzorcích, odesílání výsledků)

Předávání výsledků do databází Státní veterinární správy (SVS ČR)

- Vyžádané vzorky – oboustranná komunikace (příjem dat vzorků, automatizovaná registrace vzorků do evidence laboratorního systému, odesílání výsledků)
- Nevýžádané vzorky – odesílání údajů o zpracovávaných vzorcích současně s výsledky vyšetření
- Automatická aktualizace vybraných referenčních katalogů SVS ČR
- Průběžné automatizované odesílání protokolů a dodacích listů vystavovaných pro SVS ČR
- Zpracování měsíčních souhrnů předávaných služeb pro SVS ČR

Prostředí

- Podpora nových verzí Windows 10 a vyšší, včetně jejich aktualizací
- Podpora nových verzí ORACLE
- Podpora exportů a výměny dat pro nové verze Microsoft Office
- Soulad s novou revizí normy ISO/IEC 17025:2018
- Zavedení Unicode pro možnost zápisu znaků mimo středoevropskou znakovou sadu

Ovládání

- Sjednocené ovládání napříč všemi formuláři
- Možnost více souběžně spuštěných akcí (oken)
- Individuální desktop pro rychlý přístup k akcím
- Individuální zvětšení formulářů pro zlepšení čitelnosti
- Individuální nastavení oken a seznamů

Modul DMS (document management system), řízení kvality, metrologie, evidence chemikálií včetně CRM a RM (certifikované referenční materiály a referenční materiály), základní funkcionality CRM systému (customer relationship management), modul ERP (enterprise resource planning)

- Řízená dokumentace – evidence, řízení pracovního cyklu dokumentů
- Evidence neshod – evidence + řízení (evidence, přidělování řešení, řešení, kontroly, sledování průběhu nebo prostá evidence)
- Metrologická evidence přístrojů, zařízení a software (mailová upozornění na termíny, evidence změn)
- Skladová evidence chemikálií
- Evidence hodnocení dodavatelů
- Kontakty se zákazníky (kontaktní osoby, záznamy jednání a kontaktů)
- Cenové nabídky
- Personální evidence
- Evidence úkolů pro pracovníky a zpráv mezi pracovníky
- Evidence odeslání dokumentů (protokoly, faktury) zákazníkovi v rozsahu kdo a kdy odeslal, způsob odeslání

- Libovolné další evidence (dozorové návštěvy, roztoky, ...)
- Zobrazení vybraných evidencí v kalendáři

Plánování odběrů

- Dlouhodobé plánování odběrů (měsíční, týdenní, denní pravidelné odběry)
- Operativní plánování na konkrétní vzorkaře a dny
- Plánovací kalendář pro plánování odběrů s evidencí nedostupnosti vzorkařů (dovolené, školení apod.)
- Zobrazení plánovaných odběrů v mapě
- Plánování rozsahu stanovení pro konkrétní termíny odběru

Práce s číselníky

- Evidence změn v datech, nastavitelná uživatelsky (žurnál oprav položek)
- Nastavení číselníků ke schvalování (přezkoumání) jednotlivých položek a jejich uvolnění k používání (evidence kdo a kdy schválil)
- Evidence příloh v databázi

Práce se vzorky

- Rozdělení evidence na díly a subsystémy
- Fulltextové vyhledávání
- Systém upozornění před akcemi (tisky, fakturace)
- Využití 2D kódů (QR)

Možnost evidence vzorků:

- Neodebrané vzorky
- Odebrané neanalyzované vzorky
- Nabídkové vzorky (pro cenové nabídky)

Hodnoty

- Evidence akreditace přímo u hodnoty
- Evidence subdodavatele a jeho SOP u hodnoty
- Přístroje k výsledku
- Několik poznámek k výsledku
- Hromadného vkládání hodnot
- Možnost evidovaných informací k výsledku

Importy

- Průměrování a výpočty při importu
- Přepočet jednotek
- Zobrazení formátování a kontrol při importu

Norma, limity

- Normy s verzemi
- Výjimky z normy
- Limity míst odběru
- Porovnání s normou online
- Výjimky (vzájemné vztahy mezi parametry), hodnocení po přepočtu na sušinu apod.
- Práce s legislativou (n-limitů pro jednu položku s pojmenováním)

Tiskové matrice, tisky

- Grafy
- Loga, obrázky přímo ukládaná v databázi, ne jako odkaz na soubor
- Skenované podpisy v databázi
- Čárové kódy, QR a 2D kódy

Kontrolní vzorky

- Evidence pro QC
- Evidence kontrolních vzorků zařazených mezi běžné vzorky
- Regulační diagramy
- Evidence mezilaboratorních porovnávacích zkoušek, statistické vyhodnocení účasti

Laboratorní deníky

- Evidence všech operací v laboratoři – analytických, validačních, obchodních, akreditačních
- Provázanost se zakázkami, vzorky nebo várkami

Fakturace

- Oddělení fakturace od tiskového zpracování
- Používání obecných a sjednocených středisek
- Fakturace v cizích měnách

II. SYSTÉMOVÁ A TECHNICKÁ PODPORA LABORATORNÍHO SYSTÉMU

Po dobu záruky (24 měsíců od předání a převzetí laboratorního systému po ukončení implementace) a po dobu 4 let ode dne ukončení implementace zadavatel požaduje systémovou a technickou podporu dodávaného laboratorního systému, jejíž cena je již zahrnuta do předpokládané hodnoty této veřejné zakázky a bude zahrnuta v nabídkové ceně, v níže uvedeném rozsahu:

- pravidelné i mimořádné programové aktualizace laboratorního systému dle pokynů výrobce
- pravidelné a mimořádné aktualizace při změnách platné legislativy
- poskytnutí informací o aktualizacích a legislativních změnách souvisejících s provozem a užíváním systému
- preventivní/proaktivní činnosti sloužící k omezení vzniku incidentu – tj. odchylek od správného fungování systému
- konzultace – telefonické nebo formou elektronické pošty
- servisní zásahy při nesprávné funkci programu
- řešení vzniklých komplikací při provozu, úpravy menšího rozsahu, změn konfigurací systému atd.
- úpravy většího rozsahu: přípravy/úpravy matric protokolů a statistických sestav, definice exportů atd.
- veškeré konzultace, školení a jiné práce podle požadavků objednatele
- instalace programu nebo databázového software
- dodávky upgrade programu v rámci nové verze
- u závad znemožňujících provoz programu v jeho základních funkcích bude zahájeno odstranění závady do 12 hodin*) od nahlášení objednatelem, mailem vitovsky@cross.cz v pracovní dny v časech minimálně 7-16 hodin a souběžně na telefonu +420 602 716 064 v pracovní době i mimo ni (základní funkce programu jsou: registrace vzorků, zápis výsledků, oprava dat, generace tiskových sestav, úpravy a doplňování číselníků, fakturace zakázek) *) platí v případě

možnosti využití funkčního vzdáleného přístupu, v opačném případě je zahájení řešení závad nutné realizovat do 48 hodin od nahlášení

- ostatní závady budou řešeny neodkladně v termínech dle technické náročnosti, práce budou zahájeny do 48 hodin*) od nahlášení objednatelem, mailem vitovsky@cross.cz v pracovní dny v časech minimálně 7-16 hodin nebo na telefonu +420 602 716 064 v ostatní době *) platí v případě možnosti využití funkčního vzdáleného přístupu, v opačném případě je zahájení řešení závad nutné realizovat do 72 hodin od nahlášení
- závady budou odstraňovány použitím všech možných prostředků komunikace, zejména pak vzdáleného přístupu k databázi, v nezbytných případech na místě u objednatele, nejpozději do 3 dnů od nahlášení závady
- úpravy programu, konzultace a školení na místě budou realizovány v termínech po vzájemné dohodě