

## Dodatek č. 1 ke Smlouvě o poskytování služeb

### Smluvní strany

1. **Obchodní firma:** **Fakultní nemocnice Olomouc, Státní příspěvková organizace zřízená Ministerstvem zdravotnictví ČR rozhodnutím ministra zdravotnictví ze dne 25.11.1990, č.j. OP-054-25.11.90**

Statutární orgán: prof.MUDr.Roman Havlík, Ph.D.  
Funkce: ředitel  
Sídlo: I.P.Pavlova 185/6, 779 00 Olomouc  
IČ: 00098892  
DIČ: CZ00098892

(dále jen „Objednatel“)

a

2. **Obchodní firma:** **EXON s. r. o.**

Statutární orgán: Ing. Radek Chramosta  
Funkce: jednatel  
Sídlo: Vrážská 73/10, Radotín, 153 00 Praha 5  
IČ: 26376326  
DIČ: CZ26376326  
Registrace: Městský soud v Praze, spisová značka C 257152

(dále jen „Zhotovitel“)

(Zhotovitel a Objednatel společně dále jen „Smluvní strany“ nebo jednotlivě „Smluvní strana“)

uzavřely tento **Dodatek č.1 ke Smlouvě o poskytování služeb** (dále jen „Dodatek“) dle ustanovení § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „Občanský zákoník“).

## Článek I

### Úvodní ustanovení

1. Dne 20.1.2020 byla mezi Smluvními stranami uzavřena Smlouva o poskytování služeb (dále jen „Smlouva“), jejímž předmětem je poskytování pronájmu licencí, implementace Systému a servisní a technická podpora Systému.
2. Předmětem tohoto Dodatku je změna adresy Help-Desku, na které Zhotovitel přijímá oznámení od Objednatele.

## Článek II

### Změna

1. Smluvní strany mění s účinností ode dne **15.9.2020** dosavadní adresu Help-desku (Hotline mimo pracovní dobu) uvedenou v čl.V. odst.1 odrážka druhá, na novou adresu:  
„ **www.exon.cz/helpdesk** “
2. Ostatní ustanovení Smlouvy zůstávají beze změn.

## Článek III.

### Závěrečná ustanovení

1. Tento Dodatek nabývá platnosti podpisem oběma Smluvními stranami, účinnosti dnem zveřejnění v registru smluv. Dodatek se dnem, kdy vstoupí v účinnost, stane nedílnou součástí Smlouvy.
2. Smlouva se řídí právním řádem České republiky a v jeho rámci pak především Občanským zákoníkem.
3. Jakékoliv změny a doplňky Dodatku nebo Smlouvy jsou možné jen formou písemných, vzestupně číslovaných a oboustranně podepsaných dodatků.
4. Tento Dodatek je sepsán ve dvou vyhotoveních, každý s platností originálu, z nichž Objednatel a Poskytovatel obdrží po jednom vyhotovení.
5. Smluvní strany prohlašují, že si tuto Dodatek přečetly a že mu v plném rozsahu porozuměly a na důkaz svého souhlasu s jeho zněním k němu připojují své podpisy.

Příloha č. 1 – Manuál k Help-Desku

V Praze dne 10.9.2020

Vop. dne - 3 -09- 2020



Intelligent Document Management

EXON s.r.o., Vrážská 73/10, PSČ 153 00 Praha

Tel.: +420 241 410 660

e-mail: [exon@exon.cz](mailto:exon@exon.cz), [www.exon.cz](http://www.exon.cz)

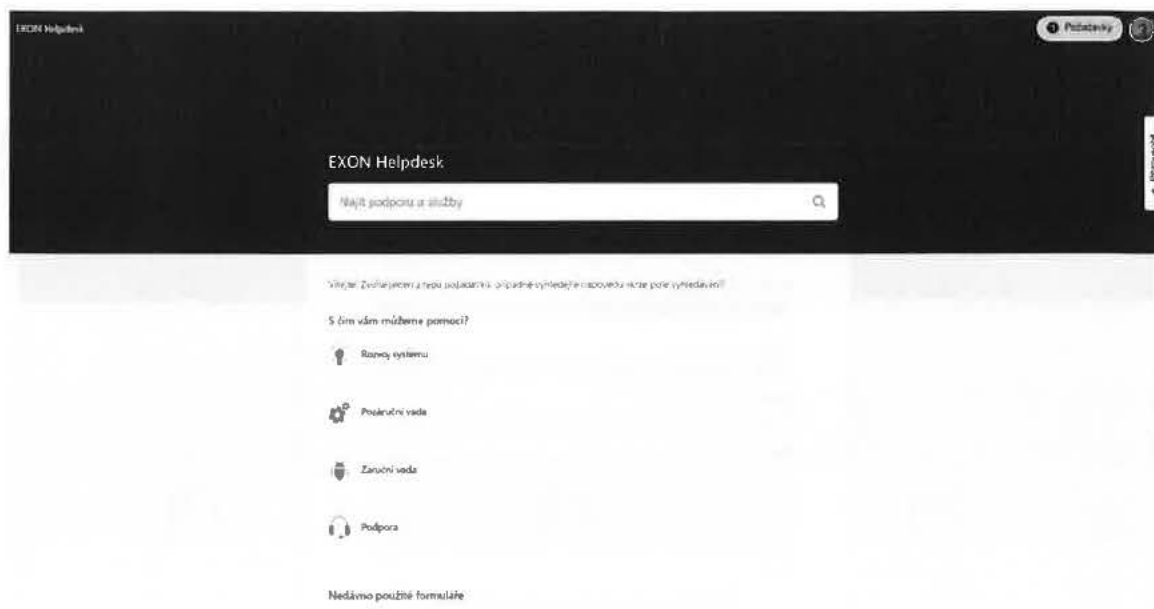
---

# EXON Helpdesk

## OBSAH

1	Základní obrazovka systému.....	3
2	Vytvoření nového požadavku.....	4
3	Přehled požadavků .....	5
3.1	Otevření přehledu.....	5
3.2	Přehled požadavků .....	5
3.3	Požadavek .....	6
4	Stavy požadavků.....	7
5	Emailové notifikace .....	8
6	Změna typu požadavku.....	8

# 1 ZÁKLADNÍ OBRAZOVKA SYSTÉMU



Po přihlášení do systému Helpdesk se zobrazí základní rozhraní systému. V něm je možné:

1. Zadávat nové požadavky, viz kapitola [Vložení nového požadavku](#)
2. Vyhledávat nápovědu – v prostředí HelpDesku udržujeme znalostní bázi o jednotlivých klientech systému ELO a dalších funkcionalitách systému ELO, které jsou Vám k dispozici.



## 2 VYTVOŘENÍ NOVÉHO POŽADAVKU

Pro vytvoření nového požadavku zvolte z hlavního menu jeden z typů požadavku, který chcete zadat. Zobrazí se dialogové okno, které Vás provede zadáním nového požadavku.

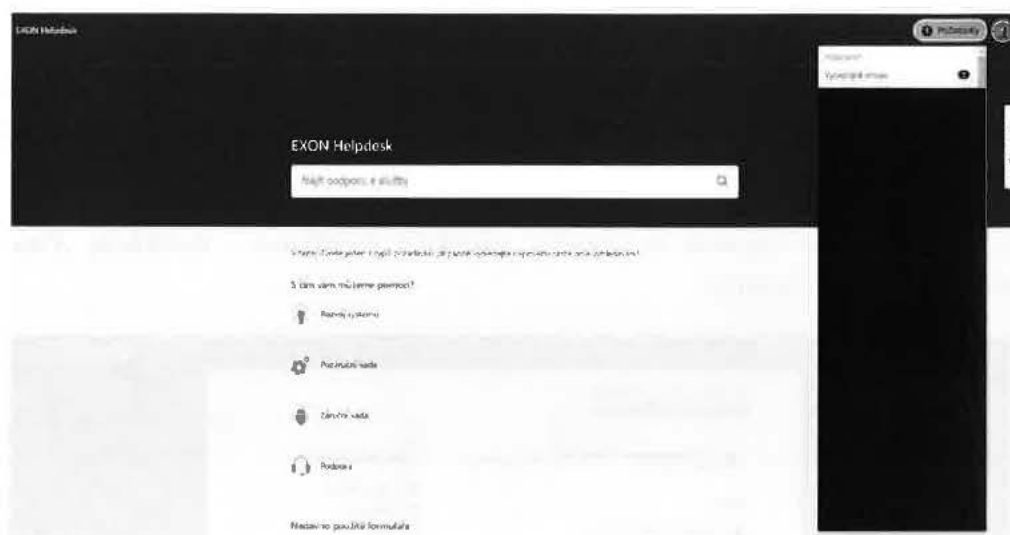
Souhrn požadavku je názvem požadavku – zobrazuje se v přehledech a dalších výstupech z Helpdesku. K požadavku je rovněž možné již při jeho zakládání nahrát přílohy – například doplňující obrázky či chybný dokument.

Výběr „Sdílet s“ slouží k vybrání Vaší organizace, se kterou bude následně požadavek sdílen – všichni členové organizace jej uvidí v přehledu požadavků. Organizace je zde vybrána automaticky, není tedy nutné ji měnit.

Po odeslání požadavku, pokud byly vyplněny všechny povinné údaje, dojde k jeho uložení na EXON Helpdesk. Do emailu Vám zároveň přijde notifikace o jeho založení.

## 3 PŘEHLED POŽADAVKŮ

### 3.1 OTEVŘENÍ PŘEHLEDU



Do přehledu požadavků se dostanete kliknutím na menu „Požadavky“ v pravém horním panelu. Zde můžete vybrat buď všechny Vámi vytvořené požadavky, nebo požadavky sdílené s Vaší organizací.

### 3.2 PŘEHLED POŽADAVKŮ

Dostanete se do přehledu požadavků, který je možné dále filtrovat (dle typu žádosti, žadatele, ...) a je možné v něm vyhledávat. V přehledu požadavků vidíte u každého požadavku jeho Typ, Číslo, Souhrn, Stav a Žadatele.



### 3.3 POŽADAVEK

Po otevření konkrétního požadavku se zobrazí jeho kompletní náhled. Vidíte zde celou historii požadavku (sekce Aktivita), můžete přidávat komentáře k požadavku a měnit jeho stav.

Stavy, do kterých je možné požadavek přesunout, vidíte v pravé části obrazovky – možnosti se vždy odvíjí od toho, v jakém stavu se požadavek aktuálně nachází, viz také kapitola [Stavy požadavků](#).

Je zde rovněž možné zapnout či vypnout emailové notifikace – tlačítkem „Oznámení zapnuto / Oznámení vypnuto“



Pro přidání přílohy k Vašemu komentáři, a tedy i k požadavku, slouží tlačítko Soubory a obrázky, viz screenshot níže.



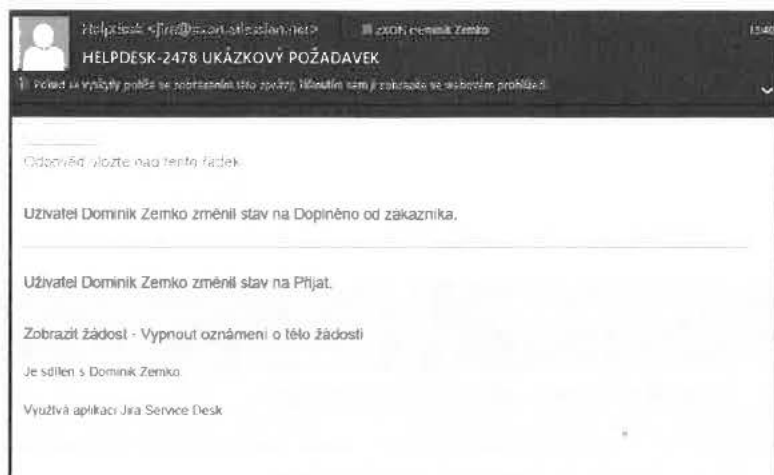
## 4 STAVY POŽADAVKŮ

Stavy požadavků jsou pro rychlejší orientaci rozděleny do tří barev

1. Šedou barvou jsou označeny ty stavy, na které je třeba reagovat ze strany Zákazníka.
2. Modrou barvou jsou označeny stavy u těch požadavků, které jsou na straně EXON
3. Zelenou barvou jsou označeny stavy vyřešených požadavků.

Stav	Význam stavu
Nový	Požadavek byl založen zákazníkem
<b>PŘIJAT</b>	Požadavek byl přijat konzultantem
<b>VE VÝVOJI</b>	Požadavek zákazníka byl předán k vývoji
<b>PŘEDÁNO</b>	Požadavek byl předán zákazníkovi k vyzkoušení funkcionality
<b>VYŘEŠENO</b>	Zákazník potvrdil funkčnost
<b>UZAVŘENO</b>	Požadavek byl po potvrzení funkčnosti uzavřen
<b>VRÁCENO ZÁKAZNÍKEM</b>	Zákazník nepotvrdil funkčnost, vrátil zpět k vývoji
<b>PŘEDÁNO ZÁKAZNÍKOVÍ - DOPLNĚNÍ</b>	Konzultant si vyžádal doplnění informací od zákazníka
<b>DOPLNĚNO OD ZÁKAZNÍKA</b>	Zákazník doplnil vyžádané informace
<b>REKLAMOVÁNO</b>	Zákazník reklamoval Vyřešený požadavek
<b>ODLOŽENO</b>	Zákazník odložil požadavek

## 5 EMAILOVÉ NOTIFIKACE



Ke každému požadavku, který sledujete (sledování se automaticky zapíná u požadavků, které vytvoříte), Vám budou v průběhu času chodit emailové notifikace. Na ně je možné odpovídat – odpověď bude zaznamenána jako komentář k požadavku.

**Pozor!** Odpověď na automaticky odesílaný email nemění stav požadavku.

## 6 ZMĚNA TYPU POŽADAVKU

Změnit typ požadavku může vždy pouze konzultant – požadavek na změnu typu požadavku je třeba odůvodnit v komentáři požadavku.