

Níže uvedeného dne, měsíce a roku uzavřely

Fakultní nemocnice Bulovka

se sídlem: Budínova 67/2, Praha 8 – Libeň, 18081
zastoupená: Mgr. Janem Kvačkem, ředitelem
IČO: 00064211
DIČ: CZ00064211
bank. spojení: Česká národní banka
č. účtu: 16231081/0710
IDDS: n9hiez

na straně jedné jako „*Objednatel*“

a

Bindworks s.r.o.

zapsaná v Obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 300980
se sídlem: U Měšťanského pivovaru 1417/7, 170 00 Praha
IČ: 07436505
DIČ: CZ07436505
zastoupená: Martinem Vantarou, jednatelem
bankovní spojení: Fio banka a.s.
číslo účtu: 2701504331/2010

na straně druhé jako „*Poskytovatel*“

objednatel a poskytovatel dále společně také jako „**smluvní strany**“ nebo jednotlivě jako „**smluvní strana**“)

tuto

Smlouvu o poskytování služeb technické podpory a servisu

uzavřenou dle § 2079 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění
pozdějších předpisů

I.

Úvodní ustanovení

1. Zúčastněné smluvní strany si navzájem prohlašují, že jsou oprávněny tuto smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené, a že splňují veškeré podmínky a požadavky stanovené zákonem a touto smlouvou.
2. Tato smlouva je uzavírána na základě nabídky Poskytovatele s názvem „Podpora provozu systému zScanner“ ze dne 11. 1. 2024.
3. Poskytovatel je povinen při realizaci předmětu smlouvy postupovat s řádnou odbornou péčí a chránit zájmy objednatele podle svých nejlepších profesních znalostí a schopností.
4. Poskytovatel je výrobcem nebo má od něj souhlas k přístupu a změnám zdrojových kódů, datových struktur, rozvoji a údržbě systému zScanner ve Fakultní nemocnici Bulovka (dále také FN Bulovka).
5. Objednateli je systém zScanner poskytován formou kontejnerizace. Pro účel smlouvy se za systém považují také všechny komponenty uvnitř kontejneru (dále jen „**Systém**“).

II.

Předmět smlouvy

1. Předmětem této smlouvy je závazek poskytovatele zajistit pro objednatele služby technické podpory **Systému**, za podmínek stanovených v této smlouvě a závazek objednatele za technickou podporu platit cenu sjednanou v souladu s touto smlouvou, jakož i další závazky a práva smluvních stran z této smlouvy vyplývající.
2. Poskytovatel potvrzuje, že jsou mu známy veškeré technické, kvalitativní a jiné podmínky nezbytné k poskytování služeb dle této smlouvy a že disponuje takovými odbornými znalostmi, které jsou k poskytování služeb nezbytné. Bude-li součástí poskytování služeb poskytnutí plnění, k němuž je nezbytné převedení vlastnického či jiného práva, garantuje poskytovatel, že takové plnění poskytuje se všemi právy nutnými k jeho řádnému a nerušenému nakládání a užívání objednatelem.
3. Poskytovatel garantuje po dobu platnosti smlouvy záruku za jakost jako shodu Systému s jeho dokumentací.
4. Poskytovatel se zavazuje poskytnout asistenci, analýzu a převod dat při přechodu objednatele na konkurenční SW jiného dodavatele za podmínek, stanovených smlouvou.

III. Doba a místo plnění

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu 24 měsíců, platnou se stává dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnou dnem zveřejnění v Registru smluv.
2. Poskytovatel se zavazuje poskytovat objednateli technickou podporu v rozsahu uvedeném v Příloze č. 1 této smlouvy ode dne její účinnosti.
3. Místem plnění je sídlo objednatele. Poskytovatel bere na vědomí, že v souladu s interními předpisy objednatele nese náklady související s vjezdem motorových vozidel do místa plnění za účelem plnění této smlouvy (dodávka, servis, údržba, jednání atp.).

IV. Cena a platební podmínky

1. Cena technické podpory Systému je stanovena formou paušálu za podporu 1 flow na 2 klinikách objednatele za fakturační období, který je složen z:
 - a) Hodinové dotace předplacených služeb na technickou podporu zahrnující dispečink (hotline) v pracovní dobu ve výši 6 hodin měsíčně za podmínek stanovených SLA listy
 - b) Dostupnosti služeb za podmínek stanovených SLA listy
 - c) Aktualizací Systému z důvodu vylepšování, odstraňování závad v rámci záruky za jakost, technologického rozvoje, zvyšování kompatibility, zajištění bezpečnosti, zajištění souladu Systému s legislativními změnami
2. Podrobný popis služeb a způsob jejich poskytování je popsán v Příloze č. 1 této smlouvy.
3. Objednatel se zavazuje po dobu účinnosti této smlouvy platit poskytovateli za služby dle čl. IV.1 cenu stanovenou dohodou ve výši 18.000,- Kč bez DPH (slovy: „osmnáct tisíc korun českých“) za fakturační období.
4. Objednatel se zavazuje na základě Výkazu činnosti dle Přílohy č. 2 zaplatit poskytovateli:
 - a) Za služby technické podpory z Hodinové dotace po jejím vyčerpání cenu ve výši 1000 Kč/hodinu bez DPH (slovy: „jeden tisíc korun českých“).
 - b) Za vyžádané služby poskytovatele při řešení poskytovatelem nezaviněných havarijních stavů Systému nebo obnovy poskytovatelem nezaviněné ztráty dat Systému cenu ve výši 1100 Kč/hodinu bez DPH (slovy: „jeden tisíc jedno sto korun českých“).
5. Cena hodiny poskytování služeb je úměrně rozpočítána za každých započatých 30 minut.
6. Postup při čerpání služeb dle odstavce IV.4.a)
 - a) Objednatel se zavazuje zaplatit za služby poskytovatele dle odstavce IV.4.a) pouze v případě, že byly objednatelem předem objednány, budou uvedeny ve Výkazu činností a budou písemně odsouhlaseny objednatelem.
 - b) Poskytovatel se zavazuje předložit objednateli Výkaz činností nejpozději třetí pracovní den následujícího fakturačního období.
 - c) Objednatel se zavazuje zaslat poskytovateli vyjádření k předloženému Výkazu činností (schválení nebo výhrady) do tří pracovních dnů od převzetí Výkazu. V opačném případě se považuje Výkaz za odsouhlasený.
7. Postup při čerpání služeb dle odstavce IV.4.b)
 - a) Objednatel vyzve písemně poskytovatele k poskytnutí uvedených služeb.
 - b) Poskytovatel o všech poskytovaných službách provede detailní popis včetně vedení času prováděných služeb a po ukončení vystaví neprodleně samostatný Výkaz činností s rozpisem provedených prací a předá objednateli.
 - c) Objednatel se zavazuje zaplatit za služby poskytovatele na základě předloženého samostatného Výkazu činností.
8. Všechny smlouvou dohodnuté ceny zahrnují veškeré náklady spojené s činnostmi, dopravou a materiálem pro zajištění služeb.
9. Celková cena za služby Poskytovatele uhrazené Objednatelem nepřesáhne po dobu účinnosti Smlouvy částku 864.000 Kč bez DPH (slovy osm set šedesát čtyři tisíc korun českých bez DPH).
10. Fakturačním obdobím se rozumí kalendářní měsíc.
11. Podkladem pro zaplacení je daňový doklad (faktura) vystavený poskytovatelem.

12. Daňový doklad (faktura) bude poskytovatelem vystaven v souladu s ustanovením §28 zákona č.235/2004 Sb. o dani z přidané hodnoty ve znění pozdějších předpisů nejpozději do patnácti (15) pracovních dnů od konce fakturačního období resp. do patnácti (15) dnů od odsouhlasení Výkazu činností, pokud jsou ve fakturačním období fakturovány služby podle odstavce IV.4.
13. Splatnost faktury je stanovena na 30 dní od data prokazatelného doručení faktury objednateli.
14. Cena se považuje za zaplacenou v okamžiku jejího odeslání z účtu objednatele na účet poskytovatele.
15. Poskytovatel je oprávněn vystavit první daňový doklad dle této smlouvy za měsíc, do kterého spadá datum účinnosti této smlouvy. Výše paušálu a Hodinová dotace za tento první měsíc se stanoví jako alikvotní počet pracovních dnů v daném měsíci.

V. KOMUNIKACE

1. Kontaktní údaje pro komunikaci při plnění služeb technické podpory Systému z této smlouvy jsou:

- Dispečink objednatele: xxx xxx tel: xxx xxx
email: xxx xxx
- Zástup Dispečink objednatele: xxx xxx
tel: xxx xxx
email: xxx xxx
- Dispečink poskytovatele: xxx xxx
Hotline v pracovní době: xxx xxx
Hotline mimo pracovní dobu: xxx xxx
email: xxx xxx
- Zástup Dispečink poskytovatele: xxx xxx
Hotline v pracovní době: xxx xxx
Hotline mimo pracovní dobu: xxx xxx
email: xxx xxx

2. Odpovědnými osobami pověřenými jednat jménem smluvních stran při plnění a výkladu závazků z této smlouvy jsou:

- Za Objednatele: xxxxxx
tel: xxxxxx
email: xxxxxx
- Za Poskytovatele: xxxxxx
tel.: xxxxxx
email: xxxxxx

3. **Technický zástupce objednatele** je pracovník objednatele, který je oprávněn žádat a přebírat technickou podporu poskytovatele resp. užívat služby Helpdesku poskytovatele.
4. **Přístup ke službám Helpdesku poskytovatele** je poskytnut odpovědnou osobou poskytovatele na základě písemného požadavku odpovědné osoby objednatele. Požadavek musí obsahovat identifikaci technického zástupce a rozsah služeb Helpdesku,

které má poskytovatel technickému zástupci objednatele umožnit. Odebrání přístupu nebo změnu rozsahu služeb provádět stejným postupem.

5. **Konzultant poskytovatele** je pracovník poskytovatele, který má oprávnění přebírat požadavky objednatele a poskytovat služby technické podpory.
6. Pokud má být konzultantovi poskytovatele umožněn vzdálený přístup, musí poskytovatel předložit doklady zavazující konzultanta k mlčenlivosti dle odstavce X.5 této smlouvy. Přístup zajistí odpovědná osoba objednatele na základě písemné žádosti odpovědné osoby poskytovatele. Odebrání přístupu provádět obdobným postupem.
7. Jakákoliv komunikace mezi smluvními stranami ve věcech obchodních může být učiněna osobně nebo písemně.
8. O změnách v obsazení v odpovědných osobách jsou strany povinny se vzájemně bezodkladně písemně informovat.
9. Smluvní strany se dohodly, že běžné technické a organizační konzultace týkající se plnění této smlouvy odpovědnými osobami mohou být prováděny i telefonicky. Tyto konzultace budou zahrnuty do čerpání Hodinové dotace pouze po písemné (emailové) dohodě obou smluvních stran.
10. Pokud je ve smlouvě zmíněná písemná komunikace, pak se za ni považuje:
 - a) Zaslání listinného dokumentu poštou nebo doručené kurýrem
 - b) Zaslání elektronického dokumentu elektronicky podepsaným e mailem
 - c) Zaslání elektronicky podepsaného dokumentu e mailem

VI.

ZÁKLADNÍ PODMÍNKY SPOLUPRÁCE STRAN

1. Poskytovatel se zavazuje zajišťovat objednateli technickou podporu řádně, včas a s náležitou odbornou péčí v souladu s příslušnými právními a technickými předpisy a dohodnutými podmínkami této smlouvy.
2. Poskytovatel se zavazuje, že
 - a) Bude součinný při realizaci případných exportů a integrací těchto dat z databáze Systému pro interní potřeby objednatele (v rámci služeb poskytovaných v rámci SLA S07). Týká se např. dat uložených z technologických nebo bezpečnostní důvodů v šifrované nebo komprimované formě.
 - b) V případě, že poskytovatel nezajistí součinnost dle bodu VI.2.a), nebude odpovědným osobám objednatele omezovat přístup do databáze Systému k datům pořízeným objednatelem s tím, že jakékoliv SQL skripty prováděné nad databází Systémů musí objednatel předem odsouhlasit s poskytovatelem (v opačném případě není poskytovatel schopen garantovat záruku za jakost).
 - c) Nesplní-li poskytovatel tento závazek, je povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 10% z paušálu za každé jednotlivé porušení.
3. Objednatel se v této souvislosti zavazuje případné ztráty dat předcházet cestou pravidelného zálohování databází a transakčních logů tak, aby se minimalizovaly případné ztráty dat pouze na krátké časové období.
4. Dojde-li k významné ztrátě dat zaviněnou poskytovatelem, potom:

- a) Objednatel je povinen poskytnout poskytovateli neprodleně data ze zálohy tak, aby mohl poskytovatel provést rekonstrukci ztracených dat.
 - b) Poskytovatel provede rekonstrukci dat na svoje náklady.
 - c) Pokud by i po rekonstrukci trvala významná ztráta dat, je poskytovatel povinen objednateli uhradit škodu, která vznikla obnovou dat zaměstnanci objednatele s tím, že objednatel vyčíslí poskytovateli tyto náklady položkově, a to počtem hodin a počtem zaměstnanců k obnově dat nutných. Hodinová sazba se pro tyto účely stanovuje ve výši 350 Kč. Poskytovatel se zavazuje tuto škodu uhradit ve lhůtě do 30 dnů od odeslání vyúčtování objednatелеm.
5. Dojde-li ke změně vlastníka nebo změně obchodního názvu společnosti na straně poskytovatele, je poskytovatel povinen tuto skutečnost s dostatečným předstihem objednateli oznámit.
6. Poskytovatel se zavazuje, že data objednatele, která jsou svým obsahem citlivá, nebudou poskytovatelem šířena mimo servery objednatele. Za citlivá data se považují všechny osobní údaje dle specifikace nařízení GDPR a ta data, která objednatel označí jako citlivá formou písemného sdělení poskytovateli.
7. Objednatel se zavazuje, že data označená jako citlivá nebude poskytovateli jakoukoliv formou zasílat (případně zaslané osobní údaje vždy anonymizuje). Pokud k tomu přesto dojde, provede poskytovatel neprodleně výmaz (skartaci) těchto dat (u osobních údajů v nezbytných případech z důvodu plnění požadovaných služeb provede poskytovatel jejich anonymizaci) a informuje o tom neprodleně písemně odpovědnou osobu objednatele.
8. Před ukončením této smlouvy:
- Poskytovatel poskytne na vyžádání objednatele bezplatně (z databáze Systému) úplný export dat vložených objednatелеm tak, aby je mohl objednatel sám dle potřeby kdykoliv použít, a to v otevřeném formátu (např. CSV, XML, XLS) do transparentní struktury vhodné pro další zpracování. Úplností dat se rozumí veškerý obsah dat z databáze, který umožní zpracování veškerých informací v databázi uložených, zejm. musí být umožněna kompletní rekonstrukce dat bez ztráty jakýchkoliv informací.
 - Objednatel má pak právo takto vyexportovaná data bezplatně poskytnout třetí straně za účelem jejich dalšího zpracování ve prospěch objednatele (zejm. analýza, validace, transformace, migrace dat).
9. V případě nesplnění výše uvedených závazků poskytovatele z odstavce VI.8 má objednatel právo bezplatně poskytnout přímý přístup do databáze a k jejím strukturám třetím stranám, tj. na takové případy se nebude vztahovat mlčenlivost sjednaná ve smlouvě v čl. X.

VII.

PRÁVA A POVINNOSTI OBJEDNATELE

1. Objednatel se zavazuje zajišťovat poskytovateli součinnost nezbytnou k plnění této smlouvy.
2. V případě jakékoliv modifikace, přemístění, nebo jiné změny související s předmětem plnění této smlouvy je objednatel povinen si nechat odsouhlasit změnu odpovědnou osobou poskytovatele, která je uvedena v čl. V. odst. 2. této smlouvy.

3. Objednatel se zavazuje, že zajistí pracovníkům poskytovatele fyzický přístup s doprovodem do všech prostor dotčených pro nezbytné plnění této smlouvy (pracovní dny 07:00 – 15:30 hod).
4. Objednatel se pro zajištění technické podpory poskytovatele zavazuje:
 - a) poskytnout vzdálený přístup pro spravovaná prostředí
 - b) zabezpečit nezbytnou součinnost poskytovateli pro výkon poskytovaných služeb

VIII. SMLUVNÍ SANKCE

1. V případě prodlení poskytovatele s plněním svých závazků reakční doby ve lhůtách stanovených v Příloze č. 1 této smlouvy, je objednatel oprávněn žádat a poskytovatel povinen zaplatit smluvní pokutu za každý započatý den prodlení dle kategorie Incidentu takto:
 - c) „Havárie“ ve výši 10% aktuálního měsíčního paušálu
 - d) „Závada velká“ ve výši 5% aktuálního měsíčního paušálu
 - e) „Závada malá“ ve výši 2% aktuálního měsíčního paušálu
2. Smluvní pokutu je objednatel oprávněn účtovat pouze v těch případech, kdy nešlo o Neoprávněný incident (viz SLA S01).
3. Uhrazením smluvní pokuty není dotčeno právo objednatele na náhradu způsobené škody.

IX. UKONČENÍ SMLOUVY

1. Smlouva může být ukončena písemnou dohodou stran nebo odstoupením ze zákonných důvodů. Oznámení o odstoupení musí být písemné a musí být doručeno druhé straně na adresu uvedenou v této smlouvě.
2. Poskytovatel má právo odstoupit od smlouvy v případě prodlení objednatele s úhradou faktur poskytovatele překračujícím o 60 dnů termín splatnosti. Poskytovatel v rámci této doby písemně vyzve k úhradě splatného závazku.
3. Objednatel má právo smlouvu vypovědět, a to i bez uvedení důvodu s tříměsíční výpovědní dobou, která počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi.
4. Poskytovatel má právo smlouvu vypovědět, a to i bez uvedení důvodu s šestiměsíční výpovědní dobou, která počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi.
5. Kterákoliv ze smluvních stran je oprávněna tuto smlouvu vypovědět s okamžitou platností v případě, že druhá smluvní strana hrubě poruší nebo opakovaně porušuje své smluvní závazky vyplývající z této smlouvy a přes písemnou výzvu odmítá odstranit vady svého jednání, anebo nečiní žádné kroky k nápravě vzniklého vadného stavu, nebo v případě, že druhá smluvní strana vstoupí do likvidace anebo bude vůči ní prohlášen konkurs.

X.

MLČENLIVOST

1. Smluvní strany se zavazují zachovávat vůči třetím osobám mlčenlivost o informacích, které získají v průběhu plnění této smlouvy vyjma situací, kdy obdrží od druhé strany písemné svolení.
2. Za důvěrnou informaci se pro účely této smlouvy považují všechny informace, které jedna strana získala v průběhu plnění smlouvy od druhé strany, a to i když se nejedná o obchodní tajemství dle občanského zákoníku, stejně tak i know-how, kterým se rozumí všechny poznatky obchodní, výrobní, technické a ekonomické povahy související s činnostmi druhé strany, které mají skutečnou nebo alespoň potencionální hodnotu.
3. Poskytovatel je povinen zavázat povinností mlčenlivosti všechny osoby, které se budou podílet na poskytování služeb dle této smlouvy včetně osob třetích stran, které mohou být přizvány po předchozím písemném souhlasu objednatele.
4. Poskytovatel před podpisem této smlouvy předloží doklady zavazující jeho zaměstnance, kteří se budou podílet na plnění předmětu smlouvy k mlčenlivosti o informacích získaných u objednatele. Totožný doklad je poskytovatel povinen předložit i v případě, kdy pověří nového zaměstnance plněním předmětu této smlouvy.
5. Komunikace vztahující se k této smlouvě bude probíhat pouze prostřednictvím osob oprávněných dle čl. V. odst. 2. jednat jménem smluvních stran.
6. Trvání mlčenlivosti není omezeno trváním této smlouvy a trvá i po jejím zániku.
7. Smluvní strany souhlasně prohlašují, že předmětem této smlouvy není přenos či zpracování osobních údajů. Nicméně poskytovatel se zavazuje v souvislosti s předmětem plnění této smlouvy, že pověření pracovníci, kteří i přesto přijdou do styku s osobními/citlivými údaji ve smyslu zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění, učiní veškerá opatření, aby nedošlo k jejich neoprávněnému užití, změně, zcizení, ztrátě, zničení nebo neoprávněným přenosům.
8. Pokud poskytovatel porušil svoji povinnost mlčenlivosti, je objednatel oprávněn požadovat po poskytovateli smluvní pokutu za každé takové porušení ve výši 30.000,- Kč. Smluvní pokutu, sjednanou touto smlouvou, zaplatí povinná strana nezávisle na zavinění a na tom, zda a v jaké výši vznikne druhé straně škoda, kterou lze vymáhat samostatně. Omezení výše náhrady škody v jakémkoliv směru se však nepřipouští.

XI.

ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Neplatnost některého smluvního ustanovení nemá za následek neplatnost celé smlouvy, pokud se nejedná o skutečnost, se kterou zákon spojuje takové účinky. Pokud dojde ke změně obecně závazných právních předpisů, bude příslušné ustanovení této smlouvy, kterého se změna týká upraveno v souladu s touto změnou, přičemž ostatní smluvní ujednání zůstávají v platnosti, pokud by z dohody smluvních stran, nebo z povahy změny nevyplývalo něco jiného.
2. Splnění povinnosti uveřejnění Smlouvy v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv) zajistí Objednatel, a to bez zbytečného odkladu po podpisu Smlouvy poslední ze smluvních stran.

3. Tato Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech s platností originálu, z nichž každá ze smluvních stran obdrží po jednom vyhotovení, nejedná-li se o případ, kdy je Smlouva vyhotovena v jediném elektronickém originálu, ke kterému zástupci smluvních stran připojí své elektronické podpisy.
 4. Poskytovatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že Objednatel Smlouvu nebo některé údaje ve Smlouvě obsažené uveřejní v souladu se svými povinnostmi stanovenými v zákoně č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů.
- S. Změny této smlouvy mohou být provedeny pouze písemnou dohodou smluvních stran.
6. Tato smlouva se řídí českým právním řádem. Nepodaří-li se případné spory vyřešit smírem, bude je rozhodovat příslušný obecný soud Objednatele.
 7. Poskytovatel i objednatel souhlasí s tím, že veškeré přílohy smlouvy jsou její nedílnou součástí.
 - Příloha č. 1- Podrobný popis služeb (SLA)
 - Příloha č. 2 - Výkaz činností
 - Příloha č. 3 - Položkový seznam a technická specifikace Systému
 8. Smluvní strany prohlašují, že si tuto smlouvu přečetly, že rozumí jejímu obsahu, souhlasí s ním, a dále prohlašují, že tuto smlouvu neuzavřely v tísni, ani za jiných nápadně nevýhodných podmínek.

V Praze dne 20.5.2024

Elektronicky podepsáno

Mgr. Jan Kvaček
za objednatele

V Praze dne 14.5.2024

Elektronicky podepsáno

Martin Vantara
za poskytovatele

Příloha č. 1 – Podrobný popis služeb (SLA)

Definice pojmů

1. **Technická podpora** je činnost poskytovatele, kterou zajišťuje:
 - a) Poradenství k Systému.
 - b) Parametrizaci Systému dle pokynů objednatele.
 - c) Diagnostiku a řešení problémů při užívání Systému.
 - d) Asistenci při aktualizaci Systému.
 - e) Správu požadavků objednatele v nástroji Helpdesk
 - f) **incidentem** se rozumí nesoulad chování a skutečných vlastností **Systému** s jeho dokumentací nebo specifikací.
2. Za **oprávněný incident** není možno považovat:
 - a) Nesprávné nebo nepovolené používání **Systému**,
 - b) Jakékoliv modifikace **Systému**, mimo modifikace, které poskytovatel standardně umožňuje v rámci dodávaného **Systému**,
 - c) Jakékoliv modifikace struktur Databáze, mimo modifikace, které poskytovatel standardně umožňuje v rámci dodávaného **Systému**
 - d) Propojení **Systému** nebo Databáze s jinými programy či systémy bez použití dodaných nástrojů poskytovatele,
 - e) Nesprávné nastavení **Systému** provedeného objednatelem nebo dle chybných pokynů objednatele,
 - f) Závady nebo chyby v softwaru, hardwaru, rozvodné síti, komunikačním, periferním či jiném zařízení dodaném třetími stranami
 - g) Opomenutí objednatele zajistit pravidelnou údržbu hardware a/nebo software třetích stran, na kterých je **Systém** funkčně závislý,
 - h) Provedení změn v IT infrastruktuře negativně ovlivňujících funkčnost **Systému**,
 - i) Používání zastaralých verzí **Systému**, které již nejsou podporovány,
 - j) Odstraňování ochranných prvků nebo technologií chránících integritu **Systému**.
3. **Odstraňováním incidentů** se rozumí činnost vykonávaná za účelem plného zprovoznění **Systému** a odstranění příčiny incidentu nebo problému nebo za účelem aplikace náhradního řešení (WorkAroundu) – tím se rozumí z pohledu uživatele přijatelná cesta, jak problém obejít; tato cesta může být softwarová nebo organizační.
4. **Kategorie incidentu** je klasifikace závažnosti dopadu incidentu na uživatele a jsou následující:
 - a) **Havárie** = Systém jako celek nebo jeho funkce nejsou pro uživatele dostupné a nelze pokračovat v užívání. Celková ztráta funkcionality, kdy není k dispozici žádné dočasné řešení problému.
 - b) **Závada velká** = Systém jako celek nebo jeho funkce jsou pro uživatele významně omezeny, problém způsobuje závažnou ztrátu funkcionalit. V používání lze pokračovat pouze omezeně, některé z klíčových funkcionalit nelze použít. Není k dispozici žádné přijatelné náhradní řešení.

- c) **Závada malá** - Systém jako celek nebo jeho funkce jsou pro uživatele dostupné, problém způsobuje omezení funkcionalit. V používání lze pokračovat. Není ohroženo používání služby pro uživatele.
5. **Legislativní změnou** se rozumí realizace úprav **Systému** k zajištění jeho souladu s legislativními požadavky, s právními předpisy orgánů státní moci. Za legislativní změnu se považuje i změna v rozhraní účtování dle metodiky VZP.
6. **Aktualizace** je služba zajišťující instalaci nových verzí **Systému** nebo jeho částí.
7. **Provozní doba služby** je doba, po kterou je stanovena její dostupnost.
8. **Pracovní hodina** je hodina, čerpaná v rámci Provozní doby služby.

S01 Řešení incidentů v dohodnutých termínech.

Popis služby

1) Inicie incidentu objednatelem

- a) Incident hlásí pověřený pracovník objednatele na HelpDesk poskytovatele nebo na dispečinkové kontakty dle odstavce V.1 s tím, že provede primární klasifikaci incidentu.
- b) Objednatel se zavazuje využít všech technických prostředků k nahlášení incidentu pro případ, kdy by byly některé technické cesty nefunkční nebo pokud by selhalo doručení z jiného důvodu.
- c) Pro vyloučení pochybností o určení lhůt je technický zástupce objednatele povinen nahlásit incident explicitním označením „Havárie“, „Závada velká“ a „Závada malá“.
- d) V případě zadání události označením „Havárie“ nebo „Závada velká“ na Helpdesk poskytovatele nebo emailem je nutné současně ověřit přijetí hlášení poskytovatelem telefonicky na číslo dle odstavce V.1.
- e) Popis „Havárie“ nebo „Závady velké“ musí obsahovat důležité informace o vzniklé situaci, zejména konkrétní popis nefunkčnosti a popis provedených zásahů, které by mohly mít souvislost se vznikem havárie. Objednatel je v případě Havárie povinen stanovit **Dispečera havárie**, který bude za objednatele s pověřeným pracovníkem poskytovatelem průběžně řešit diagnostiku, nápravu a uvedení **Systému** zpět do provozuschopného stavu.
- f) Před nahlášením „Havárie“ nebo „Závady velké“ je objednatel povinen zajistit zejména:
 - Vzdálený přístup poskytovatele k technickým prostředkům objednatele.
 - Dostatečná přístupová práva poskytovatele k technickým prostředkům objednatele, která jsou nutná pro efektivní řešení havárie.
 - Součinnost formou okamžité dostupnosti kontaktní osoby pověřené řešením Havárie ze strany objednatele.
 - Veškeré informace a podklady, které jsou nutné pro diagnostiku příčin havárie a její následné řešení.

2) Registrace incidentu poskytovatelem

- a) Každý zaslaný incident je označen poskytovatelem jednoznačným identifikátorem a je neprodleně registrován ve formě požadavku na HelpDesku poskytovatele.
- b) V případě incidentu typu „Havárie“ je poskytovatel povinen stanovit Dispečera havárie, který bude za poskytovatele s pověřeným pracovníkem objednatele průběžně řešit diagnostiku, nápravu a uvedení Systému zpět do provozuschopného stavu.
- c) V případě incidentu typu „Havárie“ nebo „Závady velké“ je poskytovatel povinen o každé operaci provedené při řešení incidentu provést na Helpdesku záznam včetně času provedení operace.
- d) Poskytovatel registrované požadavky monitoruje, vyhodnocuje a přezkoumává jejich kategorizaci.
- e) V případě, kdy není mezi poskytovatelem a objednatelem shoda v kategorizaci požadavku (poskytovatel neshledal důvod požadavek vést jako oprávněný incident), postoupí se řešení na úroveň odpovědných osob poskytovatele a objednatele.

3) Řešení incidentu

- a) Řešení nahlášených incidentů zahájí poskytovatel ve předepsané lhůtě dle typu klasifikace, v případě „Havárie“ nebo „Závady velké“ pokračuje v jejím řešení bez neodůvodněného přerušení až do ukončení.
- b) Nástupem k řešení incidentu se rozumí zahájení prací na lokalizaci a odstranění závady nebo poskytnutí přijatelného náhradního řešení.
- c) Lhůta začíná poskytovateli běžet od okamžiku prokazatelného doručení oznámení o incidentu.
- d) Lhůta se poskytovateli přerušuje v případech:
 - Pokud došlo k překážkám v plnění, za které poskytovatel neodpovídá – o této skutečnosti informuje poskytovatel objednatele písemně.
 - Při neposkytnutí požadované součinnosti objednatele poskytovateli – o této skutečnosti informuje poskytovatel objednatele písemně.
 - Rozhodnutím odpovědné osoby objednatele, poskytnuté poskytovateli v písemné formě.
 - Předáním písemné výzvy poskytovatelem k převzetí incidentu objednateli, pokud není vyřešení incidentu objednatelem akceptováno, pokračuje lhůta okamžikem písemného doručení zdůvodněného odmítnutí akceptace.
 - Poskytovatelem zaslanou písemnou informací objednateli o uvolnění opravné verze. Po dobu do instalace opravné verze se lhůta přerušuje. Pokud po nasazení opravné verze objednatel prokáže, že opravná verze závadu neodstranila, pokračuje lhůta okamžikem písemného doručení zdůvodněného odmítnutí akceptace opravné verze.
- e) Pracovník objednatele je oprávněn se dohodnout s řešitelem poskytovatele na jiném termínu vyřešení incidentu, než je stanoven v této smlouvě. Tento termín pak bude zohledněn při výpočtu případných sankcí

4) Lhůty řešení dle kategorie Incidentů

a) Havárie

Nástup na řešení: do 2 pracovních hodin od nahlášení havárie

Vyřešení, nebo snížení závažnosti incidentu: do 8 pracovních hodin od nahlášení havárie.

b) Závada velká

Nástup k řešení: do 8 pracovních hodin od nahlášení závady.

Vyřešení, nebo snížení závažnosti incidentu: do 24 pracovních hodin od nahlášení.

c) Závada velká malá

Vyřešení, nebo snížení závažnosti incidentu: do 72 pracovních hodin od nahlášení

5) Dostupnost služby

- a) V pracovní dny od 08.00 hod do 16.00 hod (tj. 8,5 pracovních hodin)

6) Úhrada služby

- a) Pokud během řešení incidentu poskytovatel jednoznačně prokáže, že příčinou incidentu není vada Systému (např. v případech, kdy je příčinou porucha HW, SW třetích stran, chyba obsluhy, apod.), nebudou aplikovány sankce a prokazatelné náklady na řešení incidentu budou vyúčtovány
- V případě „Závady malé“ nebo „Závady velké“ formou čerpání služby z Hodinové dotace (v rámci platby Paušálu dle odstavce IV.1.a).
 - V případě „Havárie“ samostatnou úhradou dle odstavce IV.5.b)
- b) Pokud byla příčinou havárie vada Systému, je služba v rámci poskytnuté záruky za jakost provedena na náklady poskytovatele.

S02 Zajištění souladu Systému s legislativními požadavky

1) Plán uvolnění verze Systému

- a) Poskytovatel zašle objednateli písemně oznámení o plánu uvolnění verze Systému, ve které bude řešena plánovaná legislativní změna a to nejpozději 2 měsíce před účinností změny.
- b) Pokud objednatel neobdrží oznámení poskytovatele, vyzve objednatel poskytovatele písemně k předložení plánu nejpozději 1 měsíc před účinností změny.
- c) Pokud objednatel poskytovatele dle bodu (b) nevyzve, řeší se implementace legislativních požadavků po dohodě obou stran v co nejrychlejším termínu

2) Nasazení verze Systému

- a) Poskytovatel poskytne objednateli novou verzi k otestování s časovým předstihem před účinností legislativní změny.
- b) Poskytovatel uvolní otestovanou verzi včetně aktualizované dokumentace nejpozději ke dni účinnosti legislativní změny.
- c) Aktualizace Systému se provádí dle služby **SLA S03**

3) Úhrada služby

- a) Služba je poskytovaná v rámci Paušálu.

S03 Aktualizace Systému

1) Klasifikace prostředí provozu Systému:

- a) Produkční = aktuální verze **Systému** nad produkčními daty
- b) Ověřovací = testovací verze **Systému** nad produkčními daty
- c) Testovací = testovací verze **Systému** nad testovacími daty

2) Popis služby

- a) Aktualizace **Systému** realizuje Upgrade/Update aplikačního vybavení včetně verzí nové generace (technologické a funkční změny **Systému**, které jsou iniciovány Poskytovatelem) a vlastní instalace jsou v ceně služby.
- b) Bezpečnostní aktualizace Systému za účelem odstranění hrozeb a zranitelností jsou iniciovány Poskytovatelem a provádí je Poskytovatel. Kriticky závažné bezpečnostní aktualizace jsou kategorie incidentu „havárie“. Pro klasifikaci hodnocení závažnosti se použije CVSS (Common Vulnerability Scoring System). CVSS skóre zranitelnosti 9.0 a více je považováno za kritické.
- c) V případě upgrade, který bude vyžadovat změnu systémových prostředků ICT, je poskytovatel povinen konzultovat s úsekem IT FN Bulovka min. 3 měsíce před plánovanými nasazením takového upgrade.
- d) Pokud jsou součástí Aktualizace i nezbytné konfigurační a parametrizační operace, které je nutno provést manuálně a objednatel jejich provedení nezajistí vlastními silami s tím, že si je vyžádá na objednateli, potom se služba bude provádět dle **SLA S06**.
- e) Aktualizace provádí buď poskytovatel, nebo sám objednatel cestou služeb HelpDesk.
- f) Objednatel provádí Aktualizaci dle požadovaného vybraného scénáře v příslušných Prostředích provozu **Systému**.

3) Dostupnost služby

- a) On-line služba dostupná v režimu 7x24

4) Úhrada služby

- a) Služba je poskytována v rámci Paušálu.

S04 Hot-line - běžné telefonické konzultace

1) Popis služby

- a) Poskytování krátkých telefonických konzultací Konzultanty poskytovatele

2) Dostupnost služby

- a) Konzultace dostupná v pracovní dny v čase 08.00 – 16.00 hod na dispečinkovém telefonním čísle dle odstavce V.1

3) Úhrada služby

- a) Služba je hrazena z Hodinové dotace (v rámci platby Paušálu dle odstavce IV.1.a).
- b) Krátké telefonické konzultace do 15 minut se do Hodinové dotace nezapočítají.

S05 používání HelpDeskové aplikace

1) Popis služby

- a) Zajištění evidence incidentů a požadavků a průběhu jejich řešení poskytovatelem.
- b) Záznam Hlášení a Správa požadavků na Helpdesk Poskytovatele Technickými zástupci objednatele.

2) Dostupnost služby

- a) On-line služba dostupná v režimu 7x24

3) Úhrada služby

- a) Služba je poskytovaná v rámci Paušálu.

S06 řešení drobných požadavků objednatele

1) Specifikace drobných požadavků na konzultace a podporu provozu

- a) Konzultace a poradenství k Systému
- b) Vyžádané změny nastavení Systému, pokud si je objednatel neprovádí sám
- c) Instalace nových verzí Systému s nastavením, pokud si je objednatel neinstaluje sám
- d) Profylaxe a diagnostika Systému

2) Popis služby

- a) Technický zástupce objednatele zašle na Helpdesk drobný požadavek
- b) Konzultant poskytovatele požadavek zaregistruje a odešle informativní notifikaci o registraci
- c) Konzultant poskytovatele dohodne s technickým zástupcem objednatele způsob a termín řešení
- d) Konzultant provede klasifikaci požadavku z hlediska časové náročnosti:
 - Rozsah do 2 hodin včetně = řešení provede poskytovatel bez nutnosti vyjádření objednatele
 - Rozsah od 2,5 do 10 hodin včetně = řešení zahájí poskytovatel pouze se souhlasem technického zástupce objednatele, kterého na rozsah prací dopředu upozorní
 - Rozsah nad 10 hodin = řešení zahájí poskytovatel pouze se souhlasem odpovědné osoby objednatele, kterou na rozsah prací dopředu upozorní
- e) Konzultant implementuje dohodnuté řešení a předá technickému zástupci objednatele k odsouhlasení a z vyřešeného požadavku zašle informativní notifikaci
- f) Technický zástupce objednatele buď požadavek uzavře, anebo vrátí zpět Konzultantovi k dořešení

3) Dostupnost služby

- V pracovní dny v čase 08.00 – 16.00 hod

4) Úhrada služby

- Služba je hrazena z Hodinové dotace (v rámci platby Paušálu dle odstavce IV.1.a).
- Po překročení Hodinové dotace se budou služby účtovat dle ustanovení odstavce IV.5.a)

S07 řešení speciálních požadavků Objednatele

1) Klasifikace speciální požadavků

- a) Požadavky na vylepšování Systému
- b) Požadavek na dodávku nového modulu Systému
- c) Požadavek na propojení Systému s externím systémem (analyzátorem, zařízením, programem)
- d) Pomoc při záchraně dat Systému při jejich ztrátě nebo poškození (nezaviněné poskytovatelem)
- e) Poskytnutí asistence, analýzy a převodu dat při přechodu objednatele na konkurenční SW jiného dodavatele.

2) Popis služby

- a) Oprávněná osoba objednatele předloží oprávněné osobě poskytovatele požadavek na speciální úpravu Systému
- b) Oprávněná osoba poskytovatele provede klasifikaci požadavku dle bodu S07 1) a dle určené klasifikace dohodne s objednatelem termín a způsob řešení
- c) Po vyřešení požadavku předá oprávněná osoba poskytovatele plnění oprávněné osobě objednatele k akceptaci

3) Dostupnost služby

- a) Reakce na požadavek do 1 měsíce od předložení

4) Úhrada služby

- a) Drobné požadavky na vylepšování Systému – nové verze obsahující vylepšení jsou poskytovány v rámci služby S03
- b) Požadavek na dodávku nového modulu Systému – nabídka na rozšíření modulů Systému, samostatná nabídka další licence
- c) Požadavek na propojení Systému s externím Systémem – nabídka na rozšíření ovladačů resp. konektorů Systému, samostatná nabídka další licence
- d) Pomoc při záchraně dat Systému při jejich ztrátě nebo poškození (nezaviněné poskytovatelem) – úhrada dle odstavce IV.5.b) formou Výkazy činností
- e) Poskytnutí asistence, analýzy a převodu dat při přechodu objednatele na konkurenční SW jiného dodavatele – pokud jen v prostém formátu dle odstavce IV.9, potom bude poskytnuto bezplatně. Pokud v nějakém specializovaném formátu dle zadané struktury, potom formou nabídky na speciální export.

Příloha č. 2 – Výkaz činností

VÝKAZ ČINNOSTÍ ZA OBDOBÍ:

Poskytovatel:

Období: /

Datum	Popis činnosti čerpaných z roční Hodinové dotace hodin	Čas
	Celkem hodin	
	Zbývá z roční Hodinové dotace	

Datum	Popis činnosti hrazených nad rámec Hodinové dotace	Čas
	Celkem hodin	

Nahlášení havárie/závady		Nástup řešení havárie/závady		Typ	Popis incidentů označených jako havárie, závada velká nebo závada malá	Vyřešení havárie/závady		Počet hodin do odstranění havárie/závady
Datum	Čas	Datum	Čas			Datum	Čas	
Typ: 1 = havárie, 2 = závada velká, 3 = závada malá - doba reakce a řešení dle servisní smlouvy – příloha č.1, S01 Řešení incidentů v dohodnutých termínech, odst. 4								

Podpisem tohoto dokumentu zákazník schvaluje, že dodané služby byly dodány v požadovaném rozsahu a kvalitě. Tento doklad je podklad k fakturaci, dle smlouvy číslo:

Jméno, datum a podpis
objednatele

Jméno, datum a podpis
poskytovatele

Příloha č. 3 – Položkový seznam a technická specifikace **Systému**

1. Funkce systému

1.1. Základní funkce

Mobilní aplikace zScanner slouží k pořizování obrazové dokumentace defektů a ke skenování dokumentů. Aplikace umožňuje snadné přiřazení konkrétních snímků konkrétním pacientům z centrálního registru pacientů.

Aplikace umožňuje identifikovat lůžkové pacienty pomocí bar/qr kódu a identifikovat zdravotníka, který fotografie pořizuje. Na soukromých telefonech aplikace podporuje přihlášení s využitím biometrie.

Funkce pořizování fotodokumentace je vysoce konfigurovatelná na úrovni oddělení nemocnice, a výsledné fotografie a další pořízený data se ukládají systému PACS či NIS.

1.2. Uživatelská flow

V aplikaci jsou konfigurována následující flow

- Standardní pořízení snímku
- Fotografování a dokumentace ran jsou přizpůsobené pro následující oddělení
 - Interní oddělení
 - Oddělení urgentního příjmu

Dostupnost jednotlivých flow v aplikaci je řízena pomocí Entra ID.

1.3. Doplnkové moduly

FN Bulovka v rámci aplikace zScanner nevyužívá proprietární moduly.

2. Uživatelské rozhraní systému

2.1. Mobilní aplikace

Proprietární verze aplikace je publikována pod vývojářským účtem nemocnice a zpřístupněna pouze na služební telefony, či soukromé telefony vyjmenovaných uživatelů.

Aplikace pracuje na telefonech a tabletech s operačními systémy Android 11 a vyšší a iOS 15 a vyšší a je využívána na služebních, stejně jako BYOD zařízeních zaměstnanců nemocnice.

Aplikace může být nasazena do telefonů spravovaných nezávislým MDM.

2.2. Administrace

Veškerá administrace uživatelů, jejich identity a přístupových práv se provádí prostřednictvím existujícího Entra ID využívaného objednatelem.

3. Spolehlivost a výkonnost systému

3.1. Provoz a technické požadavky

Server aplikace běží v Azure prostředí objednatele a využívá lokální databázi pro cachování dat.

Server a celé řešení je v nepřetržitém provozu, s ohledem na funkce aplikace a na cachování pořízených snímků v aplikaci není požadována vysoká dostupnost.

3.2. Monitoring a logování

Aplikace i server umožňují provoz logování a tvorbu auditních logů, které mohou být propojeny do log managementu objednatele.

Mezi sledované business metriky patří

- míra užívání aplikace
- behaviorální sledování a omezení útoků na server aplikace
- stav připojení k integrovaným systémům

3.3. Rozsah nasazení a počty uživatelů

Řešení je dnes nasazeno na 2 klinikách, a nejméně jednou měsíčně jej využije 30 proškolených uživatelů.

4. Bezpečnost

4.1. Bezpečnost zařízení a dat

Mobilní aplikace implementuje procesní a technická opatření k zajištění vysokého stupně ochrany dat uložených v mobilním telefonu.

Na procesní a organizační úrovni jde zejména o následující opatření:

- Aplikace využívá detekci nepovolené modifikace operačního systému telefonu (jailbreak).
- Získané fotografie a další data nejsou v mobilním zařízení uložena trvale, ale jen po nezbytně dlouhou dobu - do nejbližší synchronizace se serverem aplikace.
- Při odhlášení jsou data vždy vymazána, odhlášení je možné vynutit i vzdáleně.
- Přihlašování do aplikace je integrováno se správou uživatelů objednatele v AD a probíhá přes Entra ID se stejnými přihlašovacími údaji jako do dalších systémů nemocnice. Samotný přihlašovací mechanismus je OAuth 2.
- Délka platnosti přihlášení je přizpůsobena provozním potřebám konkrétních uživatelů, a na BYOD může být dynamicky prodlužována s využitím opakovaného biometrického ověření uživatele.
- Délku platnosti přihlášení řídí Objednatel pomocí Entra ID conditional access politik.
- Entra ID conditional access politiky jsou využity pro řízení přístupu na základě rolí, lokality a stavu mobilního zařízení.

Kryptografické zajištění uložených dat využívá symetrické šifry AES s 256 bitovým klíčem, klíče jsou uloženy šifrovaně, hlavní klíč je uložen v HW modulu telefonu, chráněném biometricky (BYOD) či přístupovým kódem (sdílená zařízení). Anonymizované aplikační logy jsou před uložením šifrovány symetrickou šifrou.

4.2. Bezpečnost komunikace

Bezpečnost přenosu dat je zajištěna End2End šifrováním s využitím TLS s tím, že pro omezení rizika MITM útoků je využit certificate pinning. TLS spojení je terminováno na Azure aplikačním firewall, který zajišťuje detekci podezřelého obsahu v přenášených datech a dále pracuje ve vnitřní síti či po VPN.

4.3. Bezpečnost serverů a dat

Aplikační server běží v Azure cloudu objednatele, který je od internetu oddělena aplikačním firewallem. Aplikační server ukládá data pouze pro potřeby cachování a v nejbližším vhodném okamžiku je odesílá dál do primárního systému nemocnice, kterým je PACS.

Ty se nacházejí ve vnitřních segmentech sítě objednatele a jsou chráněny obvyklým způsobem.

4.4. Procesní bezpečnost a behaviorální monitoring

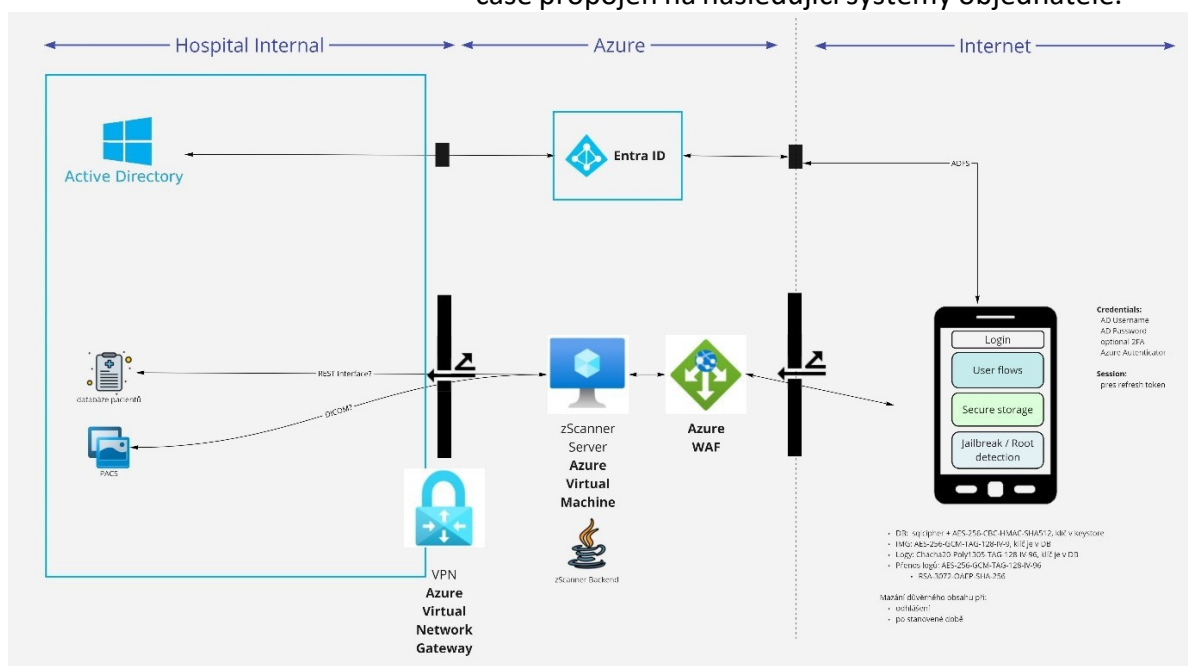
Integrační server vystavuje přístupové body pro standardní bezpečnostní a provozní monitoring využívaný objednatelem. Kromě standardních provozních metrik provádí server také monitoring chování uživatelů, loguje a automaticky blokuje podezřelé chování uživatelů. Server umožňuje připojení do systému SIEM objednatele.

4.5. Správa identit a uživatelských oprávnění

Správa uživatelů aplikace, a jejich přístupových práv je prováděna výhradně v systému Entra ID, pomocí k tomu účelu vytvořených uživatelských skupin. AD také umožňuje dočasně blokovat či zcela odebrat přístup jednotlivého uživatele do aplikace.

5. Integrační architektura

Integrační server aplikace umístěný v Azure je přes Azure VPN Gateway v reálném čase propojen na následující systémy objednatele.



5.1. Nemocniční informační systém

Centrální registr pacientů poskytuje služby pro vyhledání pacienta, který je, nebo byl léčen objednatelem. Vyhledání je možné full-textem stejně jako dle unikátního identifikátoru pacienta v systému (zejména pro pacienty na lůžku). Vyhledané údaje jsou následně využity k správnému přiřazení pořizovaných snímků s pacientovi v systému PACS.

5.2. PACS

Systém PACS je integrován přes standardizované rozhraní DICOM s tím, že do PACSu jsou odesílány jak pořizené fotografie, tak jejich popis v samostatné obrazové vrstvě a strukturovaný datový záznam.

Pro jednotlivé rány jsou definovány samostatné série, v rámci kterých je sledován vývoj rány v čase. Umístění rány na těle pacienta se definuje výběrem souřadnic na nákresu postavy pacienta, a je k dispozici jak jako samostatná stránka s obrázkem, tak ve formě slovního popisu.

Aplikace zScanner a její integrační server umožňují snadné přizpůsobení použitého nákresu postavy a sbíraných strukturovaných dat na základě identifikace pracoviště, a také věku a pohlaví pacienta jehož rány jsou dokumentovány.