Příloha č. 1 Rozsah služeb podpory a cena plnění

1. Vymezení dodávky služeb

1.1. Dodavatel se zavazuje poskytovat sjednané služby na dále vyjmenovaný aplikační software StaproMEDEA (dále jen ASW) a databázového prostředí Progress (dále je db prostředí), určeného pro provoz ASW, Zadavatele.

1.2. Aplikační software

Dodavatel se zavazuje dodávat sjednané služby na ASW v tomto rozsahu licencí modulů a licencí pracovních stanic:

Licence modulů StaproMEDEA

- StaproMEDEA - DIET - strav. provoz, pacientská strava vč. skladu
- StaproMEDEA - DIET - Strav. provoz, zaměstnanecké stravování, celek vč. skladu
- StaproMEDEA - DIET - Strav. provoz, zaměstn. strav., doplňkový prodej vč. skladů
- StaproMEDEA - DIET - Strav. provoz, zaměstn. strav., internet. obj.
- StaproMEDEA - Správa systému

Počet licencí pracovních stanic StaproMEDEA 33 licencí

1.3. Podpora technických prostředků není Objednatelem požadována.

2. Podpora ASW a db prostředí

2.1. Dodavatel se zavazuje poskytovat podporu pro ASW StaproMEDEA a databázové prostředí firmy Progress Software Corp., v rozsahu modulů a licencí dle článku č. 1, Přílohy č. 1 této Smlouvy následující služby:

2.1.1. Základní podpora ASW StaproMEDEA - program péče o aplikaci zahrnuje:

- Garance funkčnosti ASW a db prostředí – poskytování opravných kódů (hot-fix a patch).
- Garance rozvoje ASW a db prostředí – poskytování výrobcem uvolněných updatů a upgradů.
- Garance legislativních updatů – poskytování legislativních upgradů.
- Servisní garance – garance dostupnosti servisních služeb.
- Garance dostupnosti služby HelpDesk – přístup k systému služby HelpDesk Centra podpory zákazníků
- Garance podpory provozu db prostředí.
- Garance vybraných služeb:
    - zajištění migrace ASW StaproMEDEA na vyšší verzi db prostředí.
    - instalační práce spojené s instalací update, upgrade a vyšších verzí ASW
    - instalační práce spojené s instalací updatů, upgradů a nových verzí databázového prostředí
- Garance informovanosti – poskytování informací o nových sw produktech.

- Garance možnosti účasti uživatelů na vzdělávacích setkáních k problematice IS.

2.1.2. Rozšířená podpora ASW StaproMEDEA - program péče o aplikaci zahrnuje:

- Servisní garance nepřetržité dostupnosti servisních služeb 14x7 podpory provozu ASW StaproMEDEA.
- Servisní garance nepřetržité dostupnosti servisních služeb 14x7 podpory provozu db prostředí Progress.
- Garance dostupnosti služby HelpDesk 24x7 – přístup k aplikaci služby HelpDesk Centra podpory zákazníků.
- Garance dostupnosti služby HotLine 14x7 – nepřetržitý přístup k systému služby HotLine Centra podpory zákazníků.
- Garance zahájení servisního zásahu vzdáleným přístupem – zahájení servisního zásahu nejpozději do 120 minut od nahlášení na službu HotLine.
- Garance zahájení servisního zásahu v místě provozu ASW – dojezd odborného pracovníka na místo instalace ASW nejpozději do šesti hodin od nahlášení havárie provozu na službu HotLine.

2.1.3. Preventivní prohlídky – kontrola funkčnosti, zabezpečení a optimalizaci provozu dle sjednaných oblastí, včetně vypracování zprávy – protokolu a jeho zaslání odpovědné osobě Objednatele:

- StaproMEDEA modul Gurmed - stravování 2 x ročně
- db prostředí firmy Progress vč. systému ASW 2 x ročně

2.2. Parametry podpory ASW a db prostředí

Program ROZŠÍŘENÁ PODPORA prostředků IS			
Kategorie incidentu	Příjem hlášení	Servisní garance	
		Zahájení řešení	Servisní výjezd
Havárie přerušení provozu	**Nepřetržitě** **HotLine** - 14x7, Denně: 6:00-20:00. **HelpDesk** – aplikace Centra služeb podpory 24x7 - telefonicky 9x5 7:00-16:00.	Neprodleně, nejpozději do 2 hodin od příjmu hlášení	Nejpozději do šesti hodin od příjmu hlášení
Významná závada významné omezení provozu		Nejpozději do 24 hodin	Nejpozději do 72 hodin

Zahájením řešení se rozumí:

- zahájení prací na lokalizaci a odstranění závady,
- nebo poskytnutí přijatelného náhradního řešení,
- nebo poskytnutí nahlášené závady k vyřešení třetí straně (např. subdodavateli).

2.3. Konzultační služby - konzultační služby poskytované v místě Zadavatele dle sjednaných oblastí nebo pracovišť Zadavatele, včetně vypracování zprávy – protokolu a jeho zaslání odpovědné osobě Objednatele. Konzultační služby jsou na vyžádání. Konzultační služby obsahují:

- konzultační činnost pro správce ASW,
- zaškolení uživatelů při rutinním provozu na pracovišti Zadavatele,
- metodická podpora při rutinním používání ASW,
- sledování využití ASW a vypracování návrhů na jeho zlepšení (proškolení uživatelů ASW, organizační opatření, posílení, doplnění nebo přesuny techniky, apod.),
- metodická podpora konfigurace ASW a přípravy číselníků ASW,
- vypracování zprávy protokolu o poskytnuté službě a jeho zaslání odpovědné osobě Zadavatele.
- konzultační návštěvy budou realizovány návštěvami pracovníků Dodavatele na pracovišti Objednatele:
    - pracoviště stravování,
    - pracoviště ICT.

2.4. Instalační a servisní práce poskytované v místě Zadavatele dle sjednaných oblastí nebo pracovišť Zadavatele, včetně vypracování zprávy – protokolu a jeho zaslání odpovědné osobě Objednatele. Instalační a servisní služby jsou na vyžádání. Instalační a servisní služby obsahují:

- práce spojené s instalací ASW a db prostředí,
- práce spojené s update a upgrade na vyšší verze ASW,
- analytické práce spojené s přechodem na vyšší verze,
- návrhy řešení spojené s přechodem na vyšší verze,
- Instalační a servisní návštěvy budou realizovány návštěvami pracovníků Dodavatele na pracovišti Objednatele:
    - pracoviště stravování,
    - pracoviště ICT.

3. Cena plnění

Položka	Částka v Kč bez DPH
Roční cena podpory provozu ASW a db prostředí	430 000,00Kč
Hodinová sazba konzultační služby	1 100,00Kč
Hodinová sazba instalačních a servisních prací ASW a db prostředí	1 100,00Kč