



Smlouva o poskytování služeb

uzavřená podle § 269 odst. 2 obchodního zákoníku České republiky,

kterou uzavírají:

Litomyšlská nemocnice, a. s.

J. E. Purkyně 652

IČ 275 20 579

DIČ CZ27520579

bankovní spojení GE Money Bank

číslo účtu 184152841/0600

zastoupená **MUDr. Libor Vylíčil**, předseda představenstva

(dále jen **objednatel**)

a

TIS Brno, s. r. o.

Loděnice 58

671 75 Loděnice

IČ 26938944

DIČ CZ26938944

bankovní spojení e-BANKA a. s.

číslo účtu 366479028/2400

zastoupená **Mgr. Tomáš Hanyk**, prokurista společnosti

(dále **zhotovitel**)



1. Smluvní strany a jejich zástupci

- 1.1. Zhotovitel a objednatel jsou ve smlouvě společně označováni jako smluvní strany.
- 1.2. Zhotovitel prohlašuje, že je právnickou osobou řádně založenou a zapsanou podle českého právního řádu v obchodním rejstříku vedeném Krajským obchodním soudem v Brně v oddíle C, číslo vložky 46968.
- 1.3. Oprávněné osoby jsou v této smlouvě zplnomocněné osoby smluvních stran a jejich zástupci.
- 1.4. Koncový uživatel je v této smlouvě pracovník objednatele, který využívá služeb informačního systému v rámci plnění svých pracovních povinností.
- 1.5. Jako třetí strana je ve smlouvě označována fyzická nebo právnická osoba, která není zhotovitelem ani objednatelem a která k nim zároveň nemá vztah jako většinový vlastník, jimi většinově vlastněná dceřiná společnost nebo jejich sesterská společnost, která je většinově vlastněna týměž vlastníkem. Za většinové vlastnictví se podle této smlouvy považuje nadpoloviční majetkový podíl. Za třetí stranu se zároveň nepovažují ani zaměstnanci většinových vlastníků, sesterských a mateřských společností.

2. Definice pojmů

2.1. Pojmy z oblasti informační technologie

- 2.1.1. Technické prostředky - pro účely této smlouvy společné označení pro počítače, tiskárny a další komponenty výpočetní techniky.
- 2.1.2. Standardní programové vybavení (dále jen SPV) je pro účely této smlouvy společné označení pro operační systémy, databázové systémy, programové vybavení počítačových sítí a další programové komponenty, umožňující (vytvářející prostředí pro) provozování APV.
- 2.1.3. Aplikační programové vybavení (dále jen APV) je pro účely této smlouvy úplný soubor počítačových programů, postupů, související dokumentace a údajů dodaných objednateli pro konkrétní účel zpracování dat.
- 2.1.4. Informační systém je souhrn technických prostředků, SPV, APV, jiného programového vybavení a dokumentace vztahujícího se k provozování APV.

2.2. Pojmy z oblasti poskytování služeb

- 2.2.1. Úroveň služeb je konkrétní specifikace služeb, jejich kvality, kvantity a podmínek poskytování, jež zhotovitel poskytuje objednateli. Tato specifikace je tvořena Přílohami Úroveň služeb této smlouvy.
- 2.2.2. HelpDesk je kontaktní místo zhotovitele, jehož prostřednictvím zhotovitel přebírá od objednatele požadavky na poskytování služeb. Přesná specifikace je uvedena v Příloze S01 této smlouvy.
- 2.2.3. Formulář Hlášení problému je papírový nebo elektronický formulář, na kterém se zaznamenává požadavek objednatele na poskytování služeb. Přesná specifikace je uvedena v Příloze F01 této smlouvy.
- 2.2.4. Formulář Řešení problému je papírový nebo elektronický formulář, na kterém se dokumentuje řešení problému zhotovitelem. Přesná specifikace je uvedena v Příloze F02 této smlouvy.
- 2.2.5. Řídící komise je orgánem objednatele pro koordinaci a kontrolu servisních služeb. Přesná specifikace je uvedena v Příloze O02 této smlouvy.
- 2.2.6. Supplier Manager je pracovník objednatele, pověřený zastupováním objednatele v otázkách plnění služeb dle této smlouvy.



2.2.7. Services Manager je pracovník zhotovitele, zodpovědný za plnění služeb dle této smlouvy.

3. Předmět, rozsah a místo plnění

3.1. Předmět smlouvy

3.1.1. Předmětem smlouvy je závazek zhotovitele poskytovat objednateli služby související s podporou provozu informačního systému objednatele v rozsahu, který je definován v Přílohách Úroveň služeb a tomu odpovídající závazek objednatele spolupracovat s zhotovitelem při plnění jeho povinností a závazek objednatele zaplatit zhotoviteli dohodnutou cenu.

3.2. Způsob uplatňování požadavků na plnění předmětu smlouvy

3.2.1. Objednatel uplatňuje své požadavky na plnění předmětu smlouvy ze strany zhotovitele způsobem definovaným v přílohách Úroveň služeb. Jiný způsob uplatňování požadavků nemusí být zhotovitelem akceptován.

3.3. Místo plnění

3.3.1. Místo plnění předmětu smlouvy ze strany zhotovitele je definováno v přílohách Úroveň služeb.

3.4. Platnost a účinnost smlouvy

3.4.1. Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu smluvními stranami.

3.4.2. Tato smlouva se uzavírá na dobu účinnosti od 1. 1. 2008 do 1. 1. 2011.

3.4.3. Doba platnosti a účinnosti bude automaticky prodloužena o jeden (1) rok, pokud některá strana druhé smluvní straně nejpozději do 30. 9. 2010 písemně nesdělí, že s prodloužením nesouhlasí.

3.4.4. Doba platnosti a účinnosti v dalších letech bude automaticky prodloužena o jeden (1) rok, pokud některá strana druhé smluvní straně tři (3) měsíce před skončením její prodloužené platnosti a účinnosti písemně nesdělí, že s prodloužením nesouhlasí.

4. Cena a platební podmínky

4.1. Cena služeb

4.1.1. Cenou služeb ve smyslu této smlouvy se rozumí součet cen, které budou účtovány za jednotlivé služby a které jsou stanoveny v přílohách Úroveň služeb.

4.1.2. Tato cena je stanovena dohodou mezi smluvními stranami v souladu s příslušnými ustanoveními zákona o cenách číslo 526/1990 Sbírky ve znění zákona číslo 135/1994 Sbírky. Stanovená cena neobsahuje daň z přidané hodnoty.

4.1.3. Smluvní strany se dohodly, že zhotovitel je oprávněn bez předchozího souhlasu objednatele, nejdříve však za šest (6) měsíců ode dne podpisu smlouvy nebo poslední změny cen dle tohoto odstavce, zvýšit cenu všech nebo některých vybraných služeb, a to nejvýše o procentuální sazbu, jejíž výše se stanoví podle nárůstu indexu spotřebitelských cen sděleného Českým statistickým úřadem (ČSÚ) nebo zveřejněném v tisku na základě informace ČSÚ, za období od data posledního stanovení ceny.

4.1.4. O takovém zvýšení ceny je zhotovitel povinen objednatele informovat nejméně třicet (30) dní před vystavením prvního platebního dokladu na zvýšenou částku zasláním nového znění přílohy C01, obsahujícího novou cenu konkrétní služby, navýšenou v souladu s odstavcem 4.1.3.

4.1.5. V případě, že dojde ke změně obchodní a cenové politiky na straně zhotovitele, nebo v případě, že v důsledku změny ekonomických podmínek bude zhotovitel nucen přistoupit ke zvýšení ceny ve větším rozsahu, než který je stanoven v předcházejícím odstavci 4.1.4 této smlouvy, zavazují se smluvní strany vstoupit na žádost zhotovitele



do jednání o změně ceny, a to nejpozději do třiceti (30) dnů od doručení takové žádosti zhotovitelem objednateli.

4.2. Platební podmínky a fakturace

- 4.2.1. Zhotovitel je oprávněn vystavit platební doklady dle článku 4.1 této smlouvy za plnění podle této smlouvy dle platebního kalendáře, stanoveného v přílohách Úroveň služeb.
- 4.2.2. Dojde-li na základě dohody smluvních stran ke změně předmětu smlouvy nebo rozsahu plnění a dojde-li touto dohodou ke změně ceny, je zhotovitel oprávněn novou cenu objednateli účtovat od okamžiku, kdy vstoupí v platnost nový platební kalendář.
- 4.2.3. Celková cena za plnění dle této smlouvy uvedené v přílohách Úroveň služeb, bude aktualizována po každé změně ceny podle článku 4.1.3.
- 4.2.4. Platební kalendář dle této smlouvy uvedený v přílohách Úroveň služeb, bude aktualizován po každé změně ceny podle článku 4.1.3.
- 4.2.5. Platba bude objednatelem provedena vždy na základě faktury vystavené zhotovitelem na účet zhotovitele uvedený v této smlouvě. Jednotlivé faktury budou obsahovat:
- označení zhotovitele a objednatele, adresy, IČ, DIČ
 - číslo faktury
 - den vystavení a den splatnosti faktury
 - označení peněžního ústavu a číslo účtu, na který se má platit
 - fakturovanou částku s vyčíslením DPH
 - rozpis již fakturovaných částek (v případě dílčích plnění)
 - rozpis fakturovaných záloh (v případě placení záloh)
 - označení služby a plnění resp. jeho fakturované částky
 - razítko a podpis
- 4.2.6. Nebude-li faktura obsahovat stanovené náležitosti nebo v ní budou nesprávně uvedené údaje, je objednatel oprávněn vrátit jí ve lhůtě pěti (5) pracovních dnů po jejím obdržení zhotoviteli s uvedením chybějících náležitostí nebo nesprávných údajů. V takovém případě se přerušuje doba splatnosti a nová lhůta splatnosti začne běžet doručením opravené faktury objednateli.
- 4.2.7. Lhůta splatnosti faktur objednatelem je patnáct (15) pracovních dní od doručení. V pochybnostech se má za to, že faktura byla doručena tři (3) pracovní dny po jejím prokazatelném odeslání na adresu objednatele uvedenou v této smlouvě.
- 4.2.8. V případě prodlení objednatele s úhradou faktur dle odstavce 4.2.7, vzniká zhotoviteli nárok na zaplacení smluvní pokuty ve formě úroků z prodlení ve výši jedné desetiny procenta (0,1 %) z fakturované částky za každý den prodlení. Zaplacením této smluvní pokuty není dotčeno právo zhotovitele na plnou náhradu vzniklé škody.

5. Součinnost smluvních stran

5.1. Správa smlouvy

- 5.1.1. Každá smluvní strana jmenuje jednoho svého zaměstnance jako osobu zplnomocněnou jednat jejím jménem o všech smluvních a obchodních záležitostech týkajících se této smlouvy a souvisejících s jejím plněním.
- 5.1.2. Zplnomocněná osoba stanoví svého zástupce. Smluvní strany se dohodly, že v případě nepřítomnosti zplnomocněné osoby bude mít její zástupce stejný rozsah kompetencí a pravomocí ve vztahu k této smlouvě a jejímu plnění.



- 5.1.3. Smluvní strany mohou kdykoliv podle svého uvážení měnit zplnomocněné osoby nebo jejich zástupce, jsou však povinny na takovou změnu druhou stranu předem písemně upozornit.
- 5.1.4. Jména zplnomocněných osob a jejich zástupců jsou uvedena v přílohách Úroveň služeb této smlouvy.
- 5.1.5. Veškerá komunikace mezi smluvními stranami bude probíhat prostřednictvím oprávněných osob, příslušných orgánů řízení projektu, pověřených pracovníků nebo statutárních zástupců smluvních stran.
- 5.1.6. Všechny písemné dokumenty, které mají vztah k plnění této smlouvy, budou považovány za platné pouze v případě, že budou podepsány statutárními zástupci smluvních stran nebo osobami zplnomocněnými podle odstavce 5.1.1 nebo jejich zástupci podle odstavce 5.1.2 této smlouvy.

5.2. Oznámení

- 5.2.1. Všechna oznámení mezi smluvními stranami, která se vztahují k této smlouvě, nebo která mají být učiněna na základě této smlouvy musí být učiněna v písemné podobě a druhé straně doručena buď osobně nebo doporučeným dopisem či jinou formou registrovaného poštovního styku na adresu uvedenou na titulní stránce této smlouvy, není-li stanoveno nebo mezi smluvními stranami dohodnuto jinak
- 5.2.2. Smluvní strany se zavazují, že v případě změny své adresy budou o této změně druhou smluvní stranu informovat nejméně s měsíčním předstihem.
- 5.2.3. Pokud je oznámení zasláno doporučeným dopisem nebo jinou formou registrovaného poštovního styku, považuje se ve sporných případech za doručené tři (3) pracovní dny po jeho prokázaném odeslání.
- 5.2.4. Ukládá-li smlouva doručit některý dokument v písemné podobě, může být doručen buď v listinné formě nebo, nebude-li nutné prokazovat doručení, elektronickou poštou nebo faxem
- 5.2.5. Neukládá-li smlouva doručit některý dokument v písemné podobě, může být doručen v elektronické formě jako dokument MS Office 95 nebo vyšší, prostřednictvím elektronické pošty nebo na dohodnutém médiu.

5.3. Řízení prací dle smlouvy

- 5.3.1. Objednatel zřídí řídicí komisi který bude koordinovat a kontrolovat plnění služeb dle této smlouvy. Seznam členů řídicí komise je uveden v příloze Úroveň služeb.
- 5.3.2. Členy Řídicí komise jsou povinně Supplier Manager za stranu objednatele a Services Manager za stranu zhotovitele.
- 5.3.3. Smluvní strany se dohodly, že Řídicí komise se bude scházet pravidelně, nejméně však jednou za jeden (1) rok, ke kontrole plnění smluvních povinností.
- 5.3.4. Svoláváním Řídicí komise je pověřen Services Manager. Services Manager je oprávněn svolat jednání Řídicí komise i mimo řádné termíny. Services Manager je povinen svolat jednání Řídicí komise mimo řádné termíny i na žádost Supplier Managera.
- 5.3.5. Řídicí komise provádí akceptaci poskytovaných služeb za jednotlivé měřicí intervaly definované v přílohách Úroveň služeb. Výstupem akceptace je akceptační protokol (viz přílohy Úroveň služeb), který obsahuje vyjádření Řídicí komise k plnění předmětu smlouvy. Dojde-li k neplnění předmětu smlouvy dle příloh Úroveň služeb , potom je součástí akceptačního protokolu i vyčíslení případné penalizace dle odstavce 6.4.



5.4. Spolupráce s třetí stranou

- 5.4.1. Zhotovitel má právo využít podle svého uvážení k plnění smlouvy subzhotovitele nebo jeho jednotlivé zaměstnance, které zařadí do svých týmů.
- 5.4.2. Použití subzhotovitelů případně jejich jednotlivých zaměstnanců je zhotovitel povinen objednatel informovat.
- 5.4.3. Zhotovitel se zavazuje zajistit, aby subzhotovitelé případně jejich jednotliví zaměstnanci byli přiměřeně smluvně zavázáni dodržovat ustanovení článku 9 této smlouvy.
- 5.4.4. Odběratel bere na vědomí, že na tyto subzhotovitele i na jejich jednotlivé zaměstnance se vztahují ustanovení článku 5.1.3 této smlouvy a to v rozsahu, který stanoví zhotovitel.

6. Práva a povinnosti smluvních stran

6.1. Práva a povinnosti zhotovitele

- 6.1.1. Zhotovitel je povinen poskytovat objednateli služby v rozsahu, který je stanoven v přílohách této smlouvy.
- 6.1.2. Zhotovitel se zavazuje informovat bez zbytečného odkladu Objednatel o veškerých skutečnostech, které jsou významné pro plnění závazků smluvních stran a zejména o skutečnostech, které mohou být významné pro rozhodování Objednatel v jednotlivých obchodních případech týkajících se projektu.
- 6.1.3. Zhotovitel je oprávněn plnit své povinnosti podle této smlouvy prostřednictvím subzhotovitelů, přitom však nese stejnou odpovědnost jakoby plnil sám.

6.2. Práva a povinnosti objednatel

- 6.2.1. Objednatel se zavazuje poskytnout zhotoviteli součinnost nezbytnou pro plnění smlouvy, zajistit všechny technicko-organizační podmínky, jejichž podrobná specifikace stanovena v příloze Úroveň služeb této smlouvy, nebo které budou dohodnuty zplnomocněnými osobami smluvních stran.
- 6.2.2. Objednatel se dále zavazuje předat zhotoviteli veškeré podklady, které bude zhotovitel potřebovat pro plnění této smlouvy, a to do termínu, který bude dohodnut mezi zplnomocněnými osobami smluvních stran, nejpozději však do tří (3) pracovních dnů od výzvy zhotovitele, pokud se smluvní strany výslovně nedohodnou jinak.
- 6.2.3. Objednatel poskytne zhotoviteli konzultace, které bude zhotovitel potřebovat pro zajištění plnění předmětu smlouvy v rozsahu, který bude dohodnut mezi zplnomocněnými osobami smluvních stran.
- 6.2.4. Objednatel se zavazuje poskytovat zhotoviteli úplné, pravdivé a včasné informace potřebné k řádnému plnění závazků zhotovitele.
- 6.2.5. Objednatel se zavazuje umožnit zhotoviteli a jeho pracovníkům plný přístup k vlastnímu programovému vybavení a k automatizovanému i neautomatizovanému informačnímu systému v rozsahu nezbytném pro řádné plnění této smlouvy.
- 6.2.6. Objednatel se zavazuje zajistit, že nebude docházet k zásahům do IS popsáným v článku 8.1.7.1, 8.1.7.2, 8.1.7.3.
- 6.2.7. V případě opakovaného porušení povinnosti objednatel dle článku 6.2.6. této smlouvy je zhotovitel oprávněn požadovat zaplacení smluvní pokuty až ve výši 25% z měsíční ceny podle této smlouvy. Tím není dotčen nárok zhotovitele na náhradu vzniklé škody.

6.3. Zaměstnávání zaměstnanců druhé smluvní strany



6.3.1. Objednatel se zavazuje nevyvíjet žádnou iniciativu směřující ke vzniku pracovněprávního poměru mezi Objednatelem a současnými zaměstnanci Zhotovitele, kteří jsou, byli nebo budou spojeni s plněním závazků Zhotovitele z této smlouvy.

6.3.2. V případě, že dojde ke vzniku pracovněprávního vztahu na základě iniciativy Objednatele dle předchozího bodu, není pak Zhotovitel vázán termíny plnění podle této smlouvy.

6.4. Důsledky neplnění povinností

6.4.1. V případě, že zhotovitel nedodrží podmínky poskytování služeb, které jsou definovány v přílohách Úroveň služeb, aniž by to bylo způsobeno neplněním povinností a smluvních závazků ze strany objednatele podle odstavce 6.2,6.3 této smlouvy, nebo okolnostmi vylučujícími odpovědnost, uhradí objednateli smluvní pokutu ve výši stanovenou v přílohách Úroveň služeb z poměrné ceny služby za měřené období, u které nebyly dodrženy stanovené podmínky plnění. O smluvní pokutu se sníží částka fakturovaná zhotovitelem v dalším období dle splátkového kalendáře, následujícím po jednání Řídící komise, na kterém bylo neplnění projednáno.

6.4.2. Pokud objednatel neplní některé své závazky, které mu ukládá článek 6.2 této smlouvy, případně i další ustanovení této smlouvy, a nezjedná nápravu do pěti (5) pracovních dnů poté, co ho zhotovitel na takové neplnění závazků písemně upozornil, nebo pokud je objednatel v prodlení s proplácením faktur zhotovitele déle než patnáct (15) dnů, je zhotovitel oprávněn pozastavit poskytování služeb až do doby sjednání nápravy ze strany objednatele.

6.4.3. O pozastavení poskytování služeb je zhotovitel povinen objednatele předem písemně informovat.

6.4.4. Po dobu, kdy objednatel neplní závazky, které mu ukládá tato smlouva, není zhotovitel povinen dodržovat termíny, které jsou stanoveny v přílohách této smlouvy.

7. Ukončení platnosti smlouvy

7.1. Předčasné ukončení platnosti smlouvy

7.1.1. Platnost této smlouvy lze předčasně ukončit:

7.1.1.1. dohodou smluvních stran, jejíž součástí je i vypořádání vzájemných závazků a pohledávek,

7.1.1.2. odstoupením od smlouvy v případě porušení smluvních závazků jednou smluvní stranou,

7.1.1.3. vypovězením smlouvy.

7.1.1.4. V případě, že bude platnost smlouvy ukončena na základě dohody smluvních stran podle odstavce 7.1.1.1 této smlouvy, nevznikne žádné smluvní straně nárok uplatňovat z tohoto titulu pokutu nebo jiné nároky vůči druhé smluvní straně.

7.1.2. V případě, že bude platnost smlouvy ukončena vypovězením smlouvy podle odstavce 7.1.1.3 této smlouvy, je povinností odstupující strany informovat písemně o této skutečnosti stranu druhou nejpozději tři (3) měsíců předem. Z titulu ukončení smlouvy dle tohoto odstavce nevznikne žádné smluvní straně nárok uplatňovat pokutu nebo jiné nároky všechny druhé smluvní straně.

7.1.3. Objednatel je oprávněn odstoupit od smlouvy v případě, že zhotovitel je v prodlení s plněním svých povinností podle této smlouvy déle než třicet (30) dnů, toto prodlení není způsobeno okolnostmi vylučujícími odpovědnost a zhotovitel nezjedná nápravu do patnácti (15) dnů od obdržení písemného upozornění objednatele na neplnění smlouvy.



7.1.4. Zhotovitel je oprávněn odstoupit od smlouvy v případě, že objednatel je v prodlení s proplácením faktur déle než třicet (30) dnů, nebo neplní závazky, které mu ukládá tato smlouva, po dobu více než třicet (30) dnů, toto neplnění povinností není způsobeno okolnostmi vylučujícími odpovědnost a toto neplnění dále trvá více než patnáct (15) dnů po obdržení písemného upozornění na neplnění závazků od zhotovitele.

8. Odpovědnost

8.1. Odpovědnost za vady

- 8.1.1. Zhotovitel odpovídá za porušení práv duševního vlastnictví třetích osob.
- 8.1.2. Zhotovitel odpovídá za právní vady plnění podle této smlouvy.
- 8.1.3. Zhotovitel zaručuje, že plněním této smlouvy nepoškodí práva třetích osob.
- 8.1.4. Zhotovitel odpovídá za vady plnění, které poskytuje dle této smlouvy.
- 8.1.5. Zhotovitel se zavazuje, že podpora podle této smlouvy bude poskytována v souladu s příslušnými normami a v souladu s odpovídajícími odbornými postupy a metodami.
- 8.1.6. Zhotovitel neodpovídá za ztrátu nebo poškození dat objednatele nebo třetích osob, jestliže k nim došlo při poskytování služeb podle této smlouvy, přičemž objednatel byl předem informován o nutnosti data zálohovat.
- 8.1.7. Zhotovitel nenese odpovědnost za vady a chyby a neposkytuje služby podle této smlouvy týkající se vad a chyb IS vzniklých:
 - 8.1.7.1. neoprávněným nebo neodborným zásahem či nesprávným užitím IS objednatelem nebo třetí osobou bez předchozího písemného souhlasu zhotovitele;
 - 8.1.7.2. úpravou programového vybavení, která je v rozporu s podmínkami této smlouvy nebo zákonem, užíváním programového vybavení v jiném než zhotovitelem podporovaném operačním a nebo databázovém prostředí nebo užíváním programového vybavení v rozporu s aktuální verzí IS podporovanou zhotovitelem, to vše bez předchozího písemného souhlasu zhotovitele;
 - 8.1.7.3. přímým zásahem do dat nebo datových struktur mimo příslušnou aplikaci bez předchozího písemného souhlasu zhotovitele.

8.2. Odpovědnost za škody a náhrada za způsobené škody

- 8.2.1. Na odpovědnost za škody a náhrady škod se vztahují ustanovení § 373 a následujících Obchodního zákoníku.
- 8.2.2. Obě strany se zavazují přijmout všechna jim dostupná opatření k tomu, aby se předešlo vzniku škod a aby případné vzniklé škody byly co nejmenší.
- 8.2.3. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené prodlením s plněním závazků druhé smluvní strany.
- 8.2.4. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících odpovědnost.

9. Ochrana informací

- 9.1. Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění této smlouvy:
- 9.2. si mohou vzájemně poskytnout informace, které budou považovány za důvěrné (dále důvěrné informace),
- 9.3. mohou jejich zaměstnanci získat vědomou činností druhé strany nebo i jejím opominutím přístup k důvěrným informacím druhé strany.



- 9.4. Všechny důvěrné informace, které jsou ve vlastnictví jedné strany a které tato strana poskytne druhé straně, zůstanou výhradním vlastnictvím předávající strany a přijímající strana vyvine pro zachování jejich důvěrnosti a pro jejich ochranu stejné úsilí, jako by se jednalo o její vlastní důvěrné informace. S výjimkou rozsahu, který je nezbytný pro spolupráci, jež je důvodem uzavření této smlouvy, se obě strany zavazují důvěrné informace druhé strany nepředat třetí straně ani svým vlastním zaměstnancům a zástupcům s výjimkou těch, kteří s nimi potřebují být seznámeni, aby mohli plnit tuto smlouvu. Obě strany se zároveň zavazují nepoužít důvěrné informace druhé strany k žádnému jinému účelu, než je naplnění podstaty spolupráce, jež je důvodem uzavření této smlouvy.
- 9.5. Pokud jsou důvěrné informace poskytovány v písemné podobě a nebo ve formě textových souborů na počítačových médiích, je předávající strana povinna upozornit přijímající stranu na důvěrnost takového materiálu jejím vyznačením alespoň na titulní stránce.
- 9.6. Pokud jsou informace poskytovány verbálně, považují se implicitně za důvěrné všechny informace, které jsou a nebo by mohly být součástí obchodního tajemství a všechny další informace, jejichž zveřejnění přijímající stranou by předávající straně mohlo způsobit prokazatelnou škodu.
- 9.7. Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za důvěrné nepovažují informace, které:
- 9.8. se staly veřejně známými, aniž by to zavinila záměrně či opomenutím přijímající strana,
- 9.9. měla přijímající strana legálně k dispozici před uzavřením této smlouvy, pokud takové informace nebyly předmětem jiné, dříve uzavřené smlouvy o ochraně informací,
- 9.10. jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající strana dospěje nezávisle a je to schopna doložit svými záznamy nebo důvěrnými informacemi třetí strany,
- 9.11. po podpisu této smlouvy poskytne přijímající straně třetí osoba, jež takové informace přitom nezíská přímo ani nepřímo od strany, jež je jejich vlastníkem.
- 9.12. Nedohodnou-li se smluvní strany výslovně jinak, považují se za naprosto důvěrné implicitně všechny informace následujícího typu:
- 9.13. které jsou a nebo by mohly být součástí obchodního tajemství jedné ze smluvních stran, tj. například, ale ne jenom – popisy nebo části popisů technologických procesů a vzorců, technických vzorců a technického know-how, informace o provozních metodách, procedurách a pracovních postupech, obchodní nebo marketingové plány, koncepce a strategie nebo jejich části, nabídky, kontrakty, smlouvy, dohody nebo jiná ujednání s třetími stranami, informace o výsledcích hospodaření, o vztazích s obchodními partnery, o pracovněprávních otázkách a všechny další informace, jejichž zveřejnění přijímající stranou by předávající straně mohlo způsobit škodu.
- 9.14. veškeré informace týkající se jakékoliv třetí strany, o níž jsou vedeny informace v rámci informačního systému Objednatele, a to zejména informace, které jsou explicitně nebo implicitně obsaženy v patientské dokumentaci.
- 9.15. Ustanovení tohoto článku nejsou dotčena ukončením účinnosti smlouvy z jakéhokoliv důvodu a jejich účinnost skončí nejdříve tři (3) roky po ukončení účinnosti této smlouvy. Informace získané z patientské dokumentace dle bodu 9.12. jsou považovány za důvěrné po neomezeně dlouhou dobu, bez ohledu na ukončení účinnosti této smlouvy.

10. Práva duševního vlastnictví

- 10.1. V případě, že výsledkem činnosti zhotovitele podle této smlouvy bude dílo, které podléhá ochraně podle autorského zákona, přechází na objednatel dnem úplného zaplacení ceny, trvalé, časově neomezené právo užití takového díla.



- 10.2. Práva a povinnosti smluvních stran ve vztahu k takovému dílu se řídí příslušnými ustanoveními autorského zákona.
- 10.3. Zhotoviteli zůstávají veškerá práva k takovému dílu zachována.
- 11. Řešení sporů**
- 11.1. Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odstranění vzájemných sporů a k jejich vyřešení zejména prostřednictvím jednání oprávněných osob nebo statutárních zástupců.
- 11.2. Nedohodnou-li se smluvní strany na způsobu řešení vzájemného sporu, má každá ze stran právo předložit spor rozhodčímu řízení vedenému podle pravidel stanovených dále.
- 11.3. Rozhodčí řízení bude konáno v Brně v České republice.
- 11.4. Do patnácti (15) dnů od doručení oznámení úmyslu řešit spor rozhodčím řízením jmenuje každá ze smluvních stran jednu osobu jako rozhodce. Do dalších patnácti (15) dnů po zvolení obou rozhodců jmenují rozhodci takto jmenovaní třetího – předsedajícího rozhodce. Takto určené rozhodci mohou být kdykoliv nahrazeni jinými osobami na základě jednomyslné dohody smluvních stran z důvodů zdravotní nezpůsobilosti nebo smrti. Nově jmenovaní rozhodci pak provedou celé řízení od počátku. Pokud některá ze smluvních stran nejmenuje ve stanovené lhůtě rozhodce nebo rozhodci ve stanovené lhůtě nejmenují předsedajícího rozhodce nebo mezi smluvními stranami nedojde ke shodě ohledně jmenování nového rozhodce místo rozhodce, který má být nahrazen z důvodu zdravotní nezpůsobilosti nebo smrti, lze daný spor předložit soudu.
- 11.5. Návrh na rozhodčí řízení musí obsahovat jména a adresy stran, popis nároku a stanovení výše nároku, návrh na řešení sporu.
- 11.6. Rozhodci provedou rozhodčí řízení způsobem, který uznají za vhodný, přičemž platí, že smluvní strany musí mít rovnoprávné postavení a musí jim být poskytnuta stejná šance prezentovat své stanovisko před rozhodci. Každá ze stran má právo požadovat, a to i v průběhu řízení, aby rozhodci provedli procesní řízení s předkládáním důkazů, výslechem svědků a znalců a výslechem stran.
- 11.7. Strany se mohou nechat zastoupit osobami dle svého vlastního výběru. Jména zástupců musí být písemně sdělena druhé straně. Všechny doklady předložené rozhodcům musí být zároveň zaslány druhé straně sporu.
- 11.8. Rozhodci budou zasedat nepřetržitě osm (8) hodin denně a šest (6) dní v týdnu, dokud nedospějí k rozhodnutí..
- 11.9. Rozhodčí jednání budou vedena v jazyce českém. Písemnosti předkládané smluvními stranami při rozhodčím řízení musí být přeloženy do českého jazyka, nerozhodnou-li rozhodci v odůvodněných případech jinak.
- 11.10. Odměna rozhodců musí být zásadně vždy stanovena předem písemnou dohodou smluvních stran. Náklady rozhodčího řízení, tj. odměnu rozhodců, administrativní náklady rozhodců a náklady právního zastoupení uhradí ta strana, která neměla ve sporu úspěch, a to v takovém poměru, v jakém ve sporu podlehla. Výši nákladů řízení a jejich rozdělení určí rozhodci ve svém nálezu.
- 11.11. Rozhodčí nález je konečný a závazný pro všechny smluvní strany a žádná ze stran se neobráť k žádnému orgánu se žádostí o přezkoumání. Tím není dotčeno právo smluvních stran navrhnout soudu zrušení rozhodčího nálezu nebo navrhnout zastavení nařízeného výkonu rozhodnutí v souladu se zákonem.
- 11.12. V případě soudního řešení sporů mezi smluvními stranami je příslušným soudem obchodní soud podle místa sídla zhotovitele



12. Závěrečná ustanovení

12.1. Právní řád

12.1.1. Právní vztahy mezi smluvními stranami vzniklé z této smlouvy se řídí Obchodním zákoníkem, není-li ve smlouvě výslovně uvedeno jinak.

12.2. Následné změny smlouvy

12.2.1. Kromě případu uvedeného v odstavci 4.1.3 této smlouvy může být smlouva dále kdykoliv měněna po dohodě smluvních stran písemným dodatkem podepsaným jejich zástupci.

12.3. Převod práv a povinností

12.3.1. Smluvní strany se dohodly, že žádná z nich není oprávněna postoupit svá práva a povinnosti vyplývající z této smlouvy třetí straně bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany, s výjimkou peněžitých pohledávek za druhousmluvní stranou.

12.4. Úplnost smlouvy

12.4.1. Tato smlouva spolu se všemi přílohami a případnými dodatky představuje kompletní a úplné ujednání mezi smluvními stranami a nahrazuje všechny dosavadní smlouvy, dohody a ujednání vztahující se k předmětu této smlouvy, která byla v minulosti učiněna v písemné či ústní podobě.

12.4.2. V případě, že se některé ustanovení smlouvy ukáže jako neplatné, zůstávají ostatní ustanovení i nadále v platnosti.

12.4.3. Případné nedodržení dohody o doplnění či upřesnění smlouvy nemá vliv na její platnost a účinnost.

12.5. Porušení smluvních závazků

12.6. Pokud některá ze smluvních stran neplní povinnosti nebo nedodrží své závazky stanovené touto smlouvou, nevzniká tím druhé straně právo, aby rovněž neplnila své povinnosti nebo nedodržela své závazky kromě případů, které jsou výslovně upraveny touto smlouvou.

12.7. Počet vyhotovení smlouvy

12.7.1. Tato smlouva se vyhotovuje ve čtyřech (4) stejnopisech, z nichž každá smluvní strana obdrží dva (2) výtisky.

12.8. Přílohy smlouvy

12.8.1. Nedílnou součástí této smlouvy je příloha Úroveň služeb – P01 – Seznam platných příloh smlouvy, v níž je uveden seznam všech platných příloh této smlouvy. Veškeré přílohy této smlouvy tvoří její nedílnou součást.



Za objednatele:

Místo: _____

Datum: _____

Podpis: _____

Jméno:

Funkce:

Za zhotovitele:

Místo: _____

Datum: _____

Podpis: _____

Jméno: Mgr. Tomáš Hanyk

Funkce: prokurista společnosti



Úroveň služeb – Příloha P01

Seznam platných příloh smlouvy

Číslo	Popis
P01	Seznam platných příloh smlouvy
T01	Terminologie
T02	Technická specifikace podporovaného IS
S01	HelpDesk / IS TIS
S02	Hot Line / IS TIS
S03	Opravy chyb / IS TIS
S04	Vynucené úpravy / IS TIS
S05	Úpravy na přání zákazníka / IS TIS
T03	Adresa pracoviště objednatele
T04	Technická specifikace on-line připojení zhotovitele k IS objednatele
T05	Postup při provádění změn APV
O01	Seznam oprávněných osob
O02	Členové Řídící komise
F01	Formulář Hlášení problému
F02	Formulář Řešení problému
F03	Formulář Akceptační protokol
C01	Souhrnná cena služeb
C02	Platební kalednář
C03	Penalizace
V01	Služby nezahrnuté do této smlouvy



Úroveň služeb – Příloha T01

Terminologie

1. TIS KREVNÍ BANKA - Informační systém Krevní banka



2. Úroveň služeb – Příloha T02

Technická specifikace podporovaného IS

3 koncové pracoviště

webový kontejner TOMCAT v. 5.0.X, JAVA platformy JDK 1.4.X

databázový server objednatel - INFORMIX – 1 volná licence

klientské pracoviště:

- kancelářské PC s minimální konfigurací: Celeron 300MHz, 64 MB RAM
- Webový prohlížeč (IE v 6.0 a vyšší, Opera v. 8.5 a vyšší, Firefox verze 1.0 a vyšší),
- operační systém WINDOWS (tm) nebo LINUX
- funkční tiskárna zapojená do OS

Úroveň služeb - Příloha S01

Help Desk/IS TIS

1. Název služby
 - 1.1. HelpDesk/IS TIS

2. Předmět služby
 - 2.1. V rámci služby HelpDesk/IS TIS zajišťuje zhotovitel příjem, evidenci a vyřizování požadavků na služby, které jsou definovány v přílohách této smlouvy označených S02 až S05.

3. Popis služby
 - 3.1. Objednatel se obrací se svými požadavky telefonicky, elektronickou poštou, faxem či listovní poštou na adresu uvedenou v odstavci 5. této přílohy.
 - 3.2. Ze strany objednatele se mohou na kontaktní pracoviště zhotovitele, uvedené v odstavci 5. této přílohy, obracet s požadavky na plnění služeb v rozsahu následujících příloh této smlouvy pouze oprávněné osoby dle přílohy O01 této smlouvy - „Seznam oprávněných osob“.
 - 3.3. Má-li požadavek charakter hlášení závady je povinností objednatele uplatnit svůj požadavek vždy i písemnou formou (elektronickou poštou, faxem nebo listovní zásilkou) prostřednictvím formuláře Hlášení problému (příloha F01 této smlouvy) a poskytnout již při jeho oznámení maximum informací poskytovaných aplikací, včetně klasifikace závažnosti problému.
 - 3.4. V případě nejasné formulace požadavku ze strany objednatele, především nebude-li z něho zřejmá závažnost problému nebo hodnocení závažnosti bude ze strany zhotovitele a objednatele rozdílné, má zhotovitel právo si vyžádat jeho následující upřesnění, a to i písemnou formou (elektronickou poštou nebo faxem).
 - 3.5. Nebude-li dohodnuto jinak, je zhotovitel povinen potvrdit příjem požadavku písemnou formou (elektronickou poštou nebo faxem) nejpozději do dvou hodin od jeho prokazatelného přijetí, přičemž výpočet se vztahuje pouze na dobu základního časového pokrytí poskytování služeb.
 - 3.6. Pro potřeby stanovení termínů plnění závazků vyplývajících z této smlouvy se za termín nahlášení požadavku vždy považuje termín jeho prokazatelného doručení zhotoviteli.
 - 3.7. Zhotovitel, pokud to bude v jeho moci, bude informovat objednatele o předpokládané délce prací na nalezení řešení.
 - 3.8. Zhotovitel dokumentuje postup řešení požadavku ve formuláři Řešení problému (příloha F02 této smlouvy). Vyplněný formulář se specifikací provedených změn, zásahů a případného promítnutí úprav do jiných funkcí předá zhotovitel (elektronickou poštou nebo faxem) jako součást oznámení o ukončení řešení objednateli k vyjádření a potvrzení.
 - 3.9. Nebude-li dohodnuto jinak, je objednatel povinen písemnou formou (elektronickou poštou nebo faxem) potvrdit převzetí řešení. Tento termín se pro potřeby hodnocení plnění smluvních povinností považuje za termín předání řešení.

4. Rozsah plnění
 - 4.1. Služba je standardně poskytována v pracovních dnech v době od 8.00 do 17.00 hodin.
 - 4.2. Mimo dobu poskytování služby je kromě elektronické pošty a faxu.

5. Místo výkonu služby
 - 5.1. TIS Brno, s. r.o., oddělení supportu
Křtiny 221
679 05 Křtiny
telefon: +420603244545 (supportní číslo)
fax: +420516411620
e-mail: helpdesk@tis-brno.cz



6. Technicko-organizační podmínky
 - 6.1. Smluvní strany se dohodly, že potvrzení požadavků bude objednateli zasíláno elektronickou poštou, v případě její nedostupnosti faxem na adresu uvedenou v příloze P01 této smlouvy - „Adresa pracoviště objednatele“.
 - 6.2. Objednatel se zavazuje vznášet požadavky pouze prostřednictvím oprávněných zástupců a pouze prostřednictvím služby Help Desk.
 - 6.3. Zhotovitel nebude přijímat požadavky na využívání služeb adresované přímo pracovníkům zhotovitele.

7. Cena služby
 - 7.1. Cena za poskytování služby „Help Desk / IS TIS“ je vyčíslena v příloze C01 této smlouvy - „Souhrnná cena služeb“.

Úroveň služeb – Příloha S02

Hot Line / IS TIS

1. Název služby
 - 1.1. Hot Line / IS TIS
2. Předmět služby
 - 2.1. V rámci služby Hot Line / IS TIS se zhotovitel zavazuje poskytovat telefonické konzultace s oprávněnými zástupci objednatele související s provozem a využíváním IS TIS.
3. Popis služby
 - 3.1. Požadavek na konzultaci vznáší oprávněný zástupce objednatele výlučně prostřednictvím služby Help Desk / IS TIS.
 - 3.2. Pracovník zhotovitele poté sám telefonicky kontaktuje určeného pracovníka objednatele, a poskytne mu konzultaci.
4. Rozsah plnění
 - 4.1. Služba je poskytována v pracovních dnech v době od 8:00 do 17:00.
 - 4.2. Pracovník zhotovitele kontaktuje objednatele do 2 hodin po přijetí požadavku službou HelpDesk / IS TIS.
 - 4.3. Služba je poskytována v rozsahu max. 6 hodin měsíčně.
 - 4.4. Maximální počet konzultací činí 4 denně.
 - 4.5. Z celkového měsíčního časového limitu se postupně odečítá skutečný čas strávený výkonem služby, minimálně však 15 minut za každou konzultaci.
 - 4.6. Nevyčerpané limity nelze převádět do dalších období.
5. Místo výkonu služby
 - 5.1. Místem výkonu služby je oddělení supportu zhotovitele na adrese, uvedené v příloze S01 této smlouvy - „HelpDesk“.
6. Technicko – organizační podmínky
 - 6.1. Zhotovitel vede evidenci čerpání služby.
7. Cena služby
 - 7.1. Cena za poskytování služby „Hot Line“ je vyčíslena v příloze C01 této smlouvy - „Souhrnná cena služeb“.

Úroveň služeb – Příloha S03

Opravy chyb / IS TIS

1. Název služby
 - 1.1. Opravy chyb / IS TIS
2. Předmět služby
 - 2.1. V rámci služby Opravy chyb / IS TIS se zhotovitel zavazuje v záruční době a dále po celou dobu platnosti smlouvy odstraňovat chybné funkce IS TIS (TIS KREVNÍ BANKA, Elektronické křížení krví, Napojení IS TIS na ECHO, Připojení analyzátoru Integra 400), dodaného zhotovitelem.
3. Popis služby
 - 3.1. Objednatel při zjištění chybné funkce IS TIS, oznámí neprodleně tuto skutečnost zhotoviteli a specifikuje vzniklou chybu jasnou a srozumitelnou formou, zejména určí stupeň závažnosti chyby, dle klasifikace uvedené níže.
 - 3.2. Oznámení, resp. požadavek na opravu chyby vznáší oprávněný zástupce objednatele výlučně prostřednictvím služby Help Desk / IS TIS, zasláním formuláře Hlášení problému.
 - 3.3. Zhotovitel potvrdí příjem Hlášení problému a potvrdí stupeň závažnosti chyby.
 - 3.4. Zhotovitel se zavazuje odstranit chybu, případně navrhnout náhradní řešení s přihlédnutím k její závažnosti a momentálním potřebám objednatele v termínech daných touto dohodou.
 - 3.5. Zhotovitel ve spolupráci s objednatelem postupují při odstraňování chyby dle postupu stanoveného v příloze T05.
 - 3.6. Odstranění chyby oznámí zhotovitel zasláním formuláře Řešení problému.
4. Rozsah plnění
 - 4.1. Chybnou funkcí se pro účely této smlouvy rozumí odlišné chování IS TIS, od popisu v uživatelské dokumentaci.
 - 4.2. Počátky trvání záručních dob jednotlivých submodulů IS TIS jsou určeny okamžikem předání a převzetí těchto submodulů do užívání objednatelem.
 - 4.3. Pro účely této dohody se zavádí následující klasifikace chyb:
 - 4.3.1. Havarijní
 - 4.3.1.1. IS TIS havaruje, nelze jej spustit, některou jeho funkci nelze použít, dochází k narušení uživatelských dat závažným způsobem
 - 4.3.2. Kritická
 - 4.3.2.1. IS TIS je použitelný jen velmi omezeně a dochází proto k nesprávným údajům v databázi
 - 4.3.3. Vážná
 - 4.3.3.1. Některá doplňková funkce IS TIS je nepoužitelná, nebo jsou nezpracovatelné nějaké doplňkové úlohy IS TIS.
 - 4.3.4. Běžná
 - 4.3.4.1. Chyba nemající zásadní vliv na funkčnost IS TIS

- 4.4. Zhotovitel se zavazuje zahájit řešení problému v termínech dle následující tabulky v rámci pracovní doby:

Stupeň závažnosti	zahájení řešení
Havarijní	6 hodin
Kritický	24 hodin
Vážný	7 dnů
Běžný	15 dnů

5. Místo výkonu služby

- 5.1. Místem výkonu služby je oddělení supportu zhotovitele na adrese, uvedené v příloze S01 této smlouvy - „HelpDesk / IS TIS“. V případě potřeby fyzického zásahu do IS TIS, použije zhotovitel on-line připojení k IS TIS (viz příloha T04) nebo vyšle svého pracovníka k provedení zásahu na pracovišti objednatele, uvedené v příloze T03.

6. Technicko – organizační podmínky

- 6.1. V případě následného vzniku problému se stejným či vyšším stupněm závažnosti mohou objednatel s zhotovitelem přehodnotit dříve dohodnuté termíny řešení problémů.
- 6.2. Zhotovitel má právo reklamovat klasifikaci závažnosti problému stanovenou objednatel v čase nepřesahujícím polovinu doby, ve které je zhotovitel povinen zahájit řešení problému.
- 6.3. V případě reklamace klasifikace závažnosti chyby zhotovitelem bude závažnost stanovena dohodou mezi objednatel a zhotovitelem. Za dobu nahlášení se v tomto případě uvažuje okamžik dohody mezi objednatel a zhotovitelem.
- 6.4. Požadavky na úpravy IS TIS, nemající charakter chyby, nejsou předmětem této služby.
- 6.5. Zhotovitel s objednatel spolupracují při odhalení příčiny závady a jejího následného řešení, přičemž:
- 6.5.1. zhotovitel v případě výskytu závady, na kterou se vztahuje účinnost této služby, zahájí práce na jejím odstranění v čase určeném touto službou, případně v čase dohodnutém mezi objednatel a zhotovitelem,
- 6.5.2. zhotovitel i objednatel budou vzájemně jednat s maximální vstřícností, zejména v případech, kdy bude vzhledem k nastalým okolnostem nutno navrhnout dočasné náhradní řešení.
- 6.5.3. zhotovitel se zavazuje vyřešit vzniklou závadu, případně navrhnout náhradní řešení s přihlédnutím k její závažnosti a momentálním potřebám objednatele v termínu dle výše uvedené tabulky.
- 6.5.4. zhotovitel se zavazuje nainstalovat bez zbytečného odkladu opravené APV a včlenit je do systému objednatele.
- 6.5.5. zhotovitel bude informovat objednatele o stavu řešení problému v termínech dohodnutých mezi oprávněnými osobami zhotovitele a objednatele

7. Cena

- 7.1. Cena za poskytování služby „Opravy chyb / IS TIS“ je vyčíslena v příloze C01 této smlouvy - „Souhrnná cena služeb“.

Úroveň služeb – Příloha S04

Vynucené úpravy / IS TIS

1. Název služby
 - 1.1. Vynucené úpravy / IS TIS
2. Předmět služby
 - 2.1. V rámci služby Vynucené úpravy / IS TIS se zhotovitel zavazuje provádět úpravy IS TIS tak, aby funkce odpovídaly platným metodikám a platným zněním závazných předpisů České republiky.
3. Popis služby
 - 3.1. Objednatel při změně metodiky nebo legislativy tuto změnu oznámí zhotoviteli a dodá zhotoviteli popis této změny.
 - 3.2. Oznámení, resp. požadavek na úpravu vznáší oprávněný zástupce objednatele výlučně prostřednictvím služby Help Desk / IS TIS, zasláním formuláře Hlášení problému.
 - 3.3. Zhotovitel potvrdí příjem Hlášení problému.
 - 3.4. Objednatel spolu s zhotovitelem určí potřebný objem práce, nutný pro provedení a zapracování změn do stávajícího IS TIS.
 - 3.5. Objednatel si objedná u zhotovitele dohodnuté práce.
 - 3.6. Zhotovitel provede objednané práce a zapracuje změny do provozovaného IS TIS v termínech, daných touto dohodou.
 - 3.7. Zhotovitel ve spolupráci s objednatelem postupují při zapracování úprav dle postupu stanoveného v příloze T05.
4. Rozsah plnění
 - 4.1. Měrnou jednotkou pro určení objemů práce, resp. jejich objednávek, je člověkodenní.
 - 4.2. Zhotovitel se zavazuje zahájit práce do sedmi (7) dnů od přijetí objednávky.
 - 4.3. Zhotovitel se zavazuje poskytnout měsíčně kapacitu maximálně pět (5) člověkodenní.
 - 4.4. Termíny dokončení prací jsou určeny před jejich zahájením dohodou mezi objednatelem a zhotovitelem..
5. Místo výkonu služby
 - 5.1. Místem výkonu služby je oddělení supportu zhotovitele na adrese, uvedené v příloze S01 této smlouvy - „HelpDesk / IS TIS“. V případě potřeby fyzického zásahu do IS TIS, použije zhotovitel on-line připojení k IS TIS (viz příloha T04) nebo vyšle svého pracovníka k provedení zásahu na pracovišti objednatele, uvedené v příloze T03.
6. Technicko- organizační podmínky
 - 6.1. Objednatel se zavazuje informovat neprodleně a doložit své požadavky na změnu metodik.
 - 6.2. Objednatel se zavazuje informovat neprodleně a doložit změny platné legislativy.
 - 6.3. Tato služba nezavazuje zhotovitele k povinnosti sledovat legislativní změny a automaticky je realizovat do podporovaného IS TIS.
 - 6.4. V případech, kdy vzhledem k rozsahu prací není možné dodržet příslušné časové termíny, zhotovitel navrhne a s objednatelem dohodne způsob a termín náhradního řešení.
 - 6.5. V případech, kdy zhotovitel není vlastníkem autorských práv k podporovanému aplikačnímu programovému vybavení či těch částí, kterých se týká úprava, zahájí zhotovitel neprodleně příslušná jednání s výrobcem programového vybavení s cílem zajistit příslušné legislativní změny. V tomto případě se cena za požadované legislativní změny (úpravy) řídí cenovou politikou výrobce programového vybavení.



-
7. Cena
- 7.1. Cena za poskytování služby „Vynucené úpravy / IS TIS“ je vyčíslena v příloze C01 této smlouvy - „Souhrnná cena služeb“.

Úroveň služeb – Příloha S05

Úpravy na přání zákazníka / IS TIS

1. Název služby
 - 1.1. Úpravy na přání zákazníka / IS TIS
2. Předmět služby
 - 2.1. V rámci služby Úpravy na přání zákazníka / IS TIS se zhotovitel zavazuje provádět drobné úpravy IS TIS podle požadavků objednatele.
3. Popis služby
 - 3.1. Objednatel oznámí zhotoviteli požadavek na úpravu a dodá zhotoviteli popis této úpravy.
 - 3.2. Oznámení, resp. požadavek na úpravu vznáší oprávněný zástupce objednatele výlučně prostřednictvím služby Help Desk / IS TIS, zasláním formuláře Hlášení problému.
 - 3.3. Zhotovitel potvrdí příjem Hlášení problému.
 - 3.4. Objednatel spolu s zhotovitelem určí potřebný objem práce, nutný pro provedení a zapracování změn do stávajícího IS TIS.
 - 3.5. Objednatel si objedná u zhotovitele dohodnuté práce.
 - 3.6. Zhotovitel provede objednané práce a zapracuje změny do provozovaného IS TIS v termínech, daných touto dohodou.
 - 3.7. Zhotovitel ve spolupráci s objednatelem postupují při zapracování úprav dle postupu stanoveného v příloze T05.
4. Rozsah plnění
 - 4.1. Měrnou jednotkou pro určení objemů práce, resp. jejich objednávek, je člověkodenní.
 - 4.2. Zhotovitel se zavazuje zahájit práce do 3 měsíců od přijetí objednávky.
 - 4.3. Zhotovitel se zavazuje poskytnout měsíčně kapacitu maximálně pět (5) člověkodenní.
 - 4.4. Termíny dokončení prací jsou určeny před jejich zahájením dohodou mezi objednatelem a zhotovitelem.
 - 4.5. Typickým příkladem požadavků, využívajících tuto službu, jsou požadavky vycházející ze:
 - 4.5.1. rozšiřování funkcí IS TIS
 - 4.5.2. zvyšování uživatelského komfortu nad rámec uživatelské dokumentace
 - 4.5.3. změn organizace práce objednatele
 - 4.5.4. integrace informačních systémů třetích stran, jež objednatel využívá nebo bude využívat.
 - 4.5.5. Statistická zpracování pro potřeby objednatele
5. Místo výkonu služby
 - 5.1. Místem výkonu služby je oddělení supportu zhotovitele na adrese, uvedené v příloze S01 této smlouvy - „HelpDesk“. V případě potřeby fyzického zásahu do IS TIS, použije zhotovitel on-line připojení k IS TIS (viz příloha T04) nebo vyšle svého pracovníka k provedení zásahu na pracovišti objednatele, uvedené v příloze T03.
6. Technicko- organizační podmínky
 - 6.1. V případech, kdy vzhledem k rozsahu prací není možné dodržet příslušné časové termíny, zhotovitel navrhne a s objednatelem dohodne způsob a termín náhradního řešení.
 - 6.2. Zhotovitel není povinen provádět takové změny, jejichž důsledkem by byly funkce IS TIS, odporující platným zněním předpisů České republiky.



- 6.3. V případech, kdy zhotovitel není vlastníkem autorských práv k podporovanému aplikačnímu programovému vybavení či těch částí, kterých se týká úprava, zahájí zhotovitel neprodleně příslušná jednání s výrobcem programového vybavení s cílem zajistit příslušné změny. V tomto případě se cena za požadované změny (úpravy) řídí cenovou politikou výrobce programového vybavení.
- 6.4. Úpravy, které by vyžadovaly větší objem práce, než který je stanovený pro tuto službu, budou předmětem zvláštního ujednání.
7. Cena
- 7.1. Cena za poskytování služby „Úpravy na přání zákazníka / IS TIS“ je vyčíslena v příloze C01 této smlouvy - „Souhrnná cena služeb“.



Úroveň služeb - Příloha T03

Adresa pracoviště objednatele

Litomyšlská nemocnice, a. s.
J. E. Purkyně 652
570 14 Litomyšl
tel:
fax:

Úroveň služeb - Příloha T04

Technická specifikace on – line připojení zhotovitele k IS objednatele

1. Specifikace on-line spojení IS TIS a zhotovitele a jeho zabezpečení
 - 1.1. na straně zhotovitele
 - 1.1.1. adresace – připojení výhradně z IP 62.168.3.203
 - 1.1.2. kvalita spoje – 1 MBit
 - 1.1.3. komunikační parametry – TCPIP port 22
 - 1.1.4. šifrovací metody – SSH 3DES
 - 1.2. na straně objednatele
 - 1.2.1. adresace -
 - 1.2.2. kvalita spoje – min 128 kBit
 - 1.2.3. komunikační parametry – TCPIP port 22
 - 1.2.4. šifrovací metody – SSH 3DES
2. Objednatel i zhotovitel se zavazují zajistit tyto technické podmínky a provoz on-line propojení uvnitř vlastních IS na vlastní náklady.
3. Neumožní-li objednatel zhotoviteli pro potřebu efektivního plnění povinností vyplývajících z této smlouvy on-line přístup do svého informačního systému, bude toto považováno pro takovýto konkrétní případ za nesplnění smluvních závazků ze strany objednatele se všemi důsledky, které z toho dle této smlouvy vyplývají.
4. V případě přímého přístupu do informačního systému objednatele se zhotovitel zavazuje dodržovat následující pravidla:
5. zhotovitel přistupuje do informačního systému objednatele pouze v odůvodněných případech a to v rozsahu, který považuje za nezbytně nutný pro provedení potřebného zásahu,
6. objednateli je umožněna účast při všech zhotovitelem prováděných akcích na informačním systému objednatele.
7. Nebude-li zhotoviteli umožněn přístup do informačního systému (k informačnímu systému) objednatele pro potřebu plnění smluvních povinností vyplývajících z této smlouvy, bude toto považováno pro takovýto konkrétní případ za nesplnění smluvních závazků ze strany objednatele se všemi důsledky, které z toho dle této smlouvy vyplývají.
8. Zhotovitel se zavazuje, že žádným způsobem nezneužije data z IS a neposkytne je třetím stranám.
9. Objednatel bude informovat zhotovitele o jeho platných heslech pro přístup do IS TIS.



Úroveň služeb - Příloha T05

Postup při provádění změn APV

1. Ze strany objednatele vznikne požadavek.
2. Objednatel zašle zhotoviteli požadavek (viz HelpDesk).
3. Objednatel a zhotovitel se dohodnou na rozsahu a termínu splnění požadavku, popř. na dalších podmínkách splnění požadavku, při současném respektování podmínek služby, již se požadavek týká.
4. Zhotovitel provede analýzu požadavku a předloží ji objednateli k akceptaci.
5. APV se upraví v rozsahu dle akceptované analýzy a zakomponuje do celého IS TIS. Následuje krok č. 8
6. APV se upraví podle výsledků 8 nebo 9. Následuje krok 7.
7. Interně se ověří funkčnost aplikace u zhotovitele, vzniká verze (x+1).
8. Ověří se funkčnost verze (x+1) na testovací databázi u zhotovitele. Dopadne-li vše dobře, je výsledkem předání nové verze (formulář Řešení problému) a následuje krok 9.
9. Verze (x+1) se po stanovenou dohodnutou dobu testuje v ostrém provozu (nebo v testovacím provozu na ostrých datech) u objednatele, který má povinnost si ji do 30 kalendářních dnů od doručení nainstalovat. Testování provádějí pracovníci objednatele. Dopadne-li vše dobře, je výsledkem akceptace (formulář Řešení problému) a nasazení nové verze (x+1), jinak se uvede do původního stavu, tj. provozuje se dále verze (x) a došlo-li k narušení dat, obnoví se jejich záloha a následuje krok 6.



Úroveň služeb - Příloha O01

Seznam oprávněných osob

	Objednatel	Zhotovitel
Zplnomocněná osoba		XXXXXXXXXX
Zástupce zplnomocněné osoby		XXXXXXXXXX
Services Manager	---	XXXXXXXXXX
Supplier Manager		---
Pracovníci objednatele oprávnění předávat požadavky zhotoviteli		---
Pracovníci zhotovitele oprávnění vstupovat do IS objednatele	---	XXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXX



Úroveň služeb - Příloha O02

Členové Řídící komise

Objednatel	Zhotovitel
	XXXXXXXX
	XXXXXXXX
	XXXXXXXX

Úroveň služeb - Příloha F01

Formulář „Hlášení problému“

HLÁŠENÍ PROBLÉMU	
Objednatel:	Smlouva č./Služba:
Požadavek vystavil:	Datum/hod:
Oblast: *) APV <input type="checkbox"/> SPV <input type="checkbox"/> HW <input type="checkbox"/> Jiné <input type="checkbox"/>	
Stupeň závažnosti: *) I <input type="checkbox"/> II <input type="checkbox"/> III <input type="checkbox"/> IV <input type="checkbox"/>	
Výskyt: *) Náhodně <input type="checkbox"/> Pravidelně <input type="checkbox"/>	
Kód / text chyby:	
Cesta v menu:	
Popis chyby (jejího vyvolání):	
Počet příloh:	Podpis:
Zhotovitel:	Požadavek č.:
Za zhotovitele převzal/podpis:	Datum/čas:

*)Volbu označte křížkem



Úroveň služeb - Příloha F02

Formulář „Řešení problému“

ŘEŠENÍ PROBLÉMU	
Objednatel:	Smlouva č./Služba:
Požadavek č.:	
Za zhotovitele převzal k řešení/podpis:	Datum/čas:
Zahájení řešení (datum/hod) :	Vyřešeno (datum/hod):
Předpokládané datum vyřešení:	
Přesná identifikace problému:	
Popis řešení:	
Počet příloh:	
Vyjádření objednatele:	
Počet příloh:	
Za objednatele převzal:	Datum:



Úroveň služeb - Příloha F03

Formulář „Akceptační protokol“

Předmět akceptace

Dne	
ID výstupu	
Název výstupu	
Popis výstupu	
Kritéria kvality	
Procedury ověření kvality	

Vyhodnocení:

Stanovisko Týmu akceptace	
Stanovisko Řídící komise	
Zdůvodnění	

Podpisy:

Člen Řídící komise	Podpis

Úroveň služeb - Příloha C01

Souhrnná cena služeb

1. Cena a způsob fakturace

Předmět podpory	Číslo služby	Služba	Cena Kč	způsob fakturace
TIS KREVŇÍ BANKA, Elektronické křížení krví, napojení IS TIS na ECHO	S01	help desk	-	-
	S02	hot line	xxxxxx- / 3 měsíc	paušálně
	S03	opravy chyb	xxxxxx- / 3 měsíc	paušálně
	S04	Vynucené úpravy	xxxxxxx- / den	denní sazba
	S05	úpravy na přání zákazníka	xxxxxxx / den	denní sazba

Předmět podpory	Číslo služby	Služba	Cena Kč	způsob fakturace
Analyzátor Integra 400	S01	help desk	-	-
	S02	hot line	xxxxx / 3 měsíc	paušálně
	S03	opravy chyb	xxxxx / 3 měsíc	paušálně
	S04	Vynucené úpravy	xxxxx- / den	denní sazba
	S05	úpravy na přání zákazníka	xxxxx- / den	denní sazba



Úroveň služeb - Příloha C02

Platební kalendář

1. Paušální platby

Platba číslo	Za období	Termín vydání	Termín splatnosti	Druh	Placená částka bez DPH	DPH	Placená částka včetně DPH
1	I-XII/2008			Faktura	xxxxx,-Kč	19 %	xxxxx,-Kč
2	I-XII/2009			Faktura	xxxxx,-Kč	19 %	xxxxx,-Kč
4	I-III/2010			Faktura	xxxxx,-Kč	19 %	xxxxx,-Kč
5	III-VI/2010			Faktura	xxxxx,-Kč	19 %	xxxxx,-Kč
6	čtvrtletně*			Faktura	xxxxx,-Kč	19 %	xxxxx,-Kč

2. Platby za objednávky (denní sazba)

Poznámka:

Vyúčtování a fakturace budou provedeny první dva roky ročně vždy k poslednímu pracovnímu dni v daném měsíci a následně čtvrtletně k poslednímu pracovnímu dni v daném čtvrtletí.

* v případě prodloužení smlouvy

Úroveň služeb –Příloha C03

Penalizace

1. Kontrola termínů plnění
 - 1.1. Kontrola termínů plnění je součástí akceptace.
 - 1.2. Měřícím intervalem pro kontrolu plnění termínů a kompletnosti jednotlivých služeb je jeden (1) kalendářní měsíc. Toto měření provádí objednatel a informuje o jeho výsledcích zhotovitele.
 - 1.3. Předmět smlouvy se pro danou službu pokládá za splněný, pokud je v měřícím intervalu splněno alespoň devadesát (90) % požadavků v termínech daných pro konkrétní službu.

2. Penále za služby

- 2.1. V případě nesplnění termínu těchto služeb je objednatel oprávněn požadovat snížení paušálních plateb dle následujících pravidel:

Stupeň závažnosti	délka prodlení	Snížení ceny
Havarijní	každá hodina	o 1%
Kritická	každá hodina	o 1%
Vážná	každý pracovní den	o 1%
Běžná	každý pracovní den	o 1%

- 2.2. Požadavek objednatele na snížení platby je zhotovitel povinen projednat s objednatelem na nejbližším jednání řídicí komise a vyhotovit písemný zápis. Snížení paušální ceny bude zhotovitelem provedeno po projednání v řídicí komisi následující měsíc po jejím konání. O oprávněnosti námitky rozhodne řídicí komise.



Úroveň služeb – Příloha V01

Služby nezahrnuté do této smlouvy

1. Omezení služeb
 - 1.1. Předmět plnění této smlouvy se nevztahuje na:
 - 1.1.1. chyby způsobené provozováním či užíváním dodaného APV v rozporu s zhotovitelem dodanou provozní a jinou související dokumentací,
 - 1.1.2. chyby způsobené instalací jiného programového vybavení do informačního systému objednatele, ve kterém je provozováno APV, bez souhlasu zhotovitele,
 - 1.1.3. chyby způsobené úpravou nebo jakýmkoliv jiným zásahem do dodaného APV bez souhlasu zhotovitele,
 - 1.1.4. chyby způsobené změnou parametrů prostředí informačního systému objednatele, ve kterém je provozováno APV,
 - 1.1.5. chyby způsobené komponentami informačního systému objednatele, na které se nevztahuje účinnost této smlouvy,
 - 1.1.6. obsahovou správnost a kompletnost údajů (dat) v APV, vkládaných do informačního systému přímo koncovým uživatelem,
 - 1.1.7. požadavky, které by vyžadovaly takové úpravy dodaného APV, jejichž důsledkem by byla ztráta kontinuity informačního systému objednatele s pokračujícím vývojem APV prováděným jeho výrobcem, a tím další praktické znemožnění plnění ustanovení této smlouvy,
 - 1.1.8. požadavky neodpovídající platné legislativě.
2. Služby nezahrnuté v této smlouvě:
 - 2.1. podpora databáze, již objednatel používá v rámci IS TIS,
 - 2.2. rozšiřování, rozvoj a úpravy IS TIS nad rámec služby Úpravy na přání zákazníka /IS TIS,
 - 2.3. obnova ztracených a poškozených dat zpracovávaných IS TIS, v případě, že tato data nebyla ztracena nebo poškozena výlučně vlivem činnosti zhotovitelem podporovaných částí IS TIS.
3. Součástí této smlouvy nejsou tyto činnosti, za jejichž zajištění je zodpovědný objednatel:
 - 3.1. servis hardware počítačů
 - 3.2. servis hardware sítě
 - 3.3. dohled nad instalací systému MS DOS, MS Windows 95, MS Windows NT
 - 3.4. nastavení síťových ovladačů
 - 3.5. protivirusová ochrana
 - 3.6. v případě poruchy IS TIS detekce chyby běžnými diagnostickými a správcovskými programy, které vlastní objednatel
 - 3.7. udržování seznamu a práv uživatelů
 - 3.8. instalace a nastavení stanic sítě
 - 3.9. kontrola volného místa databázového serveru
 - 3.10. spolupráce se správcem databáze, pokud tyto funkce nejsou sloučeny, nebo je nevykonává pracovník objednatele
 - 3.11. instalace nových verzí, v případě nutnosti změna struktury databáze, konverze dat
 - 3.12. zálohování a spravování historie záloh databáze
 - 3.13. konfigurace databáze
 - 3.14. udržování databáze v provozu
 - 3.15. čištění centrálního registru pacientů
 - 3.16. školení a doškolení uživatelů
 - 3.17. dohled na import dat z jiných, např. laboratorních, systémů.



4. Postup při poskytování služeb nezahrnutých do této smlouvy
- 4.1. Pokud se vyskytne požadavek na službu nepokrytou touto smlouvou, dohodnou se smluvní strany na podmínkách jejího výkonu. Nebude-li v případě nutnosti rychlého zásahu časový prostor pro přípravu příslušných dokumentů, je povinností zhotovitele informovat objednatele předem o tom, že jím požadovaná služba není kryta touto smlouvou a bude účtována dle aktuálních cen příslušné služby.