

**SERVISNÍ SMLOUVA č. SO-1935****DODATEK č. 1**

IP-430/101

**STAPRO s. r. o.**

se sídlem Pernštýnské nám. 51, 530 02 Pardubice  
 jednající Ing. Leoš Raibr, jednatel společnosti  
 IČ 13583531  
 DIČ CZ13583531  
 bankovní spojení ČSOB, a.s., pobočka Pardubice, č. ú. 271810793/0300  
 Citibank, a.s., pobočka Pardubice, č. ú. 2511620104/2600

Společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci Králové, oddíl C vložka 148.  
 (dále jen dodavatel)  
 na straně jedné

a

**Nemocnice Pelhřimov, příspěvková organizace**

se sídlem Slovanského bratrství 710, 393 38 Pelhřimov  
 jednající Ing. Jan Mlčák, MBA, ředitel nemocnice  
 IČ 00511951  
 DIČ CZ00511951  
 bankovní spojení: GE Money Bank a.s., č. ú. 174-401202834/0600

Organizace zapsaná v obch. rejstříku vedeném Krajským soudem v Českých Budějovicích, oddíl Pr vložka 466.  
 (dále jen objednatel)  
 na straně druhé

uzavírají mezi sebou dodatek servisní smlouvy o poskytování služeb  
 v souladu s příslušnými ustanoveními obchodního zákoníku, zákona číslo 513 /1991 Sb. v platném znění.

**ČLÁNEK I - PŘEDMĚT DODATKU**

1. Dodavatel a objednatel se vzájemně dohodli na základě odst. 9 článku VI Servisní smlouvy č. SO-1935 ze dne 1.10.2008 (dále Servisní smlouva) na změně znění přílohy č. 1 a přílohy č. 2 této Servisní smlouvy a to z důvodu změny rozsahu plnění servisních služeb pro ASW StaproAkord a rozšíření rozsahu plnění servisních služeb pro ASW OpenLIMS, včetně licencí pracovních stanic.

**ČLÁNEK II - DOBA PLATNOSTI A ÚČINNOST DODATKU**

1. Tento dodatek nabývá účinnosti od 1.1.2013.
2. Tento dodatek nabývá platnosti dnem jeho podpisu oběma smluvními stranami.
3. Okamžikem účinnosti tohoto dodatku nahrazují příloha č. 1 a příloha č. 2 v plném rozsahu dosavadní přílohy č. 1 a č. 2 Servisní smlouvy a zároveň se nové přílohy stávají nedílnou součástí Servisní smlouvy.

**ČLÁNEK III - USTANOVENÍ SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ**

1. Servisní smlouva č. SO-1935 zůstává s výjimkou změn obsažených v článku I. tohoto dodatku nedotčena.
2. Smluvní strany prohlašují, že je jim znám význam jednotlivých ustanovení tohoto dodatku a jejich příloh a že tento dodatek uzavírají na základě své pravé a svobodné vůle a nikoli za nápadně nevýhodných podmínek. Na důkaz toho připojují níže své podpisy.

# PŘÍLOHA č. 1

## ROZSAH SLUŽEB PODPORY A CENA PLNĚNÍ

### 1. Vymezení předmětu dodávky služeb

Dodavatel se zavazuje poskytovat sjednané služby na dále vyjmenované informační technologie informačního systému objednatele.

#### Aplikační software

Dodavatel se zavazuje dodávat sjednané služby na vyjmenovaný aplikační software (dále jen ASW) v tomto rozsahu licencí modulů a licencí pracovních stanic:

#### Licence ASW modulů StaproAkord

výrobce: STAPRO s. r. o

- Správa systému
- Centrální registr
- Evidence hospitalizovaných
- Statistika NZIS
- Informační kancelář
- Lůžkové oddělení
- Ambulance
- Operační sály
- Porodnice
- Výkaznictví lokální
- Výkaznictví centrální
- Radiodiagnostika
- Rehabilitace

Počet licencí pracovních stanic StaproAKORD

#### Multilicence licencí typů A, H, P a RDG

(licencí pro pracoviště ambulancí, hospitalizací, pojišťovny a radiodiagnostiky)

#### Licence ASW modulů OpenLIMS STAPRO

výrobce: STAPRO s.r.o.

- OpenLIMS – modul mikrobiologie

Rozsah licence OpenLIMS STAPRO

**12** pracovních stanic

#### Technické prostředky

Podpora technických prostředků není sjednána.

### 2. Podpora aplikačních software

#### Aplikační sw StaproAkord

Dodavatel se zavazuje poskytovat pro podporu ASW StaproAkord a databázového prostředí firmy Microsoft, v rozsahu modulů a licencí dle kap. 1, následující služby:

- **Základní podpora aplikačního sw StaproAkord** - program péče o aplikaci zahrnuje:
  - Garance funkčnosti ASW – poskytování opravných kódů (hot-fix a patch).
  - Garance rozvoje ASW – poskytování updatů a upgradů.
  - Garance legislativních updatů – poskytování legislativních upgradů.
  - Garance informovanosti – poskytování informací o nových sw produktech.
  - Servisní garance – garance dostupnosti servisních služeb.
  - Garance vybraných služeb:
    - zajištění migrace ASW StaproAkord na vyšší verzi db prostředí.
  - Garance podpory provozu db prostředí.
  - Garance možnosti účasti uživatelů na vzdělávacích setkáních k problematice NIS.
- **Preventivní prohlídky** – kontrola funkčnosti, zabezpečení a optimalizaci provozu dle sjednaných oblastí, včetně vypracování zprávy – protokolu a jeho zaslání odpovědné osobě objednatele:
  - ASW StaproAKORD **2 x ročně**
  - db prostředí MS SQL vč. systému ASW **2 x ročně**

- **Konzultační návštěvy** - konzultační služby poskytované v místě objednatele dle sjednaných oblastí nebo pracovišť objednatele, včetně vypracování zprávy – protokolu a jeho zaslání odpovědné osobě objednatele:

**Konzultační návštěvy nesjednány****Aplikační sw OPENLIMS**

Dodavatel se zavazuje poskytovat pro podporu ASW OpenLIMS a databázového prostředí v rozsahu modulů a licencí dle kap. 1, následující služby:

- **Základní podpora aplikačního sw OpenLIMS** - program péče o aplikaci zahrnuje:
  - Garance funkčnosti ASW – 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:
    - instalace oprav (hot-fix a patch),
    - zajištění migrace ASW OpenLIMS na vyšší verzi db prostředí.
  - Garance informovanosti – poskytování informací o nových sw produktech.
  - Garance možnosti účasti uživatelů na vzdělávacích setkáních k problematice IS.
- **Preventivní prohlídky** – kontrola funkčnosti, zabezpečení a optimalizaci provozu dle sjednaných oblastí, včetně vypracování zprávy – protokolu a jeho zaslání odpovědné osobě objednatele:
  - OpenLIMS všechny moduly **1 x ročně**
- **Konzultační návštěvy** - konzultační služby poskytované v místě objednatele dle sjednaných oblastí nebo pracovišť objednatele, včetně vypracování zprávy – protokolu a jeho zaslání odpovědné osobě objednatele:

**Konzultační návštěvy nesjednány****3. Podpora technických prostředků NIS**

Podpora technických prostředků není sjednána.

**Definice programu podpory prostředků NIS**

Program ZÁKLADNÍ PODPORA prostředků IS			
Kategorie incidentu	Příjem hlášení	Servisní garance	
		Zahájení řešení	Servisní výjezd
<b>Havárie</b> přerušení provozu	<b>HelpDesk – 9x5</b> v pracovní dny: 7:00-16:00, jinak záznamník.  Přijetí vzkazu nejpozději následující pracovní den v 7:00.	<b>Neprodleně</b> v rámci pracovní doby tj. od 7:00 do 16:00.	Nejpozději <b>druhý následující pracovní den</b> nebo při příjmu hlášení v pracovní den do 10:00 nejpozději následující pracovní den
<b>Významná závada</b> významné omezení provozu		Nejpozději <b>druhý následující pracovní den</b>	Nejpozději <b>pátý následující pracovní den</b>

**4. Celková roční cena plnění**

položka	cena podpory ASW a HW	cena služby konzultací	roční cena plnění
podpora ASW StaproAKORD	160 759 Kč	0 Kč	160 759 Kč
podpora ASW StaproAKORD - multilicence A + P	168 787 Kč	0 Kč	168 787 Kč
podpora ASW StaproAKORD - multilicence H, P, RDG	361 837 Kč	0 Kč	361 837 Kč
podpora ASW OpenLIMS	69 900 Kč	0 Kč	69 900 Kč
<b>celková roční cena podpory bez DPH</b>			<b>761 283 Kč</b>
<b>měsíční úhrada bez DPH</b>			<b>63 440 Kč</b>

## PŘÍLOHA č. 2

### POPIS SLUŽEB PODPORY

#### ČLÁNEK I. - PODPORA APLIKAČNÍCH SOFTWARE

##### 1. APLIKAČNÍ SW STAPROAKORD

###### StaproAkord – Základní podpora

Dodavatel se zavazuje zajišťovat podporu aplikačního software (ASW) StaproAkord a databázového prostředí firmy Microsoft pro rozsah ASW StaproAkord uvedený v příloze č. 1 a dle programu „Základní podpora aplikačního sw StaproAkord“ popsáno v čl. III.

###### StaproAkord - služby podpory provozu

Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajistit pro objednatele následující služby spojené s podporou funkčnosti a provozu ASW StaproAkord:

- **Preventivní prohlídky** – kontrola funkčnosti, zabezpečení a optimalizace provozu dle sjednaných oblastí, včetně vypracování zprávy – protokolu a jeho zaslání odpovědné osobě objednatele.

Preventivní prohlídky zahrnují především kontrolu konfigurace a nastavení ASW včetně db prostředí, kontrolu platnosti a aktuálnosti číselníků, kontrolu výstupů, kontrolu metodických postupů používání ASW a využívání možností funkcionality ASW uživateli, včetně nastavení přístupových práv.

Rozsah preventivních prohlídek pro jednotlivé části ASW je sjednán v příloze č. 1. Úhrada preventivních prohlídek je zahrnuta v základní ceně podpory ASW jako neoddělitelná součást základní podpory ASW.

###### StaproAkord - služby podpory uživatelů

Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajistit pro objednatele následující služby spojené s podporou uživatelů ASW StaproAkord:

- **Konzultační návštěvy** - konzultační služby poskytované zpravidla v místě objednatele dle sjednaných oblastí nebo pracovišť objednatele, včetně vypracování zprávy – protokolu a jeho zaslání odpovědné osobě objednatele, které zahrnují:
  - konzultační činnost pro uživatele a správce ASW,
  - zaškolení uživatelů při rutinním provozu na pracovišti objednatele,
  - 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.

Rozsah konzultačních návštěv pro jednotlivé části ASW je sjednán v příloze č. 1. Úhrada konzultačních návštěv je sjednána nad rámec základní ceny podpory ASW jako volitelná součást podpory ASW a je zahrnuta v ceně sjednaných služeb.

##### 2. APLIKAČNÍ SW OPENLIMS

###### OpenLIMS – Základní podpora

Dodavatel se zavazuje zajišťovat podporu ASW OpenLIMS a databázového prostředí pro rozsah ASW OpenLIMS uvedený v příloze č. 1 a dle programu „Základní podpora aplikačního sw OpenLIMS“ popsáno v čl. III.

###### OpenLIMS - služby podpory provozu

Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajistit pro objednatele následující služby spojené s podporou funkčnosti a provozu ASW OpenLIMS:

- **Preventivní prohlídky** – kontrola funkčnosti, zabezpečení a optimalizace provozu dle sjednaných oblastí, včetně vypracování zprávy – protokolu a jeho zaslání odpovědné osobě objednatele.

Preventivní prohlídky zahrnují především kontrolu konfigurace a nastavení ASW včetně db prostředí, kontrolu platnosti a aktuálnosti číselníků, kontrolu výstupů, kontrolu metodických postupů používání ASW a využívání možností funkcionality ASW uživateli, včetně nastavení přístupových práv.

Rozsah preventivních prohlídek pro jednotlivé části ASW je sjednán v příloze č. 1. Úhrada preventivních prohlídek je zahrnuta v základní ceně podpory ASW jako neoddělitelná součást základní podpory ASW.

**OpenLIMS - služby podpory uživatelů**

Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajistit pro objednatele následující služby spojené s podporou uživatelů ASW OpenLIMS:

- **Konzultační návštěvy** - konzultační služby poskytované zpravidla v místě objednatele dle sjednaných oblastí nebo pracovišť objednatele, včetně vypracování zprávy – protokolu a jeho zaslání odpovídající osobě objednatele, které zahrnují:
  - konzultační činnost pro uživatele a správce ASW,
  - zaškolení uživatelů při rutinním provozu na pracovišti objednatele,
  - 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.

Rozsah konzultačních návštěv pro jednotlivé části ASW je sjednán v příloze č. 1. Úhrada konzultačních návštěv je sjednána nad rámec základní ceny podpory ASW jako volitelná součást podpory ASW a je zahrnuta v celkové ceně sjednaných služeb.

**3. DALŠÍ UJEDNÁNÍ K PODPOŘE APLIKAČNÍCH SOFTWARE****Řešení změn**

1. Bude-li změna či aktualizace na úrovni ASW vyžadovat změnu databázového prostředí, systémových softwarových či technických prostředků (dílních komponent či celých zařízení), instalace a implementace upgradů nebo vyšších verzí databázových či systémových software nebo výměnu celých technologických částí, zavazuje se dodavatel, že o této skutečnosti bude objednatele informovat v předstihu tak, aby byl objednatel schopen tuto změnu akceptovat a zajistit provedení změny sám nebo prostřednictvím dodavatele, příp. dalších třetích stran.
2. Dodavatel se zavazuje poskytnout objednateli k řešení vynucených změn veškerou součinnost a potřebné služby na základě samostatné smlouvy či objednávky.
3. Náklady na zajištění těchto změn hradí objednatel.

**Specifická ujednání pro preventivní prohlídky a konzultační návštěvy**

1. V prvním roce platnosti této smlouvy bude provedena alikvotní část preventivních prohlídek a konzultačních návštěv.
2. Termíny preventivních prohlídek a konzultačních návštěv se stanoví vzájemnou dohodou s přihlédnutím k jejich rovnoměrnému rozložení v průběhu kalendářního roku.
3. Preventivní prohlídky jsou realizovány vzdálenou správou nebo návštěvami pracovníků dodavatele na pracovišti objednatele. O způsobu provedení rozhoduje dodavatel. V případě, že si objednatel vyžádá provedení profylaxe na svém pracovišti oproti původnímu plánu dodavatele na provedení vzdálenou správou, je dodavatel oprávněn vyfakturovat objednateli náklady na servisní práce v ceně jednodenní konzultační návštěvy a náklady na cestovné dle aktuálního ceníku dodavatele.
4. Konzultační návštěvy jsou realizovány návštěvami pracovníků dodavatele na pracovišti objednatele.
5. Jednotlivé konzultační návštěvy jsou zaměřeny vždy na konkrétní oblast. Maximální rozsah konzultační návštěvy je jeden člověkodenní (tj. 8 hodin běžné pracovní doby). Do této doby je zahrnuta příprava dodavatele na provedení konzultační návštěvy, samotné provedení návštěvy a následné zpracování výsledků návštěvy formou protokolu.
6. O provedení preventivní prohlídky a konzultační návštěvy bude pracovníkem dodavatele sepsán protokol. Tento protokol bude předán určenému pracovníkovi objednatele uvedenému v příloze č. 3 této smlouvy.

**Garance účasti na setkáních organizovaných dodavatelem**

1. Pracovníci objednatele v níže sjednaném počtu mají právo v rámci této smlouvy účastnit se následujících setkání pořádaných dodavatelem.

**„Seminář NIS VIP“ – 2 účastníci**

Jedenkrát ročně je pořádáno setkání vedoucích pracovníků zdravotnických zařízení „Seminář NIS VIP“, určené pro podporu zvyšování efektivity provozu a správného používání NIS ve zdravotnických zařízeních. Setkání bude organizováno v rozsahu maximálně dvou dnů. Pro účely tohoto odstavce se pojmem vedoucí pracovníci rozumí následující zastoupení jednotlivých pracovníků:

- oblast vedení zařízení - ředitel / manažer zdravotnického zařízení,
- oblast ekonomiky resp. technický náměstek / zástupce / ředitel / manažer pro ekonomiku,



- náměstek / zástupce pro LPP,
- náměstek pro informatiku.

### **Setkání správců NIS – 2 účastníci**

Jedenkrát ročně je pořádáno setkání správců NIS, určené pro seznámení s novými prvky ASW s možností konzultací dané problematiky.

### **Setkání uživatelů klinických modulů NIS – 2 účastníci**

Jedenkrát ročně je pořádáno setkání uživatelů klinických modulů NIS, určené pro seznámení s novými prvky ASW s možností konzultací dané problematiky.

### **Setkání správců modulu Pojišťovna - 2 účastníci**

Jedenkrát ročně je pořádáno setkání správců modulu Pojišťovna, určené pro seznámení s novými prvky ASW s možností konzultací dané problematiky.

2. Počet účastníků ze strany objednatele může být zvýšen na žádost objednatele na počet, který je omezen pouze celkovou kapacitou ubytovacího zařízení a přednáškových prostor. Zvýšení počtu účastníků nad počty uvedené výše je hrazeno objednatelem mimo tuto smlouvu na základě objednávky (příhlášky) objednatele.
3. Setkání jsou organizována internálním způsobem.
4. Termíny a místa setkání stanoví dodavatel a informuje o nich objednatele minimálně jeden měsíc před začátkem setkání.
5. Objednatel hradí náklady na ubytování, stravné a cestovné svých zaměstnanců, kteří se účastní těchto setkání.

## **ČLÁNEK II. - PODPORA TECHNICKÝCH PROSTŘEDKŮ INFORMAČNÍHO SYSTÉMU**

Podpora technických prostředků není sjednána.

## **ČLÁNEK III. - POPIS PROGRAMŮ PODPORY APLIKAČNÍCH SOFTWARE**

### **1. PROGRAM ZÁKLADNÍ PODPORY APLIKAČNÍHO SOFTWARE STAPROAKORD**

**Vymezení základní podpory** - Základní podpora ASW StaproAkord se vztahuje pouze ke sjednanému rozsahu modulů a licencí, uvedených v příloze č. 1, a to ode dne sjednání této podpory. Na tento sjednaný rozsah se vztahují následující garance podpory provozu:

1. **Garance funkčnosti ASW** - Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajišťovat opravu zjištěných chyb v programovém kódu ASW StaproAkord formou aktuálně vydávaných softwarových opravných kódů (ozn. jako hot-fix nebo patch).
2. **Garance rozvoje ASW** - Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory rozvíjet ASW StaproAkord a poskytovat objednateli updaty, upgrady či vyšší verze tohoto ASW, které byly uvolněny na trh a které zahrnují:
  - opravené funkce a moduly,
  - vylepšené funkce a moduly,
  - nové funkce a moduly, které nejsou samostatně dodávané na trh.
3. **Garance legislativních updatů** - Dodavatel se zavazuje provádět úpravy kódu ASW StaproAkord tak, aby tento pracoval v souladu s platnými předpisy a zákony. Úprava ASW bude provedena při každé změně právních předpisů, která se bude dotýkat funkcí ASW. Lhůta k provedení úprav činí 30 dnů od vydání příslušného právního předpisu ve sbírce zákonů. V případě zveřejnění jinou formou před termínem vyhlášení ve sbírce zákonů nastane plnění po dohodě mezi oběma smluvními stranami tak, aby nebylo narušeno bezchybné zpracování dat pro potřeby objednatele. Zajištění legislativních updatů garantuje dodavatel pouze pro poslední, na trh uvolněnou verzi ASW StaproAkord.
4. **Garance dostupnosti** - Dodavatel se zavazuje umožnit objednateli přístup k poslední verzi ASW dle bodů 1, 2 a 3 formou možnosti přístupu k úložišti dodavatele na adrese ftp://ftp.stapro.cz.
5. **Garance služeb** - Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajistit pro objednatele následující služby:
  - **služba Migrace db prostředí** - převod aplikace StaproAkord na vyšší verzi databázového prostředí SQL firmy Microsoft. Případné náklady na převod – migraci databázového prostředí nejsou zahrnuty v ceně této smlouvy.

- **Služba Instalace změn** – provedení instalace změn ASW StaproAkord (hot-fix, patch, update, upgrade, verze) poskytovaných v rámci této podpory.
6. **Servisní garance** – Dodavatel se zavazuje garantovat objednateli pro případ havárie systémů dostupnost služeb servisní pohotovost, telefonická pohotovost HotLine a služby HelpDesk Centra podpory zákazníků v rozsahu dle sjednaného programu podpory technických prostředků NIS.
  7. **Garance informovanosti** - Dodavatel se zavazuje bez prodlení informovat objednatele o veškerých softwarových produktech, nebo jejich částech, uvolňovaných v rámci této podpory a rovněž o všech nově samostatně dodávaných funkcích a modulech ASW StaproAkord.
  8. **Podpora ASW nezahrnuje:**

#### **Dodávku následujících rozšíření ASW StaproAkord:**

- Nové, samostatné nebo rozšiřující moduly, které jsou samostatně dodávané na trh a které neomezuje dostupnost a funkčnost dodaného ASW.
- Nové, samostatně dodávané funkce systému, bez nichž je možné dodaný systém provozovat a které je možné povolit nebo zablokovat při zachování dostupnosti ostatních funkcí.
- Rozšíření počtu licencí jednotlivých modulů nebo licencí pracovních stanic.
- Nová generace aplikace, zcela se lišící použitým programovacím prostředkem nebo databází.

#### **Dodávku následujících služeb podpory ASW StaproAkord:**

- Instalace vyšších verzí databázového prostředí Microsoft SQL.
- Prezentace a zaškolení při implementaci nových verzí na místě u objednatele.
- Školící seminář internálního typu k novým verzím produktu.
- Instalační a servisní práce spojené s jinými technologiemi nebo ASW, než uvedenými v příloze č. 1.

### **PODPORA DATABÁZOVÉHO PROSTŘEDÍ**

Dodavatel se zavazuje poskytnout objednateli v rámci sjednané podpory ASW StaproAkord podporu databázového prostředí.

Program podpory zahrnuje služby pro podporu databázového prostředí v rozsahu legálně používaných licencí jako součást systémového provozního prostředí ASW StaproAkord. Na databázové prostředí se vztahují následující garance podpory provozu:

1. **Garance funkčnosti** - dodavatel se zavazuje na vyžádání objednatele instalovat objednateli pro podporu db prostředí inovované softwarové kódy Service Pack (patch) a update. Podmínkou je volné šíření licence inovovaných kódů výrobcem nebo předání legální licence objednatelům.
2. **Garance opravy** - dodavatel se zavazuje na vyžádání objednatele instalovat vybrané opravné softwarové kódy na db prostředí serveru ASW objednatele. Podmínkou je volné šíření licence inovovaných kódů výrobcem nebo předání legální licence objednatelům.
3. **Garance technické podpory výrobce** - dodavatel se zavazuje zprostředkovat a využít pro provoz db prostředí objednatele technickou podporu výrobce nebo dodavatele databázového prostředí. Tato podpora zahrnuje zejména:
  - Přehled o sw opravách (patch) a vyžádání přístupu k těmto opravným kódům za účelem řešení chyb v programovém kódu příslušného produktu instalovaného u objednatele.
  - Přístup do znalostní databáze „Knowledge database“ - aktualizovaná databáze technických referencí, která informuje o problémech, obsahuje vysvětlení chybových hlášení a další informace.
  - Přístup na Support Forum - možnost sdílení problémů a podpora řešení uživatelů databázových produktů.
4. **Podpora db prostředí nezahrnuje** v ceně smlouvy dodávku následujících služeb:
  - Instalační práce nutné instalaci opravných kódů, updatů, upgradů a nových verzí.
  - Poskytnutí opravných nebo inovovaných softwarových kódů, které výrobce sw poskytuje za úhradu.

## 2. PROGRAM ZÁKLADNÍ PODPORY APLIKAČNÍHO SOFTWARE OPENLIMS STAPRO

**Vymezení základní podpory** - Základní podpora ASW OpenLIMS se vztahuje pouze ke sjednanému rozsahu modulů a licencí, uvedených v příloze č. 1, a to ode dne sjednání této podpory. Na tento sjednaný rozsah se vztahují následující garance podpory provozu:

1. **Garance funkčnosti ASW** - Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajišťovat opravu zjištěných chyb v programovém kódu ASW OpenLIMS formou aktuálně vydávaných softwarových opravných kódů (ozn. jako hot-fix nebo patch).
2. **Garance rozvoje ASW** - Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory rozvíjet ASW OpenLIMS a poskytovat objednateli updaty, upgrady či vyšší verze tohoto ASW, které byly výrobcem uvolněny na trh a které zahrnují:
  - opravené funkce a moduly,
  - vylepšené funkce a moduly,
  - nové funkce a moduly, které nejsou samostatně dodávané na trh.
3. **Garance legislativních updatů** - Dodavatel se zavazuje provádět úpravy kódu ASW OpenLIMS tak, aby tento pracoval v souladu s platnými předpisy a zákony. Legislativní úpravy kódu ASW jsou garantovány ve vztahu k léčbě osoby pacienta objednatele, k úhradám zdravotní péče pro objednatele, k elektronicky zpracovávaným a sledovaným údajům v ASW a k objednatelům zpravidla elektronicky vykazovaným údajům a datům pro ostatní subjekty, vyjmenované zákonem nebo vyhláškou. Úprava ASW bude provedena při každé změně právních předpisů, která se bude dotýkat funkcí ASW. Lhůta k provedení úprav činí 30 dnů od vydání příslušného právního předpisu ve sbírce zákonů. V případě zveřejnění jinou formou před termínem vyhlášení ve sbírce zákonů nastane plnění po dohodě mezi oběma smluvními stranami tak, aby nebylo narušeno bezchybné zpracování dat pro potřeby objednatele. Zajištění legislativních updatů garantuje dodavatel pouze pro poslední, na trh uvolněnou verzi ASW OpenLIMS.
4. **Garance dostupnosti úprav ASW** - Dodavatel se zavazuje umožnit objednateli přístup k poslední verzi ASW dle bodů 1, 2 a 3 formou možnosti přístupu k úložišti dodavatele na adrese ftp://ftp.stapro.cz.
5. **Servisní garance** – Dodavatel se zavazuje garantovat objednateli dostupnost služeb servisní pohotovost, telefonická pohotovost HotLine a služby HelpDesk Centra podpory zákazníků v rozsahu dle sjednaného programu podpory technických prostředků IS.
6. **Garance podpory databázových prostředků** - Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajistit podporu databázového prostředí a dalších systémových softwarových prostředků, které jsou instalovány u objednatele jako nutná součást provozního prostředí ASW OpenLIMS v rozsahu stanoveném popisem služby Podpora databázového prostředí.
7. **Garance služeb** - Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajistit pro objednatele následující služby:
  - **služby migrace** – převod aplikace OpenLIMS na vyšší verzi databázového prostředí. Případné náklady na převod – migraci nejsou zahrnuty v paušální ceně této smlouvy.
  - **služby instalace oprav** (hot-fix služby) - instalace opravných kódů (hot-fix, patch,) ASW OpenLIMS poskytovaných v rámci této podpory. Případné náklady na instalaci nejsou zahrnuty v paušální ceně této smlouvy.
  - **služby zaškolení** správce ASW při implementaci nových verzí na místě u objednatele.
8. **Garance informovanosti** - Dodavatel se zavazuje bez prodlení informovat objednatele o veškerých softwarových produktech, nebo jejich částech, uvolňovaných v rámci této podpory a rovněž o všech nově samostatně dodávaných funkcích a modulech ASW OpenLIMS.
9. **Podpora ASW nezahrnuje:**
  - Dodávku následujících rozšíření ASW OpenLIMS:**
    - Nové, samostatné nebo rozšiřující moduly, které jsou samostatně dodávané na trh a které neomezuji dostupnost a funkčnost dodaného ASW.
    - Nové, samostatně dodávané funkce systému, bez nichž je možné dodaný systém provozovat a které je možné povolit nebo zablokovat při zachování dostupnosti ostatních funkcí.
    - Rozšíření počtu licencí jednotlivých modulů nebo změnu počtu licencí pracovních stanic.
    - Nová generace aplikace, zcela se lišící použitým programovacím prostředkem nebo databází.
  - Dodávku následujících služeb podpory ASW OpenLIMS:**
    - Instalační práce spojené s instalací updatů, upgradů a nových verzí databázového prostředí.
    - Instalační práce spojené s instalací update, upgrade a vyšších verzí ASW.



- Školící seminář internátního typu k novým verzím produktu.
- Instalační a servisní práce spojené s jinými technologiemi nebo ASW, než uvedenými v příloze č. 1.

Práce si objednává objednatel na základě nabídky rozsahu požadovaných prací.

#### Aktualizace provozních číselníků ASW

- Objednatel zodpovídá za správné nastavení a údržbu lokálního číselníku metod - zejména fyziologických mezí, trendů, nadbytečností, vazeb na Národní číselník metod, údajů pro výkaznictví, návaznost číselníku metod na kódy výkonů apod. a dále všech uživatelských číselníků, zejména číselníku žadatelů, textů, výpočtových metod apod.
- Objednatel dále odpovídá za průběžný import aktuálních číselníku výkonů a dalších aktualizovaných číselníků vydávaných třetí stranou, např. číselník IČP a od plátců péče VZP.

#### PODPORA DATABÁZOVÉHO PROSTŘEDÍ

Dodavatel se zavazuje poskytnout objednateli v rámci sjednané podpory ASW OpenLIMS podporu databázového prostředí.

Program podpory zahrnuje služby pro podporu databázového prostředí v rozsahu legálně používaných licencí jako součást systémového provozního prostředí ASW OpenLIMS. Na databázové prostředí se vztahují následující garance podpory provozu:

1. **Garance funkčnosti** - dodavatel se zavazuje instalovat objednateli pro podporu db prostředí inovované softwarové kódy Service Pack (patch) a update. Podmínkou je volné šíření licence inovovaných kódů výrobcem nebo předání legální licence objednatel.
2. **Garance opravy** - dodavatel se zavazuje instalovat vybrané opravné softwarové kódy na db prostředí serveru ASW objednatel. Podmínkou je volné šíření licence inovovaných kódů výrobcem nebo předání legální licence objednatel.
3. **Garance technické podpory výrobce** - dodavatel se zavazuje zprostředkovat a využít pro provoz db prostředí objednatel technickou podporu výrobce nebo dodavatele databázového prostředí. Tato podpora zahrnuje zejména:
  - Přehled o sw opravách (patch) a vyžádání přístupu k těmto opravným kódům za účelem řešení chyb v programovém kódu příslušného produktu instalovaného u objednatel.
  - Přístup do znalostní databáze „Knowledge database“ - aktualizovaná databáze technických referencí, která informuje o problémech, obsahuje vysvětlení chybových hlášení a další informace.
  - Přístup na Support Forum - možnost sdílení problémů a podpora řešení uživatelů databázových produktů.
4. **Podpora db prostředí nezahrnuje** v ceně smlouvy dodávku následujících služeb:
  - Instalační práce nutné instalaci opravných kódů, updatů, upgradů a nových verzí.
  - Poskytnutí opravných nebo inovovaných softwarových kódů, které výrobce sw poskytuje za úhradu.

#### ČLÁNEK IV. - KATEGORIE INCIDENTŮ A PODPORA PROSTŘEDKŮ NIS

Pro stanovení potřebného rozsahu a dostupnosti služby vzhledem k typu incidentu je zavedena kategorizace typu incidentů a služba programu podpory k danému typu incidentu.

##### 1. KATEGORIE INCIDENTU

Kategorie incidentu	Klasifikace incidentu	
	Závažnost incidentu	Příklad
Havárie - přerušení provozu	Služba aplikačního sw jako celku, jeho funkce nejsou pro uživatele dostupné a nelze pokračovat v užívání ASW. Celková ztráta funkcionality ASW, kdy není k dispozici žádné dočasné řešení problému.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Havárie db serveru.</li> <li>▪ Nedostupný příjem pacientů.</li> <li>▪ Nedostupné zadávání výsledků v LIS.</li> <li>▪ Nefunkční komunikace s hlavním analyzátozem.</li> <li>▪ Nefunkční zpracování Výkaznictví v období vykazování.</li> </ul>

Klasifikace incidentu		
Kategorie incidentu	Závažnost incidentu	Příklad
<b>Významná závada</b> - významné omezení provozu	Služba ASW nebo kritické funkce ASW jsou pro uživatele významně omezeny problémem způsobuje závažnou ztrátu služeb ASW. V používání ASW lze pokračovat pouze omezeně, některé z klíčových funkcionalit nelze použít. Není k dispozici žádné přijatelné náhradní řešení.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Významné (hromadné) chyby ve vykázaných dávkách.</li> <li>▪ Nefunkční zálohování.</li> <li>▪ Časté narušování denního souboru LIS a nutnost jeho obnovování.</li> <li>▪ Neúměrně dlouhá doba odezvy ASW.</li> </ul>
<b>Závada, chyba</b> – menší omezení provozu	Služba ASW nebo kritické funkce ASW jsou pro uživatele dostupné, problémem způsobuje omezení služeb ASW. V používání ASW lze pokračovat. Není ohroženo používání služby ASW pro uživatele.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nefunkční tisk na jednom pracovišti.</li> <li>▪ Nefunkční kontrola podmínek pořizování dokladů – výkazů pro pojišťovnu.</li> <li>▪ Nesprávná konfigurace provozu pracoviště.</li> </ul>

## 2. DEFINICE PROGRAMU PODPORY PROSTŘEDKŮ NIS

Program ZÁKLADNÍ PODPORA prostředků NIS			
Kategorie incidentu	Příjem hlášení	Servisní garance	
		Zahájení řešení	Servisní výjezd
<b>Havárie</b> přerušování provozu	<b>HelpDesk – 9x5</b> v pracovní dny: 7:00-16:00, jinak záznamník.  Přijetí vzkazu nejpozději následující pracovní den v 7:00.	<b>Neprodleně</b> v rámci pracovní doby tj. od 7:00 do 16:00.	Nejpozději <b>druhý následující pracovní den</b> nebo při příjmu hlášení v pracovní den do 10:00 nejpozději následující pracovní den
<b>Významná závada</b> významné omezení provozu		Nejpozději <b>druhý následující pracovní den</b>	Nejpozději <b>pátý následující pracovní den</b>

Zahájením řešení se rozumí:

1. zahájení prací na lokalizaci a odstranění závady,
2. nebo poskytnutí přijatelného náhradního řešení,
3. nebo poskytnutí nahlášené závady k vyřešení třetí straně (např. subdodavatel).

Konec přílohy č.2