

SMLOUVA O ZAJIŠTĚNÍ SERVISNÍ PODPORY INFORMAČNÍHO SYSTÉMU FAMA+ TPIS

uzavřená podle § 2586 a následujících zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění

Článek I. Smluvní strany

1.

Obchodní firma: **TESCO SW a.s.**
Sídlo: tř. Kosmonautů 1288/1, Hodolany, 779 00 Olomouc
IČO: 258 92 533
DIČ: CZ25892533
Zastoupená: Ing. Svatoplukem Benešem, MBA, generálním ředitelem
Zapsaná dne 16.10.2001 pod spisovou značkou B.2530 u Krajského soudu v Ostravě.
dále jen **Poskytovatel** na straně jedné

2.

Obchodní firma: **Krajská nemocnice T. Bati, a. s.**
Sídlo: Havlíčkovo nábřeží 600, 762 75 Zlín
IČO: 276 61 989
DIČ: CZ276619989
Jednající: MUDr. Radomír Maráček, předseda představenstva
a Mgr. Jozef Machek, člen představenstva
Zapsaná dne 13. 10. 2005 pod spisovou značkou B. 4437 u Krajského soudu v Brně.
dále jen **Objednatel** na straně druhé

Článek II. Podklady pro uzavření smlouvy

- Podkladem pro uzavření této smlouvy jsou dále uvedené dokumenty:
 - Smlouva o dílo „Dodávka a implementace informačního systému FaMa+ pro oblast Správy a údržby zdravotnické techniky včetně metrologie“ č. 2015/S/046, ze dne 19. 05. 2015 (dále jen Smlouva o dílo)
- Poskytovatel se na základě Smlouvy o dílo uvedené v čl. II. odst. 1. bodě 1.1 této smlouvy zavázal dodat Objednateli FaMa+ TPIS (dále jen Systém) v rozsahu modulů (dále jen moduly):

Modul	Rozsah licencí
Evidence zdravotnických prostředků	
Opakované činnosti/Termínové plány	
Dokumentace a smlouvy	
Žádankový systém na ZP	
Zakázky	
Externí vztahy	

Článek III. Předmět smlouvy

1. Předmětem této smlouvy (dále jen Smlouva) je závazek Poskytovatele poskytovat Objednateli služby servisní podpory (dále jen Služby) při užívání systému a závazek Objednatele za poskytnuté Služby zaplatit Poskytovateli cenu dle této smlouvy. Služby poskytované dle této Smlouvy se dělí na:
 - 1.1. **služby poskytované na paušální bázi** – detailní specifikace služeb je uveden v Příloze č. 1 této smlouvy. Vymezení garance služeb je obsaženo v Příloze č. 2 této smlouvy a lhůty, ve kterých budou tyto služby Poskytovatelem poskytovány, jsou uvedeny v Příloze č. 3 této smlouvy.
 - 1.2. **služby poskytované na dodávkové bázi** – jedná se o další služby Poskytovatele při užívání systému, které jsou poskytovány nad rámec služeb poskytovaných na paušální bázi. Poskytovatel se zavazuje tyto služby provést, projeví-li o ně Objednatel zájem, za úplatu podle platného ceníku Poskytovatele na základě samostatného požadavku. Způsob poskytování těchto služeb je popsán v **Příloze č. 5** této smlouvy. Objednatel má právo, nikoliv však povinnost tyto služby objednat a následně čerpat.
 - 1.3. Pojmy užívané v této smlouvě jsou definovány v **Příloze č. 6** této smlouvy.
2. Předmětem plnění není:
 - 2.1. realizace servisních požadavků, které byly způsobeny:
 - a) chybným užitím systému či modulů Objednatel v rozporu s dokumentací systému
 - b) zásahem třetí strany
 - c) vyšší mocí
 - d) komponentami nedodanými na základě smlouvy o dílo, zejména systémovou infrastrukturou (hardware, systémový a komunikační software, databáze, apod.)
3. Požadavky dle předchozího odstavce lze řešit oboustrannou dohodou smluvních stran jako služby poskytované na dodávkové bázi nebo jako implementační služby poskytované na paušální bázi.

Článek IV. Místo a způsob plnění

1. Místem plnění je sídlo Objednatele.
2. Základní formou komunikace mezi oběma stranami je elektronický systém Poskytovatele (dále jen Helpdesk), dostupný prostřednictvím webového přístupu na adrese <https://sd.tescosw.cz>. Helpdesk poskytuje nástroje pro předávání a evidenci požadavků oprávněných osob Objednatele k řešení Poskytovatelem a pro kontrolu průběhu jejich realizace. Seznam oprávněných osob je uveden v **Příloze č. 7**. Součástí Helpdesku je také uživatelská příručka a popis procesu zpracování požadavku.
3. V případě technických potíží, které zabraňují Objednateli komunikovat prostřednictvím Helpdesku dle předchozího odstavce a které jsou mimo vliv Objednatele či Poskytovatele, lze požadavky odeslat formou elektronické pošty na adresu: **podpora_fm@tescosw.cz**.
4. V případě, že pro poskytnutí příslušné služby není nezbytná osobní přítomnost zaměstnanců Poskytovatele, mohou být služby provedeny u Objednatele formou vzdáleného připojení za podmínek uvedených v **Příloze č. 8** této smlouvy.

Článek V.

Cena

1. Cena za Služby poskytované Objednateli dle čl. III. této smlouvy je stanovena dohodou smluvních stran podle zákona č. 526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů.
2. Cena za Služby poskytované na paušální bázi dle čl. III. odst. 1. bod 1.1. této smlouvy v prvním roce výkonu služeb je stanovena v měsíční a roční výši následovně:

Kategorie služby	Cena bez DPH/měsíc	Cena bez DPH/rok
Garanční služby	██████████	██████████
Implementační služby	██████████	██████████
Aktualizační služby 1. rok	██████████	██████████
Cena celkem bez DPH	49 932,13 Kč	599 185,60 Kč
21% DPH	10 485,75 Kč	125 828,98 Kč
Cena celkem s DPH	60 417,88 Kč	725 014,58 Kč

3. Cena za Služby poskytované na paušální bázi dle čl. III. odst. 1. bod 1.1. této smlouvy v druhém a dalším roce výkonu služeb je stanovena v měsíční a roční výši následovně:

Kategorie služby	Cena bez DPH/měsíc	Cena bez DPH/rok
Garanční služby	██████████	██████████
Implementační služby	██████████	██████████
Aktualizační služby 2. a další rok	██████████	██████████
Cena celkem bez DPH	23.417,- Kč	281.000,- Kč
21% DPH	4.917,60 Kč	59.010,- Kč
Cena celkem s DPH	28.334,60 Kč	340.010,- Kč

4. Ceny byly stanoveny na základě rozsahu služeb uvedeném v Příloze č. 2 této Smlouvy a kalkulace uvedené v Příloze č. 4 této Smlouvy.
5. V rámci ceny Aktualizačních služeb za první rok výkonu Služby provede Poskytovatel upgrade modulů Systému uvedených v čl. II. Smlouvy do aktuální verze a reimplementaci modulů včetně dat uložených v DB Systému do realizačního výstupu projektu KNTB-IROP28 realizovaného pro Objednatele (dále jen Reimplementace). Objednatel vydá pokyn k realizaci Reimplementace zadáním požadavku na Helpdesk Poskytovatele. Reimplementace neobsahuje řešení požadavků Objednatele na změny současných funkčních vlastností Systému. Ty budou řešeny následně v rámci paušálních či dodávkových služeb této Smlouvy. Akceptační řízení Reimplementace bude realizováno prostřednictvím nástrojů Workflow na Helpdesku.
6. Cena hodinové sazby za Implementační služby realizované formou paušálních služeb je ██████████ Kč bez DPH za 1 člověkohodinu. Cena Implementačních služeb je dána násobkem počtu hodin potřebných pro realizaci služby a paušální hodinové sazby. Účtuje se každá započatá půlhodina.
7. Cena za služby poskytované na dodávkové bázi dle čl. III. odst. 1 bodu 1.2. této smlouvy je dána násobkem počtu hodin potřebných pro realizaci služby a příslušné hodinové profesní sazby. Účtuje se každá započatá půlhodina. Poskytovatel garantuje Objednateli profesní sazby pro jednotlivé typy činností po dobu čtyř let od uzavření této smlouvy v následující výši:

Profese	Profesní sazba v Kč/hod. bez DPH
Vedoucí projektu	██████████
Projektant / Analytik	██████████
Systémový administrátor	██████████
Databázový administrátor	██████████
Implementátor / Lektor	██████████
Programátor	██████████
Tester	██████████

Článek VI. Platební podmínky

1. Ceny dle čl. V. této smlouvy budou uhrazeny na základě faktur – daňových dokladů (dále jen faktura) vystavených Poskytovatelem a zaslanych na adresu sídla Objednatele.
2. Splatnost faktury je 30 dní od doručení faktury Objednateli.
3. Paušální cena dle čl. V., odst. 2. této smlouvy za dodávky služeb poskytovaných na paušální bázi dle čl. III. odst. 1. bodu 1.1. této smlouvy bude Objednatelem hrazena v pravidelných měsíčních platbách. Dnem uskutečnění zdanitelného plnění bude poslední kalendářní den příslušného měsíce.
4. Sjednaná cena dle profesních sazeb dle čl. V., odst. 3 této smlouvy za dodávky služeb poskytovaných na dodávkové bázi dle čl. III odst. 1. bodu 1.2 této smlouvy bude Objednatelem uhrazena po ukončení realizace příslušného plnění. Zásady poskytování služeb na dodávkové bázi se řídí **Přílohou č. 5**. Faktura bude vystavena na základě předávacího protokolu dle **Přílohy č. 5** této smlouvy. Zdanitelným plněním je datum podpisu předávacího protokolu oběma smluvními stranami.
5. Faktura musí obsahovat všechny údaje uvedené v § 29 a násl. zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění aktuálním k okamžiku vystavení faktury.
6. Pokud faktura nebude obsahovat všechny zákonem a touto smlouvou stanovené náležitosti, je Objednatel oprávněn ji do data splatnosti vrátit Poskytovateli s tím, že Poskytovatel je poté povinen vystavit novou fakturu s novým termínem splatnosti. V takovém případě Objednatel není v prodlení s úhradou faktury.
7. V případě, že Objednatel fakturu vrátil bezdůvodně, přestože je faktura správná a předepsané náležitosti obsahuje, lhůta splatnosti se nestaví a pokud Objednatel fakturu neuhradil v původním termínu splatnosti, je v prodlení.
8. Faktury se platí bankovním převodem na účet druhé smluvní strany uvedený na faktuře. Povinnost Objednatele zaplatit Poskytovateli vyúčtovanou dohodnutou cenu je splněna dnem odeslání platby z účtu Objednatele.

Článek VII. Trvání smlouvy

1. Tato smlouva nabývá platnosti podpisem smluvních stran a účinnosti dnem zveřejnění v registru smluv ČR. Obě smluvní strany s úplným uveřejněním smlouvy v registru smluv souhlasí. Uveřejnění zajistí Objednatel.

2. Služby uvedené v čl. III. odst. 1. této smlouvy začnou být Objednateli poskytovány po podpisu obou smluvních stran.
3. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
4. Tato smlouva zaniká:
 - 4.1. písemnou dohodou smluvních stran
 - 4.2. písemnou výpovědí s výpovědní dobou bez udání důvodu
 - 4.3. písemnou výpovědí bez výpovědní doby dle čl. VII. odst. 6. této smlouvy.
5. Výpovědní doba výpovědi dle čl. VII. odst. 4. bodu 4.2. této smlouvy činí tři měsíce a počítá se od prvního dne měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně.
6. Prodlení s platbou ceny dle čl. V. této smlouvy, po dobu delší než 90 dnů nebo závažná porušení ujednání uvedených v této smlouvě jsou důvodem k výpovědi této smlouvy bez výpovědní doby. Za den ukončení smlouvy výpovědí bez výpovědní lhůty (účinnost výpovědi) se považuje den, kdy byla písemná výpověď doručena příslušné smluvní straně.
7. Za závažné porušení ujednání uvedených v této smlouvě se považuje takové porušení smluvních podmínek, které nebylo viníkem napraveno ani po dvou písemných upozorněních poškozené strany ve lhůtách v těchto upozorněních uvedených. Mezi těmito dvěma upozorněními musí být časový úsek alespoň jeden týden.
8. Odmítne – li smluvní strana, jíž je adresována zásilka obsahující výpověď, převzetí zásilky, považuje se tato zásilka za doručenou dnem odmítnutí takové zásilky.
9. Výpovědí není dotčen nárok na náhradu škody vzniklé porušením podmínek smlouvy, ani nárok na zaplacení smluvní pokuty, který vznikl před účinností výpovědi, ani nárok Poskytovatele na zaplacení ceny za plnění řádně poskytnuté před účinností výpovědi.

Článek VIII.

Práva a povinnosti Objednatele

1. Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli dohodnuté ceny za služby poskytnuté dle této smlouvy.
2. Objednatel zajistí Poskytovateli pro plnění této smlouvy vzdálené připojení k systému a bude jej udržovat trvale v provozuschopném stavu.
3. Objednatel se zavazuje zajistit Poskytovateli jím požadované potřebné informace věcného i systémového charakteru pro plnění této smlouvy.
4. Objednatel je povinen určit oprávněné osoby pro styk s Poskytovatelem, které budou po dobu platnosti této smlouvy zabezpečovat nezbytnou součinnost mezi Poskytovatelem a Objednatелеm a k zajištění potřebných informací a materiálů k plnění této smlouvy. Objednatel může tyto oprávněné osoby zaměnit jinými, které budou vhodné pro výkon prací, a to po předchozím písemném vyrozumění Poskytovatele.
5. Oprávněné osoby Objednatele odpovídají za obsah a správnost předaných požadavků a informací.
6. Objednatel se zavazuje akceptovat nebo vznést připomínky k předanému plnění do 5 ti pracovních dnů od prokazatelného termínu předání. V opačném případě se předané plnění po uplynutí 5 ti denní lhůty považuje za akceptované.
7. Objednatel zajistí součinnost a maximální podporu svých zaměstnanců při realizaci této smlouvy.
8. Výhradní povinností Objednatele je zajistit pravidelné zálohování systému (dat i programů) tak, aby nedošlo k jejich ztrátě nebo poškození. Povinností Objednatele je zajistit bezpečnost Poskytovatelem instalovaných komponent a konfigurací provedených Poskytovatelem.

9. Objednatel zajistí pozvání pověřeného zástupce Poskytovatele k veškerým závažnějším zásahům do svého informačního systému, které budou prováděny ze strany Objednatele. Pokud Objednatel hodlá zasáhnout do svého informačního systému bez pozvání Poskytovatele, či bez jiných, jakýchkoliv konzultací se Poskytovatelem, doporučuje Poskytovatel, aby Objednatel vytvořil věrnou záložní kopii všech částí Systému před tímto zásahem. Pokud tak neučiní, nese plnou odpovědnost za možné následky a Poskytovatel nezaručuje, že bude moci pokračovat v provádění dlouhodobé servisní podpory podle této smlouvy.

Článek IX.

Práva a povinnosti Poskytovatele

1. Poskytovatel se zavazuje plnit své povinnosti vyplývající z této Smlouvy s maximální odpovědností tak, aby systém byl udržován nepřetržitě v provozuschopném, funkčním stavu. Poskytovatel odpovídá za kvalitu a včasnost vykonaných prací a školení a dodání písemných materiálů ve smyslu výše uvedených ustanovení.
2. Poskytovatel je odpovědný za škodu, která Objednateli vznikne prokazatelným neplněním nebo vadným plněním jeho závazků vyplývajících z této smlouvy.
3. Poskytovatel neodpovídá za jakékoli škody, opožděná nebo neposkytnutá plnění, pokud toto bude zapříčiněno včas neposkytnutím potřebných informací či dokumentů Objednatele nebo zásahem třetí strany do systému. Rozsah potřebných informací požadovaných specifikuje Objednateli Poskytovatel a to po nahlášení nebo potvrzení přijetí požadavku.

Článek X.

Smluvní pokuty, sankce

1. Pro případ prodloužení Objednatele s úhradou ceny dle čl. V. této smlouvy má Poskytovatel nárok na zaplacení úroku z prodloužení ze strany Objednatele ve výši 0,02 % z částky, s jejíž platbou je Objednatel v prodloužení, za každý den takového prodloužení.
2. Pro případ prodloužení Poskytovatele s provedením paušální služby dle této smlouvy a s nedodržením příslušných termínů má Objednatel nárok na smluvní pokutu ve výši 0,02 % ze smluvní ceny, za každý den takového prodloužení.
3. V případě, že smluvní strana poruší povinnost mlčenlivosti, sjednanou v čl. XI. této smlouvy druhé smluvní straně smluvní pokutu ve výši 100 000,- Kč.
4. Smluvní strany jsou oprávněny požadovat náhradu škody v plné výši i v případě, že jim vznikl nárok na zaplacení smluvní pokuty.

Článek XI.

Mlčenlivost

1. Pro účely této smlouvy se za důvěrné informace budou považovat všechny informace a údaje ekonomické, finanční, obchodní, právní, organizační a tvůrčí povahy, jakož i jakékoli jiné informace, údaje a dokumenty, které si smluvní strany vzájemně poskytnou v písemné, ústní, elektronické nebo jakékoli jiné podobě v souvislosti s plněním dle této smlouvy (dále jen „důvěrné informace“).
2. Smluvní strany se dohodly na povinnosti zachovávat mlčenlivost o informacích, s nimiž přijdou do styku v souvislosti s realizací této smlouvy.
3. Smluvní strany mají zejména povinnost nesdělit, nevyzradit, nezpřístupnit nebo neumožnit zpřístupnění důvěrné informace třetí osobě. Dále mají povinnost zajistit, že jejich zaměstnanci či jakékoli osoby, které pro ně vykonávají činnost (subdodavatelé), zachovají povinnost mlčenlivosti.

4. Důvěrné informace mohou být smluvními stranami použity výhradně k plnění této smlouvy a k účelu, ke kterému byly poskytnuty.
5. Zpřístupnění informací je možné vždy jen v nezbytném rozsahu.
6. Smluvní strany se zavazují učinit opatření k ochraně důvěrných informací. Smluvní strany nesdělí ani nezpřístupní žádnou z důvěrných informací třetím osobám, nevyužijí ji k vlastnímu prospěchu nebo jinak nezneužijí. Povinnost poskytnout důvěrné informace v rozsahu nezbytně nutném orgánům nebo osobám majícím ze zákona právo na tyto informace a kontrolu činnosti subjektu tím není dotčena.
7. Důvěrnými informacemi nejsou informace, o kterých tak stanoví zákon, dále informace, které jsou veřejně přístupné nebo které se staly obecně známými za předpokladu, že se tak nestalo porušením některé povinnosti vyplývající z této smlouvy.
8. Smluvní strany jsou povinny zajistit, že nebudou neoprávněně pořizovány kopie důvěrných informací a nebudou zjišťovány informace, které nejsou nezbytně nutné ke splnění povinností vyplývajících z této smlouvy.
9. Smluvní strany se zavazují chránit osobní údaje. Pokud se smluvní strany v rámci plnění dle této smlouvy dostanou do kontaktu s osobními údaji, jsou povinny je ochraňovat a nakládat s nimi plně v souladu s příslušnými právními předpisy, a to i po ukončení této smlouvy.
10. Smluvní strany se zavazují pro případ, že se v průběhu plnění dle této smlouvy dostanou do kontaktu s údaji druhé smluvní strany vyplývajícími z její provozní činnosti, tyto údaje v žádném případě nezneužít, nezměnit ani jinak nepoškodit, neztratit či neznehodnotit.
11. Povinnost mlčenlivosti dle tohoto článku trvá i po ukončení této smlouvy, ať už z jakéhokoliv důvodu, včetně odstoupení.
12. V případě ukončení této smlouvy, ať už z jakéhokoliv důvodu, je smluvní strana povinna druhé straně vrátit poskytnuté důvěrné informace, pokud to jejich povaha připouští.
13. V případě, že dojde k neoprávněnému zpřístupnění nebo úniku důvěrných informací, je strana, která tuto skutečnost způsobila nebo ji zjistila, povinna neprodleně oznámit tuto skutečnost druhé smluvní straně a nejpozději do 3 pracovních dní od této skutečnosti (neoprávněného zpřístupnění nebo úniku důvěrných informací) podat písemnou zprávu o této skutečnosti.
14. Smluvní strany si vzájemně slibují poskytovat součinnost při provádění auditu a monitorování aktivit, které se týkají důvěrných informací.
15. Smluvní strany berou na vědomí, že důvěrné informace mohou být zároveň pod zákonnou ochranou, a to jako předmět obchodního tajemství a duševního vlastnictví.
16. V případě porušení některého ustanovení tohoto článku, je strana, která porušila svou povinnost, povinna uhradit druhé smluvní straně vzniklou škodu.

Článek XII.

Protikorupční doložka, compliance doložka

1. Každá ze smluvních stran prohlašuje:
 - 1.1. že neposkytne, nenabídne ani neslíbí úplatek jinému nebo pro jiného v souvislosti s obstaráváním věcí obecného zájmu ani neposkytne, nenabídne ani neslíbí úplatek jinému nebo pro jiného v souvislosti s podnikáním svým nebo jiného,
 - 1.2. že neposkytne, nenabídne ani neslíbí neoprávněné výhody třetím stranám, ani je nepřijímá a nevyžaduje.
2. Každá ze smluvních stran prohlašuje:
 - 2.1. že se nepodílela a nepodílí na páchání trestné činnosti ve smyslu zákona č. 418/2011 Sb., o trestní odpovědnosti právnických osob a řízení proti nim, v platném znění,

- 2.2. že zavedla náležitá kontrolní a jiná obdobná opatření nad činností svých zaměstnanců,
- 2.3. že učinila nezbytná opatření k zamezení nebo odvrácení případných následků spáchaného trestného činu,
- 2.4. že provedla taková opatření, která měla provést podle právních, jakožto i svých vnitřních předpisů,
- 2.5. že z hlediska prevence trestní odpovědnosti právnických osob učinila vše, co po ní lze spravedlivě požadovat, zejm. přijala Etický kodex a zásady Compliance programu“.

Článek XIII.

Ostatní ujednání

1. Zodpovědní zaměstnanci smluvních stran oprávnění jednat v rámci této smlouvy:
 - 1.1. ve věcech smluvních
 - Za Objednatele: [redacted] tel.: [redacted]
 - [XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX]
 - Za Poskytovatele: [redacted], tel.: [redacted]
 - 1.2. ve věcech organizačních a akceptačních:
 - Za Objednatele: [redacted] tel.: [redacted]
 - Za Poskytovatele: [redacted] tel.: [redacted]
2. Obě strany se zavazují, že v souvislosti s plněním smlouvy učiní opatření k zajištění ochrany před šířením počítačových virů a nelegálních programů.
3. Poskytovatel prohlašuje, že zajištěním servisní podpory systému pro Objednatele neporušuje práva třetích osob ve smyslu autorského zákona a že tak činí v souladu s autorským zákonem.

Článek XIV.

Závěrečná ujednání

1. Smlouva představuje komplexní a úplné ujednání mezi smluvními stranami.
2. Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami.
3. Poskytovatel bude po celou dobu plnění předmětu smlouvy oprávněným uživatelem nabízeného aplikačního programového vybavení.
4. Veškeré právní vztahy založené, resp. vyplývající z této smlouvy, které zde nejsou výslovně upravené, včetně eventuálních řešení vzájemných sporů, se řídí ustanoveními příslušných právních předpisů České republiky.
5. Změny a doplnění této smlouvy lze učinit pouze na základě písemné dohody smluvních stran. Takové dohody musí mít podobu datovaných, vzestupně číslovaných dodatků této smlouvy podepsanými jejich statutárními zástupci.
6. Tato smlouva včetně příloh je vyhotovena ve 2 stejnopisech, z nichž každá strana obdrží po jednom vyhotovení. Obě vyhotovení jsou rovnocenná a mají platnost originálu.
7. Autentičnost této smlouvy potvrzují smluvní strany svými vlastnoručními podpisy.
8. Součástí smlouvy jsou tyto přílohy:
 - a) Příloha č. 1: Specifikace služeb
 - b) Příloha č. 2: Rozsah a garance služeb

- c) Příloha č. 3: Reakční lhůty
- d) Příloha č. 4: Detailní kalkulace ceny
- e) Příloha č. 5: Způsob zajištění služeb poskytovaných na dodávkové bázi
- f) Příloha č. 6: Slovník pojmů
- g) Příloha č. 7: Seznam oprávněných osob Objednatele
- h) Příloha č. 8: Pravidla využívání vzdáleného přístupu

Ve Zlíně dne:12. 8. 2020

V Olomouci dne:31. 8. 2020

MUDr. Radomír Maráček,
předseda představenstva
Mgr. Jozef Machek
člen představenstva
Krajská nemocnice T. Bati, a. s.
za Objednatele

Ing. Svatopluk Beneš, MBA,
generální ředitel
TESCO SW a.s.
za Poskytovatele

Příloha č. 1. **Specifikace služeb**

Specifikace služeb		
Kategorie služby	Oblast služby	Popis obsahu služby
Garanční služby (Provoz)	FaMa+ TPIS	Odstraňovat programové chyby kategorie A související s provozem aplikace. Programová chyba kategorie A je taková chyba, kdy programový produkt nebo jeho některou klíčovou funkci není možné používat, dochází k závažnému narušení uživatelských dat, dochází k opakovanému zhroucení celého systému.
		Odstraňovat programové chyby kategorie B související s provozem aplikace. Programová chyba kategorie B je taková chyba, kdy použitelnost programového produktu je snížena, důležité úlohy jsou nezpracovatelné.
		Odstraňovat programové chyby kategorie C související s provozem aplikace. Programová chyba kategorie C je taková chyba, kdy programový produkt nebo jeho důležité úlohy pracují, ale omezeně s chybou, která má vliv na ostatní části systému.
		Provozování aplikace Helpdesk pro evidenci a řízení procesů realizace požadavků objednatele
		Administrace testovacího prostředí aplikace (aplikační a databázová část).
Implementační služby (rozvoj)	FaMa+ TPIS	Realizace úprav aplikace dle požadavků Objednatele v rozsahu nevyčerpaných paušálních hodin. Za implementační služby se považují zejména tyto úpravy: <ul style="list-style-type: none"> - změny workflow - úpravy formulářů (rozšíření o další atributy, skrytí atributů, úpravy aplikačních metod) - úpravy tiskových výstupů - vyžádaná školení a konzultace - implementace inovačních verzí SW
Aktualizační služby (update)	FaMa+ TPIS	Udělení práva k užívání nových distribučních verzí Systému na základě obecných autorských změn v rozsahu dle Objednatelem zakoupených licencí. Objednatel má nárok na aktuální verzi SW dle doby účinnosti aktualizací. Implementace (instalace, zaškolení, migrace dat) inovačních verzí není obsažena v ceně Aktualizační služby.

Příloha č. 2. **Rozsah poskytovaných služeb**

Kategorie služby	Jednotka rozsahu	Oblast služby	Počet jednotek	Měsíční rozsah na prvek	Poznámka
Garanční služby	Produkt	FaMa+ TPIS	1	Rozsah poskytnutých služeb není časově, ani kapacitně omezen. Poskytování služeb se vztahuje pouze na ty produkty, které jsou uvedeny ve sloupci "Oblast služby".	
Implementační služby (rozvoj)	Produkt	FaMa+ TPIS	1	■	Nevyčerpané hodiny v daném období lze převádět do období následujících v rámci daného roku, nelze je však převádět do jiných služeb.
Aktualizační služby (nové verze)	Produkt	FaMa+ TPIS	1	Rozsah poskytnutých služeb není časově, ani kapacitně omezen. Poskytování služeb se vztahuje pouze na ty produkty, které jsou uvedeny ve sloupci "Oblast služby".	

Příloha č. 3. **Reakční lhůty služeb**

Reakční lhůty služeb						
Kategorie služby	Oblast služby	Druh činnosti	Časový rozsah		Reakční lhůty	
			Dny v týdnu	Provozní hodiny	Max. doba odezvy	Max. doba odstranění chyby
Garanční služby (Provoz)	FaMa+ TPIS	Odstraňovat programové chyby kategorie A	Po-Pá	08:00-16:00	8 hod	24 hod
		Odstraňovat programové chyby kategorie B	Po-Pá	08:00-16:00	3 pracovní dny	5 pracovních dnů
		Odstraňovat programové chyby kategorie C	Po-Pá	08:00-16:00	8 pracovních dnů	Není stanoveno
Implementační služby (rozvoj)	FaMa+ TPIS	Všechny činnosti implementačních služeb	Po-Pá	08:00-16:00	3 pracovní dny	Není stanoveno
Aktualizační služby (nové verze)	FaMa+ TPIS	Všechny činnosti aktualizčních služeb	Po-Pá	08:00-16:00	Není stanovena	Není stanovena

Reakční lhůta může být po vzájemné dohodě Poskytovatele a Objednatele upravena

V situaci, kdy se využívá vzdálený přístup nebo součinnost Objednatele, přerušují se garantované reakční lhůty na dobu poskytování požadované součinnosti Objednatelem.

Příloha č. 4. **Detailní kalkulace ceny**

Rozsah služeb					Kalkulace dle rozsahu					
Kategorie služby	Oblast služby	Jednotka rozsahu	Specifikace rozsahu	Způsob kalkulace	Kalkulační jednotka (KJ)	Počet KJ/měs	Jednotková cena	Roční cena	Měsíční cena	Poznámka
Garanční služby	FaMa+ TPIS	Modul	Evidence zdravotnických prostředků	[REDACTED]	[REDACTED]	1	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
			Opakované činnosti/Termínové plány			1	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	
			Zakázky			1	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	
			Dokumentace a smlouvy			1	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	
			Žádankový systém na ZP			1	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	
			Externí vztahy			1	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	1	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	1	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
			[REDACTED]			1	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	
			[REDACTED]			1	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	
			[REDACTED]			1	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	
			[REDACTED]			1	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	
			[REDACTED]			1	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	

Příloha č. 5. Způsob zajištění služeb poskytovaných na dodávkové bázi

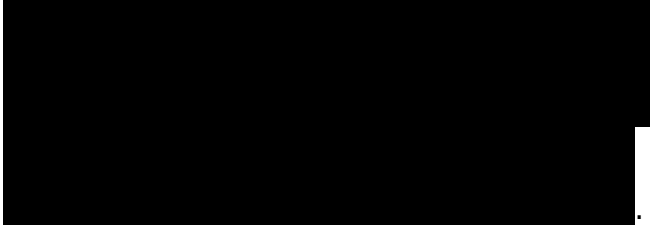
- 1.1. Poskytovatel se zavazuje, že bude provádět služby na dodávkové bázi na základě požadavků Objednatele evidovaných na Helpdesku Objednatele, odsouhlasených oběma smluvními stranami.
- 1.2. Požadavky předkládají oprávněné osoby Objednatele, uvedené v **Příloze č. 7**.
- 1.3. Požadavek bude detailně popsán spolu s navrženým termínem realizace.
- 1.4. Poskytovatel je povinen potvrdit Objednateli příjem požadavku do 2 pracovních dnů po jeho obdržení. Do 5 pracovních dnů po obdržení požadavku se zašle Poskytovateli vyjádření obsahující termín, pracnost a cenu realizace požadavku.
- 1.5. Schválením návrhu řešení daného požadavku Objednatel je požadavek považován za závazný. Při schválení Objednatel uvede, zda bude hodiny čerpat z paušálu nebo zda bude požadavek objednan.
- 1.6. Po realizaci požadavku předloží Poskytovatel Objednateli výstupy k posouzení. Objednatel bez zbytečného odkladu provede nezbytné kontrolní činnosti a nejpozději do 5 pracovních dnů sdělí písemně formou komentáře požadavku na Helpdesku výsledek kontroly. Na základě výsledků kontroly provede Poskytovatel patřičné úpravy a požádá Objednatele o další kolo kontroly nebo zahájí akceptační řízení.
- 1.7. Pokud byl požadavek řešen formou dodávky na objednávku, zpracuje Objednatel výsledky kontroly do předávacího protokolu, který obsahuje název předmětu předávání, datum a výsledek akceptace (dle bodu 1.9. této přílohy), kdo předává a komu předává. Do předávacího protokolu Objednatel dopíše komentář k výsledku kontroly. Předávací protokol podepsaný oprávněnými osobami smluvních stran je podkladem pro fakturaci. Pokud byl požadavek realizován z paušálu implementačních služeb bez objednávky, proběhne akceptace pomocí nástrojů Workflow na Helpdesku Objednatele.
- 1.8. Pokud Objednatel nesdělí výsledek akceptace ve sjednané lhůtě, má se za to, že akceptace proběhla a realizace požadavku byla ukončena a schválena bez připomínek. Poskytovatel má právo vystavit jednostranný Předávací protokol, na jehož základě může provést fakturaci realizace požadavku.
- 1.9. Výsledkem akceptace se rozumí:
 - **Akceptováno** - lze provést fakturaci požadavku na základě Předávacího protokolu.
 - **Akceptováno s připomínkami** - Objednatel uvede připomínky formou komentáře k požadavku. Poskytovateli vzniká právo fakturovat a současně povinnost vyřešit připomínky Objednatele na své náklady v dohodnutém termínu.
 - **Neakceptováno** - znamená, že nelze ukončit realizaci požadavku.

Slovník pojmů	
Pojem	Výklad
Chyba	Chyba je takový stav programového produktu, kdy produkt při svém běhu neočekávaně ukončí vykonání požadované operace.
Pracovní dny	Jedná se o dny pondělí až pátek mimo dny státního svátku.
Provozní hodiny	Provozní hodiny jsou hodiny, ve kterých jsou poskytovány uvedené služby.
Max. doba odezvy	Odezva je úkon, při kterém dojde ze strany Poskytovatele k telefonickému nebo písemnému potvrzení akceptace požadavku ze strany Objednatele a stanovení začátku realizace požadavku.
Maximální doba zahájení řešení	Zahájení řešení je takový úkon, při kterém dojde k zahájení zpracování požadavku. Doba zahájení řešení může být po vzájemné dohodě Poskytovatele a Objednatele upravena.
Neoprávněný požadavek	Neoprávněný požadavek je takový požadavek, při jehož realizaci se zjistí, že požadavek se týká služby (produktu) nebo činností, které nejsou pokryty rozsahem, specifikací či reakční lhůtou servisních služeb smluvně uzavřených mezi zhotovitelem a objednatel. V takovém případě je zhotovitel oprávněn nárokovat uhrazení prokazatelně vynaložených nákladů na realizaci těchto požadavků a to i v případě částečné realizace.
Náhrada škody	Smluvní strany jsou oprávněny požadovat náhradu škody v plné výši i v případě, že jim vznikl nárok na zaplacení smluvní pokuty.
Oprávněná osoba Objednatele	Osoba Objednatele, která má oprávnění zadávat a akceptovat požadavky Objednatele ve webové aplikaci HelpDesk nebo na předávacím protokolu. Objednatel má výhradní právo měnit seznam oprávněných osob písemným oznámením Poskytovateli.
Pověření pracovníci Objednatele	Pracovníci Poskytovatele, kteří mají oprávnění realizovat Služby a požadavky Objednatele. Poskytovatel má výhradní právo měnit seznam pověřených pracovníků písemným oznámením Objednateli.
Akceptace	Způsob převzetí předmětu plnění definovaný obecnými obchodními podmínkami Poskytovatele.

Příloha č. 7. **Seznam oprávněných osob Objednatele**

Seznam oprávněných osob Objednatele		
Jméno	Telefon	E-mail
██████████	██████████	██████████
██████████	██████████	██████████
██████████	██████████	██████████
██████████	██████████	██████████

Příloha č. 8. **Pravidla využívání vzdáleného přístupu**

- 1.1. Předmětem této dohody je oprávnění Poskytovatele připojit své pověřené pracovníky do počítačové sítě Objednatele, na které je provozován Systém pomocí dohodnutých SW nástrojů (např. VPN), za účelem výkonu Služeb v rámci provozování Systému. Spojení bude realizováno pomocí bezpečného šifrovaného kanálu.
- 1.2. Objednatel tímto souhlasí se skutečností, že do počítačové sítě Objednatele budou přistupovat následující pověřeni pracovníci Poskytovatele:
A large black rectangular redaction box covering the names and details of the authorized personnel.
.
- 1.3. Veškeré záležitosti ohledně mlčenlivosti se řídí článkem XI. této smlouvy.
- 1.4. Pokud budou při realizaci požadavků Objednatele provádět pověření pracovníci Poskytovatele aktualizaci dat Objednatele, musí být tyto úkony předem konzultovány s oprávněnou osobou Objednatele.