

# SERVISNÍ SMLOUVA č. SO-4067

## ÚDRŽBA A PODPORA PROVOZU IS

### Sušická nemocnice s.r.o.

společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Plzni, oddíl C vložka 37846,

se sídlem Chmelenská 117, Sušice, PSČ 342 01,

zastoupená Bc. Jiří Vlček, MBA, jednatel společnosti,

IČ 08176302,

DIČ CZ08176302,

bankovní spojení ČSOB, a.s., č. ú. 271938666/0300,

adresa elektronické pošty: sekretariat@nemocnice-susice.cz, info@susnem.cz,

(dále jen **Objednatel**),

na straně jedné,

a

### STAPRO s. r. o.

společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci Králové, oddíl C vložka 148,

se sídlem Pernštýnské náměstí 51, Staré Město, Pardubice, PSČ 530 02,

zastoupená Ing. Leoš Raibr, jednatel společnosti,

IČ 13583531,

DIČ CZ13583531,

DIČ DPH CZ699004728,

bankovní spojení ČSOB, a. s., č.ú.: 271810793/0300,

adresa elektronické pošty: stapro@stapro.cz,

(dále jen **Dodavatel**),

na straně druhé,

dále též **Smluvní strana** nebo společně **Smluvní strany**,

uzavírají mezi sebou v souladu s ustanoveními § 2586 a násl. zákona číslo 89/2012 Sb., občanského zákoníku

(dále jen **ObčZ**), obchodní **smlouvu o dílo** (dále jen **Smlouva**).

## Článek I - Prohlášení Smluvních stran

1. Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené v záhlaví této Smlouvy (dále jen Identifikační údaje) odpovídají aktuálnímu stavu zápisu do obchodního rejstříku a zároveň též aktuálnímu stavu každé Smluvní strany a zavazují se bez zbytečného odkladu informovat druhou Smluvní stranu o jakémkoliv změně Identifikačního údaje, v opačném případě odpovídají za újmu způsobenou druhé Smluvní straně neoznámením změny ve sjednané lhůtě. Smluvní strany prohlašují, že osoby jednající za Smluvní strany jsou osoby oprávněné k jednání bez jakéhokoliv omezení daného např. i vnitřním předpisem Smluvní strany.
2. Objednatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že adresa elektronické pošty uvedená v Identifikačních údajích Objednatele anebo firemní adresa elektronické pošty zaměstnanců Objednatele sdělená Objednatelem Dodavatelovi bude Dodavatelem užívána za účelem zasílání oznámení a informací o školeních a setkáních uživatelů a správců informačních systémů Dodavatele a souvisejících informačních technologiích, zejména spravovaných podle Smlouvy, o jejich změnách, o změnách v legislativě, o nabídkách produktů atp. (dále jen Obchodní sdělení). Objednatel dává souhlas k zasílání Obchodních sdělení. Tento souhlas může Objednatel kdykoliv odvolat zprávou zaslou na adresu elektronické pošty Dodavatele uvedenou v Identifikačních údajích. Pokud bude povinnost doručit Objednateli jakékoli oznámení anebo informaci součástí závazku Dodavatele podle této Smlouvy, zavazuje se Objednatel v případě odvolání souhlasu s používáním elektronické pošty zaplatit náhradu nákladů vynaložených Dodavatelem na zajištění doručení oznámení anebo informace listovní zásilkou.
3. Dodavatel prohlašuje, že není ve stavu úpadku ve smyslu ustanovení § 3 zákona č. 182/2006 Sb., tzv. insolvenčního zákona, v platném znění.

4. Objednatel prohlašuje, že má dostatečné finanční prostředky nebo příslib či finanční plán dostatečných finančních prostředků na úhradu ceny sjednané touto Smlouvou.
5. Smluvní strany mají zájem uzavřít platnou Smlouvu a žádné Smluvní straně není známa žádná skutečnost bránící jí uzavřít platnou smlouvu a poskytnout sjednaná plnění.

## Článek II - Účel Smlouvy a cíle Smluvních stran

1. Účelem Smlouvy je poskytnutí plnění sjednaných servisních služeb a podrobná úprava a právní vymezení poměru Smluvních stran při poskytování činností Dodavatele Objednateli pro vybrané informační technologie a uživatele informačního systému Objednatele. Smluvní strany předpokládají dlouhodobost smluvního poměru založeného touto Smlouvou.
2. Společným cílem Smluvních stran je zajištění níže sjednaných servisních služeb podpory provozu, funkčnosti a dostupnosti informačních systémů vyjmenovaných v této Smlouvě.

## Článek III - Předmět Smlouvy

1. Dodavatel se zavazuje prostřednictvím svých zaměstnanců a / nebo smluvních partnerů (dále jen Subdodavatelů) poskytovat Objednateli činnosti (dále jen Služby) spočívající v zajištění a podpoře provozu informačních systémů Objednatele, resp. v zajištění a podpoře provozu vybraných informačních technologií.
2. Rozsah podpory a popis poskytovaných Služeb je uveden v **Příloze č. 1 a č. 2** Smlouvy.
3. Objednatel se zavazuje poskytovat součinnost k plnění podle této Smlouvy, poskytované Služby přijímat a platit Dodavateli dále sjednanou cenu ve sjednaných termínech.
4. Jakékoli jiné činnosti nebo jiný rozsah, než uvedené v Příloze č. 1 a č. 2 Smlouvy, mohou být zajišťovány Dodavatelem po dohodě s Objednatelem, a to výhradně na základě samostatně potvrzené písemné objednávky či další smlouvy, a to v cenách dle potvrzené písemné objednávky nebo smlouvy nebo ceníku Dodavatele platného v době poskytnutí činnosti.

## Článek IV - Práva a povinnosti Smluvních stran

1. Dodavatel se zavazuje poskytovat Služby s náležitou odbornou péčí kvalifikovanými a vyškolenými pracovníky tak, aby dosáhl výsledku sjednaného Smlouvou, v souladu s jemu známými zájmy Objednatele.
2. Dodavatel se zavazuje provádět Služby ve shodě s bezpečnostními požadavky Objednatele, které budou písemně Dodavateli sděleny a Dodavatelem písemně potvrzeny.
3. Dodavatel i Objednatel se zavazují stanovit za účelem řízení vztahu mezi Objednatelem a Dodavatelem v oblasti působnosti podle Smlouvy osobu odpovědnou za tento vztah. Jména pracovníků jsou uvedena v **Příloze č. 3** Smlouvy.
4. Dodavatel se zavazuje stanovit osoby odpovědné za plnění závazků dle Smlouvy. Jména těchto osob a jsou uvedena v Příloze č. 3 Smlouvy. Změna oprávněných osob, příp. rozsahu jejich oprávnění vyžaduje pouze jednostranné písemné oznámení zaslané druhé Smluvní straně v souladu s touto Smlouvou, přičemž tato změna se stává účinnou okamžikem doručení takového oznámení.
5. Objednatel se zavazuje stanovit odpovědné pracovníky a poskytnout Dodavateli veškerou součinnost, nezbytné údaje a informace potřebné k řádnému plnění Smlouvy a umožnit řádné plnění Smlouvy v plném rozsahu. V době provádění Služeb bude na vyžádání Dodavatele přítomen na pracovišti Objednatele odpovědný pracovník Objednatele, v odůvodněných případech i mimo rámec běžné pracovní doby, u plánovaných akcí po předchozí dohodě.
6. Objednatel se zavazuje umožnit provádět Službu dle této Smlouvy i mimo běžnou pracovní dobu.
7. Objednatel se zavazuje zajistit pracovníkům Dodavatele:
  - ▶ bezplatný vjezd a parkování v příslušných objektech Objednatele,
  - ▶ přístup na příslušná pracoviště v místech instalace technologií dotčených Smlouvou,
  - ▶ bezpečné, nezávadné a zdraví neohrožující pracovní prostředí.
8. Objednatel se zavazuje přijmout sjednané plnění Dodavatele, ve sjednaném rozsahu a způsobilé sloužit svému účelu. Pokud Objednatel ani na základě písemného oznámení termínu předání plnění toto plnění bez jakéhokoli odůvodnění nepřevzme, má se za to, že plnění bylo předáno a převzato dnem, kdy se tak podle písemného oznámení mělo stát, nejpozději dnem, kdy bylo plnění dokončeno a Dodavatel umožnil Objednateli jeho užití. Písemné oznámení musí být adresováno příslušné odpovědné osobě, resp. osobě, která ji v době nepřítomnosti zastupuje, a musí jí být prokazatelně doručeno.
9. Objednatel se zavazuje po dohodě s Dodavatelem zajistit technické prostředky, komponenty (hardwarové, softwarové) nebo služby, které nejsou předmětem Smlouvy a jsou nutné pro zajištění činností Dodavatele podle této Smlouvy, a to dle svých možností a na základě zdůvodněných požadavků Dodavatele. Pokud

nebudou tyto prostředky zajištěny, neodpovídá Dodavatel za případné neplnění či omezené plnění poskytovaných služeb a činností.

10. Objednatel se zavazuje dodržovat ustanovení zákona č. 121/2000 Sb., autorského zákona v platném znění. Objednatel bere na vědomí, že Dodavatel provádí implementaci a poskytuje Služby dle této Smlouvy pouze v prostředí legálního software, a že za užívání nelegálního software Objednatelem nenese Dodavatel žádnou odpovědnost.
11. Objednatel se zavazuje, že do aplikačního softwarového vybavení dodaného Dodavatelem nebude provádět žádné zásahy narušující struktury databáze nebo jeho funkce, včetně napojení jiných systémů na databázi bez předchozího písemného souhlasu Dodavatele. V případě porušení takového závazku Dodavatel negarantuje bezchybný chod aplikace a je oprávněn odstoupit od této Smlouvy.
12. Objednatel je oprávněn provádět datové a konfigurační změny v informačním systému. Pokud tyto změny budou mít negativní dopad na služby a činnosti zajišťované Dodavatelem, pak Dodavatel neodpovídá za případné neplnění či omezené plnění poskytovaných služeb a činností. Objednatel se v takovémto případě zavazuje vyvolat jednání s Dodavatelem k zajištění nápravy.
13. Objednatel se zavazuje, jako nezbytný předpoklad provádění sjednaných Služeb, umožnit Dodavateli technicky a organizačně vzdálený přístup k dotčeným prostředkům informačního systému Objednatele za účelem plnění činností a závazků Dodavatele dle Smlouvy.
14. Objednatel je povinen oznámit a konzultovat s Dodavatelem z pohledu zajištění plnění Služeb dle Smlouvy plánované změny v technologickém prostředí Objednatele včetně síťové infrastruktury a jednotlivých serverů nejpozději 24 hodin před provedením těchto změn.
15. Objednatel je povinen zajistit bezproblémový chod síťové infrastruktury, dotčených serverových technologií včetně procesu zálohování a bezproblémový chod koncových zařízení, zejména pracovních stanic a tiskáren.
16. Objednatel je povinen v odůvodněných případech umožnit fyzický přístup pověřeným pracovníkům Dodavatele do prostor, ve kterých Objednatel provozuje technologické zařízení s Produktem a případně i do dalších prostor, které s provozem technologického zařízení souvisí. Současně je Objednatel povinen umožnit pracovníkům Dodavatele přístup do vnitřní sítě Objednatele za účelem kontroly a testování funkčnosti poskytovaných Služeb. Tuto povinnost musí Objednatel zajistit tak, aby nebránil Dodavateli v plnění sjednaných lhůt poskytování Služeb dle Smlouvy.

## Článek V - Místo, termíny a prokazování plnění

1. Místem plnění Služeb sjednaných dle Smlouvy jsou pracoviště Objednatele.
2. Místem plnění Služeb, které nejsou vázány na pracoviště Objednatele (např. konzultace, školení, vzdálený servis), jsou pracoviště Dodavatele, dle výběru Dodavatele, pokud není sjednáno jinak.
3. Dodavatel se zavazuje provádět pro Objednatele sjednané Služby ve sjednaných termínech. Termíny plnění jsou prodlouženy při zpožděních způsobených Objednatelem o čas zdržení.
4. Dodavatel se neocitá v prodlení s poskytnutím plnění v případech neposkytnutí potřebné součinnosti Objednatelem, ke které se Objednatel v této Smlouvě zavázal, pokud v důsledku porušení této povinnosti Objednatele nebylo možné službu provést. Za zdržení způsobené Objednatelem je považováno i zpoždění plateb Objednatele za Služby Dodavatele dle Smlouvy.
5. Termíny plnění a způsoby prokazování plnění jsou sjednány v Příloze č. 1 a 3 Smlouvy.

## Článek VI - Cena plnění a platební podmínky

1. Objednatel se zavazuje za poskytnuté Služby dle Smlouvy platit Dodavateli sjednanou roční cenu bez DPH (Daň z přidané hodnoty) sjednanou v Příloze č. 1 Smlouvy.
2. Objednatel bere na vědomí, že ke sjednané roční ceně uhradí také DPH ve výši stanovené právním předpisem platným k datu uskutečnění zdanitelného plnění, jež je daňovým dokladem účtováno.
3. Cena bude hrazena Objednatelem v měsíčních platbách ve výši jedné dvanáctiny sjednané roční ceny, a to vždy na základě daňového dokladu Dodavatele. Dodavatel je oprávněn vystavovat daňové doklady vždy k poslednímu dni kalendářního měsíce, v němž je Služba poskytnuta.
4. Splatnost každého daňového dokladu vystaveného Dodavatelem za provedené Služby a jiná plnění nebo náhrady sjednaných nákladů je sjednána 14 dnů ode dne jeho vystavení. Dodavatel se zavazuje odeslat každý daňový doklad nejpozději následující pracovní den po dni vystavení.
5. Daňové doklady budou zasílány elektronickou poštou na e-mailovou adresu Objednatele **blahova@nemocnice-susice.cz**. Objednatel se zavazuje zajistit, že e-mailová adresa nebude vázána na konkrétní osobu a bude na ní zajištěna pro zpracování příchozích e-mailů zastupitelnost zodpovědných pracovníků Objednatele. Daňové doklady budou zasílány formou přílohy e-mailu ve formátu ISDOCX pro import do ekonomického sw a dále formátu PDF pro náhled a případný tisk. Dodavatel se zavazuje zajistit, že

zasílané daňové doklady budou podepsány a opatřeny elektronickým podpisem ve smyslu zákona č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, v platném znění, prokazujícím jednoznačný původ a autenticitu zasláního daňového dokladu.

6. Platby budou prováděny Objednatelem bezhotovostně na účet Dodavatele, který bude vždy uveden na příslušném daňovém dokladu. Za den úhrady se považuje den připsání příslušné částky na účet Dodavatele.
7. Objednatel se zavazuje hradit Dodavateli dále nezbytně nutné náklady spojené s poskytováním Služeb dle Smlouvy, zejména cestovní a ubytovací výlohy Dodavatele, průběžně po jejich vynaložení a podle skutečnosti na základě daňového dokladu vystaveného Dodavatelem. Cestovní výlohy budou hrazeny v cenách podle aktuálního ceníku Dodavatele.
8. Náklady na případné ubytování pracovníků Dodavatele budou přeúčtovány ve skutečné výši, maximálně však do výše 1 000 Kč / osoba / den bez DPH.
9. Servisní a instalační práce nad rámec sjednaných Služeb dle Smlouvy zhotovené Dodavatelem na základě objednávky budou v případě jejich provedení bez uzavření písemné smlouvy placeny Objednatelem v cenách dle aktuálního ceníku Dodavatele na základě daňového dokladu vystaveného po dokončení sjednaného plnění.
10. Pokud Smluvní strany sjednají změnu rozsahu plnění dle Smlouvy v návaznosti na Objednatelem vyžádané změny v rozsahu a úrovni sjednaných Služeb, pak současně sjednají změnu sjednané roční ceny, a to formou písemného dodatku ke Smlouvě.
11. Dodavatel je každoročně oprávněn jednostranně upravit vždy k 1. lednu daného kalendářního roku sjednanou roční cenu za Služby v závislosti na ohlášené míře inflace předchozího kalendářního roku publikované Českým statistickým úřadem.

## Článek VII - Ochrana osobních a citlivých údajů

1. Vzhledem ke skutečnosti, že v rámci smluvního vztahu založeného Smlouvou umožňuje Objednatel Dodavateli přístup k osobním a citlivým údajům subjektů údajů, svých klientů a pacientů (dále jen **Klienti**), ve smyslu zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů (dále jen **Zákon o zpracování osobních údajů**) a nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES, obecné nařízení o ochraně osobních údajů (dále jen **Nařízení**), zpřesňují Smluvní strany svá práva a povinnosti při zpracování osobních a citlivých údajů Klientů Objednatele v souladu s uvedenými právními předpisy následovně.
2. Dodavatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o nichž se dozví u Objednatele při plnění závazků dle Smlouvy nebo v souvislosti s nimi. To platí zejména o skutečnostech, na něž se vztahuje povinnost mlčenlivosti zdravotnických pracovníků, zejména podle ustanovení § 51 zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování (**Zákon o zdravotních službách**), jakož i o osobních údajích, citlivých údajích (dále jen **Osobní údaje**) a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení Osobních údajů ve smyslu zejména ustanovení § 32 a 47 Zákona o zpracování osobních údajů. Dodavatel se zavazuje nakládat s Osobními údaji v souladu s Nařízením, Zákonem o zpracování osobních údajů a prováděcími právními předpisy přijatými k ochraně a zpracování osobních údajů.
3. Pokud Dodavatel přijde při plnění Smlouvy do styku s Osobním údajem a bude v postavení zpracovatele (dále jen **Zpracovatel**) ve smyslu Nařízení a Zákona o zpracování osobních údajů, zavazuje se nakládat s Osobními údaji pouze za účelem splnění závazků z této Smlouvy a žádným jiným způsobem, a to v souladu s Nařízením a Zákonem o zpracování osobních údajů a Zákonem o zdravotních službách a prováděcími předpisy.
4. Zpracovávání Osobních údajů v rozsahu údajů poskytnutých anebo zpřístupněných Objednatelem a týkajících se zdravotnické dokumentace Klientů, jimž jsou Objednatelem poskytovány zdravotní služby, a dále v rozsahu Osobních údajů zaměstnanců Objednatele, kteří jsou zdravotnickými pracovníky, Dodavatelem, může zahrnovat zejména provedení analýzy požadavku Objednatele, jeho vyřešení, zajištění záznamu o řešení požadavku Objednatele a důkazu pro případ pozdějších reklamací nebo jiných nároků vznesených Objednatelem v souvislosti s Dodavatelem poskytovanou Službou, implementace dat, odstranění Objednatelem ohlášených potíží při užívání informačního systému (dále jen **IS**), zabránění, vyhledávání a opravy problémů zjištěných při poskytování Služby, testování funkcí IS za účelem ověření nebo zvýšení kvality IS, zlepšování funkcí IS, vyhledávání hrozeb uživatelům a ochrany uživatelů IS, ukládání kopií databáze (datových záloh) Objednatele na určený server, provádění automatického výmazu databáze po uplynutí doby jejího uložení (dále jen **Sjednané činnosti**).
5. Osobní údaje nebudou použity k jinému účelu, než Sjednaným činnostem, ani z nich nebudou odvozovány informace pro žádné reklamní či jiné komerční účely.
6. Zpracování Osobních údajů je vedlejším závazkem Dodavatele při plnění této Smlouvy, úplata za zpracování je proto zahrnuta do ceny Služby dle této Smlouvy.
7. Dodavatel bere na vědomí, že při Sjednaných činnostech může přijít do styku s následujícími Osobními údaji:

- a) Osobní údaje zaměstnanců Objednatele – jméno, příjmení, titul, datum a místo narození, rodné číslo, bydliště, zdravotní pojišťovna, doklad o dosaženém vzdělání, potvrzení lékaře o schopnosti vykonávat povolání, telefon, e-mail, bankovní účet zaměstnance, příp. další osobní údaje, které je Objednatel, jakožto zaměstnavatel, povinen na základě zákona zpracovávat za účelem vedení personální a mzdové agendy svých zaměstnanců,
  - b) Osobní údaje Klientů – jméno, příjmení, titul, rodné číslo, resp. číslo pojištěnce nebo datum narození, číslo pojišťovny, anamnestická data související se zdravotním stavem a péčí o Klienta, diagnosy, adresa bydliště anebo pobytu, telefonní číslo, e-mailová adresa, identifikační údaje zaměstnavatele, profese, informace o rodinných příslušnících, pohlaví, rodinný stav, občanství, identifikační údaje praktických lékařů Klienta, druh a výše sociální dávky.
8. Jakékoliv nakládání s Osobními údaji je nutné považovat za zpracování Osobních údajů.
  9. Za porušení ochrany Osobních údajů v průběhu Sjednaných činností je odpovědný Dodavatel.
  10. Dodavatel je oprávněn zpracovávat Osobní údaje pouze po dobu účinnosti Smlouvy anebo po dobu nezbytnou k plnění archivačních povinností podle platných právních předpisů, nejdéle však 10 let od jejího ukončení.
  11. Po ukončení Smlouvy se Dodavatel zavazuje veškeré Osobní údaje, které má případně ve své k dispozici např. za účelem provádění testování anebo jiných operací za účelem zvýšení anebo ověření kvality systému prokazatelně smazat nebo vrátit Objednateli a vymazat existující kopie, neukládá-li zákon Dodavateli povinnost Osobní údaje zpracovávat i po ukončení Smlouvy.
  12. Dodavatel za účelem ochrany Osobních údajů Objednatele a jeho Klientů před neoprávněným přístupem, použitím, zveřejněním nebo zničením, resp. před jejich náhodnou ztrátou či změnou uplatňuje technická a organizační bezpečnostní opatření, interní kontroly a rutiny zabezpečení Osobních údajů zajišťující splnění všech povinností dle Nařízení a Zákona o zpracování osobních údajů, zejména zajišťuje, aby veškeré přístupy byly možné pouze přes přístupová hesla pouze výslovně oprávněných pracovníků Dodavatele, ze záznamem historie o přístupu do IS Objednatele, a dále aby data obsažená ve zdravotnické dokumentaci Objednatele byla šifrována způsobem, který znemožní nahlížení do zdravotnické dokumentace neoprávněným osobám. Dodavatel se zavazuje zajistit informovanost svých pracovníků o povinnostech vyplývajících z této Smlouvy. Dodavatel se zavazuje zajistit, aby jeho pracovníci, kteří budou přicházet do styku s Osobními údaji, byli smluvně vázáni povinností mlčenlivosti ve smyslu Nařízení a Zákona o zpracování osobních údajů a poučení o možných následcích porušení těchto povinností s tím, že povinnost důvěrnosti bude jimi dodržována i po skončení jejich smluvního vztahu k Dodavateli. Dodavatel prohlašuje, že jeho zaměstnanci a/nebo subdodavatelé přicházející při výkonu své práce do styku s Osobními údaji pacientů a Klientů Objednatele, byli náležitě poučeni o povoleném způsobu nakládání s Osobními údaji a byli seznámeni s následky jednání, které by bylo v rozporu se zákonnou úpravou a bezpečnostními směrnicemi Objednatele, s nimiž byli prokazatelně seznámeni.
  13. Dodavatel zajišťuje bezpečné zpracování Osobních údajů Klientů Objednatele zejména následujícími organizačními a technickými opatřeními Dodavatele:
    - a) Aplikací Integrovaného systému řízení politiky bezpečnosti informací dle standardu normy ČSN ISO/IEC 27001:2006,
    - b) Řízením jednoznačně identifikovatelného a zabezpečeného přístupu uživatelů NIS Dodavatele,
    - c) Aplikací kryptografických opatření na ochranu Osobních údajů Objednatele, v rámci ukládání dat Objednatele včetně elektronické komunikace a výměny dat s datovým centrem v rámci veřejné sítě internet,
    - d) Aplikací systému zaznamenávání a vytváření záznamů událostí a změn formou logů.
  14. Osobní údaje nebudou poskytnuty ani jakkoliv zpřístupněny třetím osobám ze zemí mimo EU a EHP.
  15. Objednatel bere na vědomí, že v případě využití nástroje TeamViewer jsou využívány servery společnosti TeamViewer GmbH, sídlem Jahnstr. 30 D-73037 Göppingen Německo, která je tímto zapojena do zpracování Osobních údajů jako další zpracovatel (dále jen Další zpracovatel).
  16. Dodavatel je povinen informovat Objednatele bez zbytečného odkladu o zapojení Dalšího zpracovatele, sdělit jeho identifikační údaje, a to s dostatečným předstihem tak, aby měl Objednatel možnost vyslovit vůči této změně své oprávněné námítky.
  17. Dodavatel tímto prohlašuje, že v rámci své činnosti implementoval požadavky Nařízení a zpracování Osobních údajů bude probíhat v souladu s pravidly Nařízení. Dodavatel se zejména zavazuje:
    - a) zpracovávat Osobní údaje pouze na základě doložených pokynů Objednatele činěného prostřednictvím oprávněných osob podle ujednání a způsobem dle této Smlouvy, tedy výhradně pokynem v písemné podobě ve formátu PDF prostřednictvím e-mailu zasláného na adresu [helpdesk@stapro.cz](mailto:helpdesk@stapro.cz) anebo prostřednictvím záznamu v aplikaci HelpDesk na adrese <https://helpdesk.stapro.cz>, doloženého pokynu Objednatele je třeba i tehdy, mají-li být Osobní údaje předávány do třetí země nebo mezinárodní organizaci; Dodavatel je povinen archivovat veškeré pokyny Objednatele,
    - b) zachovávat mlčenlivost o povaze a nakládání s Osobními údaji,

- c) provést vhodná technická a organizační zabezpečení, aby zajistil úroveň zabezpečení odpovídající danému riziku, při posuzování vhodné úrovně zabezpečení Dodavatel zohlední zejména rizika, která představuje zpracování, zejména náhodné nebo protiprávní zničení, ztráta, pozměňování, neoprávněné zpřístupnění předávaných, uložených nebo jinak zpracovávaných Osobních údajů, nebo neoprávněný přístup k nim,
  - d) nepředat ani nezpřístupnit Osobní údaje žádné třetí osobě, s výjimkami sjednanými výše (viz Další zpracovatel) bez předchozího písemného souhlasu Objednatele, tedy nezapojit do zpracování žádného dalšího zpracovatele bez předchozího písemného povolení Objednatele, udělí-li Objednatel povolení k zapojení Dalšího zpracovatele, musí být tomuto Dalšímu zpracovateli uloženy stejné povinnosti na ochranu Osobních údajů, jaké jsou uvedeny v tomto článku Smlouvy,
  - e) zohlednit povahu zpracování a být Objednateli nápomocen prostřednictvím vhodných technických a organizačních opatření při plnění Objednatelovy povinnosti reagovat na žádosti o výkon práv subjektů údajů stanovených v kapitole III. Nařízení (Práva subjektu údajů),
  - f) být Objednateli nápomocen při zajišťování souladu s povinnostmi podle článků 32 až 36 Nařízení, zejména být nápomocen v případech porušení zabezpečení Osobních údajů k tomu, aby Objednatel mohl vyhodnotit, zda porušení mělo za následek riziko pro práva a svobody Klientů, případně být nápomocen k tomu, aby Objednatel mohl řádně a včas ohlásit porušení zabezpečení Osobních údajů dozorovému úřadu (včetně údajů dle čl. 33 odst. 3 Nařízení) a ohlásit to Klientům, při výkonu této povinnosti je Dodavatel povinen reagovat bez zbytečného odkladu na pokyny a požadavky Objednatele, a to při zohlednění povahy zpracování a informací, jež má Dodavatel k dispozici,
  - g) bez zbytečného odkladu ohlásit Objednateli případy porušení zabezpečení Osobních údajů,
  - h) poskytnout Objednateli veškeré informace potřebné k doložení toho, že byly splněny povinnosti stanovené v tomto článku Smlouvy a umožnit audity, včetně inspekci, prováděné Objednatel nebo jiným auditorem, kterého Objednatel pověřil, a poskytovat součinnost k těmto auditům,
  - i) neprodleně informovat Objednatele v případě, že podle názoru Dodavatele určitý pokyn Objednatele porušuje ustanovení Nařízení nebo jiné předpisy týkající se ochrany Osobních údajů.
18. Zpracovatel může ve výjimečných a odůvodněných případech a vždy na základě předchozího požadavku Správce na poskytnutí služby servisní podpory, zpravidla opravy chyby ASW, požádat Správce o poskytnutí části nebo celé databáze Správce, obsahující Osobní údaje pacientů Správce, Klientů nebo zaměstnanců, v elektronické podobě do působnosti a prostředí Zpracovatele.

Poskytnutí Osobních údajů lze zrealizovat výhradně dle níže sjednaného postupu:

- a) Na základě výslovného požadavku Správce na poskytnutí servisních služeb požádá Zpracovatel v konkrétním záznamu aplikace HelpDesk Objednatele výhradně písemnou formou Správce o poskytnutí Osobních údajů.
- b) V záznamu HelpDesk je Zpracovatel povinen uvést zdůvodnění poskytnutí dat obsahující Osobní údaje, dobu nezbytně nutnou pro zpracování dat, způsob předání dat Zpracovateli, rozsah zpracování dat a způsob zpětného předání dat Správci nebo způsob likvidace dat Zpracovatelem.
- c) Žádost Zpracovatele na poskytnutí dat může odsouhlasit pouze písemnou formou výhradně pracovník Objednatele zodpovědný za ochranu a zpracování dat Správce (DPO) nebo statutární zástupce Objednatele. K datu uzavření Smlouvy je pracovníkem zodpovědným za ochranu a zpracování dat na straně Správce:

**Ing. Petr Pavelec, IT technik, DPO, tel. 777 732 934, e-mail [pavelec@nemocnice-susice.cz](mailto:pavelec@nemocnice-susice.cz)**

- d) Na základě souhlasu DPO Správce s poskytnutím dat potvrdí za stranu Zpracovatele výhradně DPO Zpracovatele písemnou formou do záznamu aplikace HelpDesk převzetí zodpovědnosti a kontrolu nad převzetím a zpracováním dat Správce. Současně DPO Zpracovatele vydá pokyn pověřenému pracovníkovi Zpracovatele k převzetí dat a zahájení řešení požadavku s využitím poskytnutých dat Správce. K datu uzavření Smlouvy je pracovníkem zodpovědným za ochranu a zpracování dat na straně Zpracovatele:

**Ing. Pavel Nepovím, ředitel ÚPZ, DPO, tel. 467 003 334, e-mail [nepovim@stapro.cz](mailto:nepovim@stapro.cz)**

- e) Po ukončení řešení požadavku potvrdí do záznamu aplikace HelpDesk pověřený pracovník Objednateli ukončení používání poskytnutých dat Správce. Současně tuto informaci předá DPO Zpracovatele.
- f) DPO Zpracovatele zajistí kontrolu likvidace poskytnutých dat na straně Zpracovatele, příp. kontrolu předání dat zpět Objednateli a uvede o provedené kontrole likvidace anebo předání dat Objednateli písemný zápis do záznamu HelpDesk.
- g) Následně DPO Správce potvrdí převzetí zpracovaných dat zpět do působnosti Správce písemným zápisem do záznamu aplikace HelpDesk.

## Článek VIII - Duševní vlastnictví a obchodní tajemství

1. Všechny materiály, informace a data Dodavatele předané Objednateli při plnění této Smlouvy v jakékoliv formě, a dále koncepty, know-how, techniky, postupy atp. vztahující se k plnění Smlouvy, zůstávají ve vlastnictví Dodavatele a jsou obchodním tajemstvím Dodavatele ve smyslu ustanovení § 504 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění, pokud nejsou třetím osobám běžně dostupné, a Dodavatel má zájem na jejich utajení a ochraně. Obsah Smlouvy je považován za obchodní tajemství.
2. Objednatel je oprávněn k nevýhradnímu užívání materiálů, konceptů, know-how nebo technik Dodavatele pro svou vlastní interní potřebu, pokud neporuší podmínky užívání sjednané v tomto článku Smlouvy.
3. Objednatel není oprávněn umožnit jakékoliv další využití materiálů, konceptů, know-how nebo technik třetí osobě bez předchozího písemného souhlasu Dodavatele.
4. Objednatel není oprávněn rozkódovávat nebo překládat jakékoliv postupy a/nebo techniky Dodavatele, pokud by takový postup nesloužil pouze jeho interní potřebě a nebyl činěn v souvislosti se zkvalitněním funkčnosti plnění dle této Smlouvy. Objednatel není oprávněn informace takto získané využít ke své obchodní činnosti nebo obchodní činnosti třetí osoby.
5. Žádná ze Smluvních stran nebude bez předchozího písemného souhlasu druhé Smluvní strany zveřejňovat či jiným způsobem zpřístupňovat podmínky Smlouvy jiným třetím osobám s výjimkou odborných poradců vázaných povinnostmi mlčenlivosti.
6. Povinnost mlčenlivosti může být prolomena pouze zákonem.
7. Smluvní strany se zavazují dodržovat povinnosti dle tohoto článku Smlouvy i po ukončení účinnosti Smlouvy.

## Článek IX - Odpovědnost za škodu

1. Dodavatel odpovídá Objednateli za újmu na jmění, kterou mu způsobí při plnění Smlouvy svým zaviněným jednáním. Dodavatel neodpovídá za újmu na jmění, které Objednatel mohl zabránit, pokud Dodavatel oznámí Objednateli, že porušil nebo poruší smluvně sjednanou povinnost, včetně důvodů porušení a upozorní ho na možné následky. Dodavatel je povinen k náhradě újmy na jmění maximálně do výše ceny ročního plnění (Služby) sjednané podle Smlouvy bez DPH.
2. Dodavatel nese odpovědnost za jednání osob, které použil v souvislosti s plněním Smlouvy, bez ohledu na to, zda se jedná o jeho vlastní zaměstnance nebo Subdodavatele.
3. Dodavatel se odpovědnosti zproští zcela nebo zčásti, prokáže-li, že se na vzniku újmy podílel nepovolený, nesprávný či nekvalifikovaný zásah pracovníků Objednatele či třetích osob (povolenost, správnost a/nebo kvalifikovanost je dána zejména touto Smlouvou, jejími přílohami, jakož i listinami, na které Smlouva odkazuje, manuály, příručkami, zvyklostmi a obecnými postupy užívání) a/nebo že mu ve splnění povinnosti ze Smlouvy dočasně nebo trvale zabránila mimořádná nebo nepředvídatelná událost nebo nepřekonatelná překážka vzniklá bez jeho zavinění mimo jeho osobní poměry, ale i z jeho osobních poměrů, nebo z osobních poměrů jeho dodavatelů, zejména dodavatelů prostředí informačních systémů.

## Článek X - Sankční ujednání

1. Je-li Objednatel v prodlení s úhradou jakéhokoliv peněžitého plnění, je Dodavatel oprávněn požadovat na Objednateli zaplacení úroku z prodlení ve výši 0,03 % z dlužné částky za každý den prodlení. Obě Smluvní strany sjednávají, že takto upravený úrok z prodlení je přiměřený.
2. Objednatel je oprávněn kontrolovat plnění Smlouvy. Při případném zjištění i dílčího neplnění Smlouvy je Objednatel oprávněn nárokovat u Dodavatele i za dílčí neplnění termínu smluvní pokutu následovně:

▶ za nedodržení doby Obnovení provozu ASW - Havárie	5 000 Kč za každý započatý den
▶ za nedodržení doby Obnovení provozu ASW – Významná závada	3 000 Kč za každý započatý den
▶ za nedodržení doby Servisního výjezdu - Havárie	5 000 Kč za každý započatý den
▶ za nedodržení doby Servisního výjezdu - Významná závada	3 000 Kč za každý započatý den
3. Objednatel nemá nárok na smluvní pokutu v případě, že je nebo byl v prodlení s úhradou jakéhokoliv peněžitého plnění za Služby dle Smlouvy, a to ani se zpětnou platností, tzn., že Objednatel nemá nárok na zaplacení smluvní pokuty, pokud nárok vznikl v době, kdy byl v prodlení s úhradou nebo úhradami ceny plnění dle Smlouvy.

## Článek XI - Doba platnosti a účinnosti Smlouvy

1. Tato Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
2. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma Smluvními stranami.
3. Tato Smlouva nabývá účinnosti 1. 11. 2020.

4. Tato Smlouva pozbývá účinnosti v následujících případech:
- ▶ Vzájemnou dohodou Smluvních stran. Dohoda musí být sepsána v písemné formě.
  - ▶ Písemnou výpověď kterékoliv ze Smluvních stran, výpovědní lhůta je šestiměsíční a běží od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé Smluvní straně, Smluvní strany sjednávají, že výpověď může být doručena nejdříve 48. měsíc od nabytí účinků Smlouvy, jakákoliv dříve doručená výpověď vyvolá účinky, jako by byla doručena 48. měsíc od nabytí účinků Smlouvy.
  - ▶ Písemným odstoupením od Smlouvy Objednatelem z důvodů stanovených zákonem a dále z důvodu opakovaného porušování smluvních povinností Dodavatelem zvláště hrubým způsobem (např. opakované a i přes písemnou výzvu soustavné nedodržování termínů plnění, opakované a i přes písemnou výzvu soustavné nedodržování termínů servisního zásahu či konzultací), z důvodu Dodavatelova úpadku ve smyslu zákona č. 182/2006 Sb., tzv. insolvenčního zákona, z důvodu zániku oprávnění Dodavatele k podnikatelské činnosti dle této Smlouvy.
  - ▶ Písemným odstoupením od Smlouvy Dodavatelem z důvodů stanovených zákonem a dále z důvodu prodlení Objednatele s jakoukoliv platbou nárokovanou Dodavatelem dle Smlouvy o více než 3 kalendářní měsíce po termínu splatnosti, z důvodu Objednatelova úpadku ve smyslu zákona č. 182/2006 Sb., tzv. insolvenčního zákona, z důvodu takové změny okolností na straně Dodavatele nebo jeho Subdodavatele (zejména Subdodavatele prostředí IS), že plnění Smlouvy by byl schopen pouze s vynaložením nákladů, které v době uzavření této Smlouvy nepředvídal a předvídat nemohl.
  - ▶ Odstoupení kterékoliv ze Smluvních stran má účinky pouze do budoucna.

## Článek XII - Ustanovení společná a závěrečná

1. **Změna Smlouvy** – Jakékoliv změny Smlouvy musí být sepsány formou písemných dodatků ke Smlouvě a musí být podepsány Smluvními stranami, osobami oprávněnými k takovému jednání.
2. **Rozhodné právo** – Vztahy mezi Smluvními stranami výslovně neupravené touto Smlouvou se řídí režimem občanského zákoníku (zákon č. 89/2012 Sb., v platném znění) a autorského zákona (zákon číslo 121/2000 Sb., v platném znění).
3. **Úplná dohoda** – Tato Smlouva, včetně jejích dále uvedených příloh a listin, na které je ve Smlouvě činěn výslovný odkaz, představuje úplnou dohodu mezi Smluvními stranami. Tato Smlouva byla vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž po jednom stejnopisu obdrží po jejím podpisu každá Smluvní strana. Pro případ rozporu některého ujednání obsaženého zároveň ve Smlouvě i v Příloze, Smluvní strany sjednávají přednost ujednání obsaženého ve Smlouvě.
 

Součástí Smlouvy jsou Přílohy číslo 1, 2 a 3:

  - ▶ Příloha č. 1 - Rozsah služeb a cena plnění
  - ▶ Příloha č. 2 - Popis služeb
  - ▶ Příloha č. 3 - Zodpovědné osoby a pravidla součinnosti
4. **Salvatorní klauzule** – Pokud bude jakékoliv ujednání Smlouvy shledáno jako neplatné či neúčinné, nedotýká se neplatnost a neúčinnost ostatních ujednání Smlouvy. Smluvní strany se pro tento případ zavazují neplatná či neúčinná ujednání nahradit dohodou platnými a účinnými ustanoveními, která nejlépe odpovídají smyslu a mají nejbližší k neplatnému či neúčinnému ujednání, aniž by požadovaly výhody nebo plnění, která původně nebyla sjednána. Do doby uzavření dohody platí obchodní zvyklosti Smluvních stran, obecně závazná právní úprava a princip analogie.
5. **Postoupení práv ze Smlouvy** – Žádná Smluvní strana není oprávněna postoupit právo nebo závazek nebo zatížit pohledávku vyplývající z této Smlouvy nebo žádnou jejich část bez předchozího písemného souhlasu druhé Smluvní strany. Zápočet vzájemných pohledávek je možný pouze na základě dohody Smluvních stran.
6. **Promlčení práv** z této Smlouvy nastane v promlčecí lhůtě 5 let od splatnosti pohledávky.
7. **Doručování písemností** – Smluvní strany se dohodly, že doručeno je i v případě, že písemnost je zaslána na adresu sídla Smluvní strany zapsanou v den odeslání zásilky v příslušném obchodním rejstříku, pokud si adresát zásilky tuto nevyzvedl, ač byl o uložení zásilky poštovním přepravcem řádně uvědomen, a to desátým dnem od prvního doručení. Smluvní strany se dohodly, že doručeno je i v případě, že písemnost je zaslána na adresu elektronické pošty pro doručování společnosti uvedenou v záhlaví Smlouvy, bez ohledu na skutečnost, zda se adresát s obsahem sdělení seznámil, neboť odesláním na uvedenou adresu se písemnost dostala do sféry adresáta, který se s jejím obsahem mohl seznámit.
8. **Rozhodování sporů** – Veškeré spory z této Smlouvy se Smluvní strany zavazují řešit smírem a teprve pokud se spor nepodaří smírem vyřešit, bude spor rozhodovat obecný soud strany žalované.



9. **Určitost projevu vůle** - Smluvní strany tímto prohlašují a stvrzují podpisy osob oprávněných k jednání Smluvních stran, že si Smlouvu řádně přečetly, je jim znám význam jednotlivých ujednání Smlouvy a jejich příloh, že Smlouvu uzavírají na základě své pravé a svobodné vůle a dále prohlašují, že jim k datu podpisu Smlouvy nejsou známy žádné skutečnosti ani okolnosti, které by jim mohly bránit v plnění závazků dle této Smlouvy, tuto Smlouvu učinit neplatnou nebo neúčinnou, nebo zmařit její účel a cíl tak, jak jej v této Smlouvě společně deklarovaly.

V Pardubicích

V Sušici

Dodavatel: .....

Ing. Leoš Raibr  
jednatel společnosti  
STAPRO s. r. o.

Objednatel: .....

Bc. Jiří Vlček, MBA  
jednatel společnosti  
Sušická nemocnice s.r.o.

## Příloha č. 1 - Rozsah služeb a cena plnění

### Článek I - Vymezení předmětu dodávky Služeb

Dodavatel se zavazuje poskytovat sjednané Služby na dále vyjmenované informační technologie informačního systému Objednatele.

#### 1. 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 FONS Akord

Vykonavatel majetkových autorských práv: STAPRO s.r.o.

- FONS Akord CIS - lůžková a ambulantní dokumentace
- FONS Akord CIS - radiologie
- FONS Akord CIS - systém
- FONS Akord CIS - evidence hospitalizovaných
- FONS Akord CIS - výkaznictví
- FONS Akord CIS - multifunkční pracovní plocha
- FONS Akord - CIS - ZEP
- FONS Akord - CIS - eRecept
- FONS Akord - CIS - eNeschopenka
- FONS Akord - CIS - ON-line validace čísla pojištění pomocí B2B služeb VZP
- FONS Akord DIET - zaměstnanecké stravování
- FONS Akord DIET - pacientské stravování

Počet licencí pracovních stanic FONS Akord

**61 licencí aktivních**  
**5 licencí pasivních**

##### Licence ASW modulů FONS Reports

Vykonavatel majetkových autorských práv: STAPRO s.r.o.

- FONS Reports - Datový sklad (ASW) **1 licence**
- FONS Reports - Modul Produkce (ASW) **1 licence**
- FONS Reports - Modul Úhradová vyhl.(ASW) **1 licence**
- FONS Reports - Modul Preskribce (ASW) **1 licence**

Počet licencí pracovních stanic FONS Reports

**1 licence Analytic (ASW)**

##### Licence ASW modulů FONS Openlims

Vykonavatel majetkových autorských práv: STAPRO s.r.o.

- FONS Openlims - biochemie, hematologie
- FONS Openlims modul pro komunikaci s analyzátory OKBH včetně modulů QC:
  - Olympus 400
  - Sysmex CA-500
  - Uriscan
  - Sysmex 1000i

Počet licencí pracovních stanic FONS Openlims

**7 pracovních stanic**

#### 2. Technické prostředky

Servisní podpora technických prostředků není touto Smlouvou sjednána.

## Článek II - Podpora aplikačních software

### 1. Aplikační sw FONS Akord

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

- ▶ **Základní podpora aplikačního sw FONS Akord** - program podpory provozu aplikace zahrnuje:
  - ▶ Garance funkčnosti ASW – poskytování opravných kódů (build).
  - ▶ Garance rozvoje ASW a db prostředí – poskytování výrobcem uvolněných updatů a upgradů.
  - ▶ Garance legislativních updatů – poskytování legislativních upgradů.
  - ▶ Garance dostupnosti úprav ASW – poskytování uvolněných úprav ASW.
  - ▶ Servisní garance – garance dostupnosti servisních služeb.
  - ▶ Garance dostupnosti služby HelpDesk – přístup k systému služby HelpDesk Centra podpory zákazníků
  - ▶ Garance podpory provozu db prostředí.
  - ▶ Garance vybraných služeb:
    - zajištění migrace ASW FONS Akord na vyšší verzi db prostředí.
  - ▶ Garance informovanosti – poskytování informací o nových sw produktech.
  - ▶ Garance možnosti účasti uživatelů na vzdělávacích setkáních k problematice IS.
- ▶ **Rozšířená podpora aplikačního sw FONS Akord** - program péče o aplikaci zahrnuje:
  - ▶ Servisní garance nepřetržité dostupnosti servisních služeb **24x7 podpory provozu ASW**
  - ▶ Servisní garance nepřetržité dostupnosti servisních služeb **24x7 podpory provozu db prostředí**.
  - ▶ Garance dostupnosti služby aplikace **HelpDesk 24x7** – přístup k systému služby aplikace HelpDesk Centra podpory zákazníků.
  - ▶ Garance dostupnosti služby **HotLine 24x7** – nepřetržitý přístup k systému služby Hotline Centra podpory zákazníků.
  - ▶ Garance **zahájení servisního zásahu vzdáleným přístupem** – zahájení servisního zásahu nejpozději do 120 minut od nahlášení na službu Hotline.
  - ▶ Garance **zahájení servisního zásahu v místě provozu ASW** – dojezd odborného pracovníka na místo instalace ASW nejpozději následující den od nahlášení na službu Hotline.
- ▶ **Preventivní prohlídky** – kontrola funkčnosti, zabezpečení a optimalizaci provozu dle sjednaných oblastí, včetně vypracování zprávy – protokolu:
 

– ASW FONS Akord	<b>2 x ročně</b>
– db prostředí MS SQL vč. systému ASW	<b>2 x ročně</b>
- ▶ **Konzultační návštěvy** - konzultační služby poskytované v místě Objednatele dle sjednaných oblastí nebo pracovišť Objednatele, včetně vypracování zprávy – protokolu:
 

– klinická pracoviště a ambulance	<b>1 den ročně</b>
– pracoviště výkaznictví	<b>1 den ročně</b>

*1 den = max. 8 hodin běžné pracovní doby*

### 2. Aplikační sw FONS Reports

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

- ▶ **Základní podpora aplikačního sw FONS Reports** - program podpory provozu aplikace zahrnuje:
  - ▶ Garance funkčnosti ASW – poskytování opravných kódů (build).
  - ▶ Garance rozvoje ASW – poskytování updatů a upgradů.
  - ▶ Garance legislativních updatů – poskytování legislativních upgradů modulu Úhradová vyhláška.
  - ▶ Garance dostupnosti úprav ASW – poskytování uvolněných úprav ASW.
  - ▶ 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 (build),
  - zajištění migrace ASW FONS Reports na vyšší verzi db prostředí.
- ▶ Garance informovanosti – poskytování informací o nových sw produktech.
- ▶ Garance možnosti účasti uživatelů na vzdělávacích setkáních k problematice IS.
- ▶ **Uživatelské konzultace** - konzultační služby poskytované vzdáleně nebo v místě Objednatele dle sjednaných oblastí nebo pracovišť Objednatele, včetně vypracování zprávy – protokolu:
  - pracoviště FONS Reports **24 hodin ročně**

*1 den = max. 8 hodin běžné pracovní doby*

### 3. Aplikační sw FONS Openlims

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

- ▶ **Základní podpora aplikačního sw FONS Openlims** - program podpory provozu aplikace zahrnuje:
  - ▶ Garance funkčnosti ASW – poskytování opravných kódů (build).
  - ▶ Garance rozvoje ASW a db prostředí – poskytování výrobcem uvolněných updatů a upgradů.
  - ▶ Garance legislativních updatů – poskytování legislativních upgradů.
  - ▶ Garance dostupnosti úprav ASW – poskytování uvolněných úprav ASW.
  - ▶ Servisní garance – garance dostupnosti servisních služeb.
  - ▶ Garance dostupnosti služby HelpDesk – přístup k systému služby HelpDesk Centra podpory zákazníků
  - ▶ Garance podpory provozu db prostředí.
  - ▶ Garance vybraných služeb:
    - zajištění migrace ASW FONS Openlims na vyšší verzi db prostředí,
    - instalace nových verzí,
    - instalace oprav (build),
    - zaškolení správce ASW.
  - ▶ Garance informovanosti – poskytování informací o nových sw produktech.
  - ▶ Garance možnosti účasti uživatelů na vzdělávacích setkáních k problematice IS.
- ▶ **Rozšířená podpora aplikačního sw FONS Openlims** - program péče o aplikaci zahrnuje:
  - ▶ Servisní garance nepřetržité dostupnosti servisních služeb **24x7 podpory provozu ASW**
  - ▶ Servisní garance nepřetržité dostupnosti servisních služeb **24x7 podpory provozu db prostředí**.
  - ▶ Garance dostupnosti služby aplikace **HelpDesk 24x7** – přístup k systému služby aplikace HelpDesk Centra podpory zákazníků.
  - ▶ Garance dostupnosti služby **HotLine 24x7** – nepřetržitý přístup k systému služby Hotline Centra podpory zákazníků.
  - ▶ Garance **zahájení servisního zásahu vzdáleným přístupem** – zahájení servisního zásahu nejpozději do 120 minut od nahlášení na službu Hotline.
  - ▶ Garance **zahájení servisního zásahu v místě provozu ASW** – dojezd odborného pracovníka na místo instalace ASW nejpozději následující den od nahlášení na službu Hotline.
- ▶ **Preventivní prohlídky** – kontrola funkčnosti, zabezpečení a optimalizaci provozu dle sjednaných oblastí, včetně vypracování zprávy – protokolu:
  - FONS Openlims všechny moduly vč. db prostředí **2 x ročně**
- ▶ **Konzultační návštěvy** - konzultační služby poskytované v místě Objednatele dle sjednaných oblastí nebo pracovišť Objednatele, včetně vypracování zprávy – protokolu:
  - pracoviště laboratoří s ASW FONS Openlims **1 den ročně**

*1 den = max. 8 hodin běžné pracovní doby*

## Článek III - Podpora technických prostředků IS

Servisní podpora technických prostředků není touto Smlouvou sjednána.

## Článek IV - Definice programu servisní podpory

### 1. Program servisní podpory provozu ASW FONS Akord a FONS Openlims

ROZŠÍŘENÁ SERVISNÍ PODPORA provozu ASW				
Kategorie incidentu	Příjem hlášení	Zahájení řešení	Obnovení provozu a odstranění závady	Servisní výjezd
<b>Havárie</b> přerušení provozu	<b>Služba HotLine - 24x7</b> <b>Pracoviště HelpDesk - 9x5</b> v pracovní dny: od 7:00 do 16:00 hod.	<b>Nejpozději do 2 hodin</b>	<b>Nejpozději následující den</b>	<b>Nejpozději druhý následující den</b>
<b>Významná závada</b> významné omezení provozu		<b>Nejpozději následující den</b>	<b>Nejpozději třetí následující den</b>	<b>Nejpozději třetí následující den</b>
<b>Závada, chyba</b> menší omezení provozu	<b>HelpDesk - 9x5</b> v pracovní dny: od 7:00 do 16:00 hod.	<b>Nejpozději druhý následující pracovní den</b>	Termín stanoven dle závažnosti závady v záznamu požadavku evidence HelpDesk.	Nesjednán
<b>Nepodstatná závada/chyba</b> nedochází k omezení provozu		<b>Nejpozději třetí následující pracovní den</b>	Termín stanoven dle závažnosti závady v záznamu požadavku evidence HelpDesk.	Nesjednán

### 2. Program servisní podpory provozu ASW FONS Reports

ZÁKLADNÍ SERVISNÍ PODPORA provozu ASW				
Kategorie incidentu	Příjem hlášení	Zahájení řešení	Obnovení provozu a odstranění závady	Servisní výjezd
<b>Havárie</b> přerušení provozu	<b>Pracoviště HelpDesk - 9x5</b> v pracovní dny od 7:00 do 16:00 hod., jinak záznamník. Přijetí vzkazu nejpozději následující pracovní den v 7:00.	<b>Nejpozději do 4 hodin</b> v rámci pracovní doby	<b>Nejpozději následující pracovní den</b>	<b>Nejpozději druhý následující pracovní den</b>
<b>Významná závada</b> významné omezení provozu		<b>Nejpozději následující pracovní den</b>	<b>Nejpozději druhý následující pracovní den</b>	<b>Nejpozději třetí následující pracovní den</b>
<b>Závada, chyba</b> menší omezení provozu		<b>Nejpozději druhý následující pracovní den</b>	Termín stanoven dle závažnosti závady v záznamu požadavku evidence HelpDesk.	Nesjednán
<b>Nepodstatná závada/chyba</b> nedochází k omezení provozu		<b>Nejpozději třetí následující pracovní den</b>	Termín stanoven dle závažnosti závady v záznamu požadavku evidence HelpDesk.	Nesjednán

- ▶ **Zahájením řešení se rozumí:**
  1. zahájení prací na lokalizaci a odstranění závady,
  2. nebo poskytnutí přijatelného náhradního řešení,
  3. nebo předání nahlášené závady k vyřešení Objednateli nebo třetí straně (např. subdodavateli).
- ▶ **Pracovní doba** - pouze v pracovní dny od 7:00 hod. do 16:00 hod.
- ▶ **Servisní výjezd** - pouze v případě, že servisní zásah nebude možné realizovat vzdáleným přístupem k technickým prostředkům v prostředí zákazníka (zejména výpadek konektivity do sítě internet). Termín servisního výjezdu stanovuje dojezd servisního technika na místo instalace technických prostředků zajišťujících provoz ASW. Doba, kdy není možné realizovat servisní zásah vzdáleným přístupem a čas na cestě v rámci servisního výjezdu, se nezapočítává do časů řešení a časů obnovení provozu.
- ▶ **Obnova dat ze zálohy** - čas nezbytně nutný na dobu obnovy dat ze zálohy se nezapočítává do časů řešení a časů obnovení provozu. Jedná se zejména o čas předání záložních dat Objednatelům Dodavatelem a strojový čas průběhu zpracování - konverze zálohy dat na čitelná data na prostředcích Objednatele.

Podmínkou sjednání dostupnosti na provoz ASW je zajištění technologických podmínek na straně Objednatele, nezbytných pro poskytování služby dostupnosti:

- Virtuální nebo replikované servery s běžící aplikací a databází.
- Aktivní účast správce serverů Objednatele na zajištění provozu HW serveru a provozu všech dalších nezbytných službách nebo technologiích (internet, el. energie, klima apod.)
- Záloha dat dostupná na rychlém médiu, zpravidla diskové pole nebo zálohovací HDD.
- Neomezený a otevřený vzdálený přístup do sítě LAN Objednatele pro jmenované pracovníky Dodavatele.
- Možnost vzdáleného monitoringu provozu serverů a aplikace Dodavatelem.

- ▶ **Rozšířená podpora provozu aplikačních ASW jako celku včetně serverových technologií** - program podpory provozu aplikace ASW a dotčených serverů ASW zahrnuje:
  - ▶ Servisní garance nepřetržitě dostupnosti servisních služeb **24x7 podpory provozu ASW**
  - ▶ Servisní garance nepřetržitě dostupnosti servisních služeb **24x7 podpory provozu HW serverových technologií.**
  - ▶ Servisní garance nepřetržitě dostupnosti servisních služeb **24x7 podpory provozu db prostředí.**
  - ▶ Garance dostupnosti služby aplikace **HelpDesk 24x7** – nepřetržitý přístup k systému služby aplikace HelpDesk Centra podpory zákazníků.
  - ▶ Garance dostupnosti služby **HotLine 24x7** – nepřetržitý přístup k systému služby HotLine Centra podpory zákazníků.
  - ▶ Garance **zahájení servisního zásahu vzdáleným přístupem** – zahájení servisního zásahu nejpozději do 120 minut od nahlášení na službu HotLine.
  - ▶ Garance **zahájení servisního zásahu v místě provozu ASW** – dojezd odborného pracovníka na místo instalace ASW nejpozději druhý následující den od nahlášení na službu HotLine.

## Článek V - Cena plnění

označení služby	roční cena plnění
<b>pracoviště nemocnice Sušice</b>	
FONS Akord Základní servisní podpora a údržba provozu ASW	285 458,13 Kč
FONS Akord Základní servisní podpora a údržba provozu ASW - sleva	-25 000,00 Kč
FONS Akord Rozšířená servisní podpora provozu ASW	15 627,49 Kč
FONS Akord Konzultační návštěvy	19 929,92 Kč
FONS Reports Základní servisní podpora a údržba provozu ASW	14 301,39 Kč
FONS Reports Uživatelské konzultace	29 894,88 Kč
FONS Openlims Základní servisní podpora a údržba provozu ASW	65 413,43 Kč
FONS Openlims Rozšířená servisní podpora provozu ASW	3 924,81 Kč
FONS Openlims Konzultační návštěvy	9 964,96 Kč
<b>celková roční cena podpory bez DPH</b>	<b>419 515,00 Kč</b>
<b>sjednaná měsíční úhrada bez DPH</b>	<b>34 959,58 Kč</b>

Konec přílohy č. 1

## Příloha č. 2 - Popis služeb

### Článek I - Podpora aplikačního software

#### 1. Aplikační sw FONS Akord

Dodavatel se zavazuje zajišťovat podporu aplikačního software (ASW) FONS Akord a databázového prostředí firmy Microsoft pro rozsah ASW FONS Akord uvedený v příloze č. 1 a dle programu „Základní servisní podpora provozu ASW“.

##### 1.1. Program základní podpory aplikačního software FONS Akord

**Vymezení základní podpory** - Základní podpora ASW FONS Akord 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 FONS Akord formou aktuálně vydávaných softwarových opravných kódů (ozn. build). Dodavatel provádí opravu zjištěných chyb pouze do poslední uvolněné verze ASW. Poslední uvolněnou verzí se rozumí Dodavatelem k distribuci uvolněná a zveřejněná nejnovější verze ASW, včetně posledního uvolněného buildu. Dodavatel přijímá k opravě a odstranění pouze chyby vyskytující se v poslední uvolněné verzi ASW, včetně posledního buildu. V případě, že Objednatel oznámí chybu ve starší verzi ASW, je za zahájení řešení odstranění nahlášené chyby považován také pokyn Dodavatele Objednateli k nasazení aktuální verze ASW a pokyn k následnému otestování nahlášené chyby Objednatelem na této poslední uvolněné verzi ASW.
2. **Garance rozvoje ASW** - Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory rozvíjet ASW FONS Akord 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 ASW FONS Akord tak, aby tento pracoval v souladu s platnými právními předpisy ČR. Legislativní úpravy 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 Objednatelem zpravidla elektronicky vykazovaným údajům a datům pro ostatní subjekty, vyjmenované zákonem nebo podzákonnou právní normou. Legislativní úpravy ASW jsou poskytovány pouze pro licence anebo funkce ASW, které Objednatel legálně užívá na základě platné licenční smlouvy uzavřené s Dodavatelem a které jsou současně uvedeny ve sjednaném rozsahu licencí ASW pro poskytování služeb servisní podpory, v kapitole 1 přílohy č. 1.

Dodavatel garantuje, ve smyslu předchozího ujednání výše, že všechny funkce ASW budou plně v souladu s legislativními požadavky. Termínem „legislativní požadavky“ se rozumí požadavky dané zákonem nebo podzákonnou právní normou uveřejněnými ve sbírce zákonů ČR.

Úprava ASW bude provedena při každé změně právních předpisů, která se bude dotýkat funkcí ASW. Lhůta k provedení a uvolnění úprav je sjednána nejpozději ke dni účinnosti změny předpisů. V případě, že změna předpisů bude vydána až po datu účinnosti změny, tedy se zpětnou platností, sjednává se lhůta k provedení úprav nejpozději do 30 dnů od vydání příslušného právního předpisu ve sbírce zákonů. Zajištění legislativních updatů garantuje Dodavatel pouze pro poslední, na trh uvolněnou verzi ASW FONS Akord.

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 <https://www.fonsportal.cz>.
5. **Servisní garance** – Dodavatel se zavazuje pro zajištění provozu ASW garantovat Objednateli dostupnost služeb servisní pohotovost a služby HelpDesk Centra podpory zákazníků v rozsahu dle sjednaného programu servisní podpory provozu ASW.
6. **Garance služeb** - Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajistit pro Objednatele následující služby:
  - ▶ **služba Migrace db prostředí** - převod aplikace FONS Akord na vyšší verzi databázového prostředí SQL firmy Microsoft. Případné náklady na převod – migraci databázového prostředí nejsou zahrnuty v ceně Smlouvy.

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 FONS Akord.

8. **Podpora ASW nezahrnuje:**

**Dodávku následujících rozšíření ASW FONS Akord:**

- ▶ Nové, samostatné nebo rozšiřující moduly, které jsou samostatně dodávány 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 licencí pracovních stanic.

**Dodávku následujících služeb podpory ASW FONS Akord:**

- ▶ 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.

### 1.2. Podpora databázového prostředí

Dodavatel se zavazuje poskytnout Objednateli v rámci sjednané podpory ASW FONS Akord podporu databázového prostředí.

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

1. **Garance funkčnosti** - Dodavatel se zavazuje na vyžádání dle objednávky Objednatele instalovat Objednateli pro podporu db prostředí inovované softwarové kódy Service Pack a update. Podmínkou je volné šíření licence inovovaných kódů výrobcem nebo poskytnutí legální licence Objednatel.
2. **Garance opravy** - Dodavatel se zavazuje na vyžádání dle objednávky Objednatele instalovat vybrané opravné softwarové kódy na db prostředí serveru ASW Objednatele. Podmínkou je volné šíření licence inovovaných kódů výrobcem nebo poskytnutí legální licence Objednatel.
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 (build) 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 k instalaci opravných kódů, updatů, upgradů a nových verzí.
  - ▶ Poskytnutí opravných nebo inovovaných softwarových kódů, které výrobce sw poskytuje za úhradu.

### 1.3. Rozšíření základní podpory - Program rozšířené podpory provozu ASW FONS Akord

**Vymezení rozšířené podpory provozu ASW** - Rozšířená podpora provozu ASW FONS Akord - se vztahuje pouze ke sjednanému rozsahu modulů a licencí, uvedených v Příloze č. 1, a to ode dne sjednání této podpory provozu ASW. Na tento sjednaný rozsah se vztahují následující garance rozšířené podpory provozu:

1. **Servisní garance nepřetržité dostupnosti servisních služeb 24x7 podpory provozu ASW FONS AKORD** – Dodavatel se zavazuje zajistit dostupnost nepřetržitě pohotovosti a reakce služby servisního týmu technických specialistů pro řešení havarijních stavů v provozu systémové a aplikační vrstvy informačního systému. Dostupnost nepřetržitě pohotovosti a reakce servisního týmu je zajištěna prostřednictvím vyhrazeného telefonního čísla služby HotLine, definovaného v příloze č. 3. Dostupnost nepřetržitě servisní pohotovosti je garantována po dobu 24 hodin denně, 7 dní v týdnu (24x7) s garancí vzdálené odezvy odborného technického pracovníka nejpozději do 120 minut od nahlášení. V případě neefektivního nebo nerealizovatelného řešení havarijního stavu vzdáleným přístupem garantuje Dodavatel dojezd odborného



technického pracovníka nebo pracovníků na místo instalace ASW, resp. pracoviště Objednatele nejpozději následující den od nahlášení havarijního stavu provozu ASW na vyhrazené telefonní číslo služby HotLine.

2. **Servisní garance nepřetržité dostupnosti servisních služeb 24x7 podpory provozu db prostředí MS SQL** – Dodavatel se zavazuje zajistit dostupnost nepřetržitě pohotovosti a reakce služby servisního týmu technických specialistů pro řešení havarijních stavů v provozu systémové a databázové vrstvy ASW. Dostupnost nepřetržitě pohotovosti a reakce servisního týmu je zajištěna prostřednictvím vyhrazeného telefonního čísla služby HotLine, definovaného v příloze č. 3. Dostupnost nepřetržitě servisní pohotovosti je garantována po dobu 24 hodin denně, 7 dní v týdnu (24x7) s garancí vzdálené odezvy odborného technického pracovníka nejpozději do 120 minut od nahlášení na vyhrazené telefonní číslo služby HotLine. V případě neefektivního nebo nerealizovatelného řešení havarijního stavu vzdáleným přístupem garantuje Dodavatel dojezd odborného technického pracovníka nebo pracovníků na místo instalace ASW, resp. pracoviště Objednatele nejpozději následující den od nahlášení havarijního stavu provozu ASW na vyhrazené telefonní číslo služby HotLine.
3. **Garance dostupnosti služby aplikace HelpDesk 24x7** – Dodavatel se zavazuje zajistit přístup k systému služby aplikace HelpDesk Centra podpory zákazníků pro záznamy a evidenci řešení a postupů v případech řešení havarijních stavů v provozu ASW. Dostupnost služby HelpDesk je zajištěna prostřednictvím internetového portálu aplikace HelpDesk na www adrese definované v příloze č. 3. Dostupnost služby HelpDesk je garantována po dobu 24 hodin denně, 7 dní v týdnu (24x7). Záznamy Objednatele zaevidované mimo pracovní dobu budou zpracovány následující pracovní den.
4. **Garance dostupnosti služby HotLine 24x7** – Dodavatel se zavazuje zajistit přístup k systému služby HotLine Centra podpory zákazníků pro možnost oznámení řešení havarijních stavů v provozu ASW. Dostupnost služby HotLine je zajištěna prostřednictvím vyhrazeného telefonního čísla služby HotLine, definovaného v příloze č. 3. Dostupnost služby HotLine je garantována po dobu 24 hodin denně, 7 dní v týdnu (24x7) s garancí vzdálené odezvy odborného technického pracovníka neprodleně, nejpozději do 120 minut od nahlášení na vyhrazené telefonní číslo služby HotLine.
5. **Garance zahájení servisního zásahu vzdáleným přístupem** - Dodavatel se zavazuje zahájit servisní činnosti směřující k odstranění havarijního stavu v provozu ASW formou vzdálené servisní reakce odborného technického pracovníka neprodleně, nejdéle do 120 minut od nahlášení havarijního stavu provozu ASW Objednatelem na vyhrazené telefonní číslo služby HotLine.
6. **Garance zahájení servisního zásahu v místě provozu ASW** - Dodavatel se zavazuje garantovat v případě neefektivního nebo nerealizovatelného řešení havarijního stavu provozu ASW vzdáleným přístupem dojezd odborného technického pracovníka nebo pracovníků na místo instalace ASW, resp. pracoviště Objednatele nejpozději druhý následující den od nahlášení havarijního stavu Objednatelem na vyhrazené telefonní číslo služby HotLine.

#### 1.4. FONS Akord - Služby podpory provozu

Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajistit pro Objednatele následující Služby spojené s podporou funkčnosti a provozu ASW FONS Akord:

- ▶ **Preventivní prohlídky** – kontrola funkčnosti, zabezpečení a optimalizace provozu dle sjednaných oblastí, včetně vypracování zprávy – protokolu.

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 neodělitelná součást základní podpory ASW.

#### 1.5. FONS Akord - služby podpory uživatelů

Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajistit pro Objednatele následující Služby spojené s podporou uživatelů ASW FONS Akord:

- ▶ **Konzultační návštěvy** - konzultační služby poskytované zpravidla v místě Objednatele dle sjednaných oblastí nebo pracovišť Objednatele, včetně vypracování zprávy – protokolu, 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 ceny Základní podpory ASW jako volitelná součást podpory ASW a je zahrnuta v ceně sjednaných služeb Smlouvy.

## 2. Aplikační sw FONS Reports

Dodavatel se zavazuje zajišťovat podporu ASW FONS Reports a databázového prostředí pro rozsah ASW FONS Reports v příloze č. 1 a dle programu „Základní servisní podpora provozu ASW“.

### 2.1. Program základní podpory aplikačního software FONS Reports

**Vymezení základní podpory** - Základní podpora ASW FONS Reports 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 FONS Reports formou aktuálně vydávaných softwarových opravných kódů (ozn. build). Dodavatel provádí opravu zjištěných chyb pouze do poslední uvolněné verze ASW. Poslední uvolněnou verzí se rozumí Dodavatelem k distribuci uvolněná a zveřejněná nejnovější verze ASW, včetně posledního uvolněného buildu. Dodavatel přijímá k opravě a odstranění pouze chyby vyskytující se v poslední uvolněné verzi ASW, včetně posledního buildu. V případě, že Objednatel oznámí chybu ve starší verzi ASW, je za zahájení řešení odstranění nahlášené chyby považován také pokyn Dodavatele Objednateli k nasazení aktuální verze ASW a pokyn k následnému otestování nahlášené chyby Objednatelem na této poslední uvolněné verzi ASW.
2. **Garance rozvoje ASW** - Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajišťovat rozvoj ASW FONS Reports 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 dodávány na trh.

3. **Garance legislativních updatů** - Dodavatel se zavazuje provádět úpravy modulu Úhradová vyhláška ASW FONS Akord tak, aby tento pracoval v souladu s platnými právními předpisy ČR. Legislativní úpravy modulu Úhradová vyhláška jsou garantovány ve vztahu k úhradám zdravotní péče pro Objednatele, k elektronicky zpracovávaným a sledovaným údajům v modulu Úhradová vyhláška a k Objednatelem zpravidla elektronicky vykazovaným údajům a datům pro ostatní subjekty, vyjmenované zákonem nebo podzákonnou právní normou. Legislativní úpravy modulu Úhradová vyhláška jsou poskytovány pouze pro licence anebo funkce modulu Úhradová vyhláška, které Objednatel legálně užívá na základě platné licenční smlouvy uzavřené s Dodavatelem a které jsou současně uvedeny ve sjednaném rozsahu licencí ASW pro poskytování služeb servisní podpory, v kapitole 1 přílohy č. 1.

Dodavatel garantuje, ve smyslu předchozího ujednání výše, že všechny funkce modulu Úhradová vyhláška budou plně v souladu s legislativními požadavky. Termínem „legislativní požadavky“ se rozumí požadavky dané zákonem nebo podzákonnou právní normou uveřejněnými ve sbírce zákonů ČR.

Úprava modulu Úhradová vyhláška bude provedena při každé změně právních předpisů, která se bude dotýkat funkcí modulu Úhradová vyhláška. Lhůta k provedení a uvolnění úprav modulu Úhradová vyhláška je sjednána nejpozději v průběhu druhého měsíce ode dne účinnosti změny Úhradové vyhlášky, vyhlášky o stanovení hodnot bodu, výše úhrad hrazených služeb a regulačních omezení pro daný kalendářní rok. Zajištění legislativních updatů garantuje Dodavatel pouze pro poslední, na trh uvolněnou verzi ASW FONS Reports.

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 <https://www.fonsportal.cz>.
5. **Servisní garance** – Dodavatel se zavazuje pro zajištění provozu ASW garantovat Objednateli dostupnost služeb servisní pohotovost a služby HelpDesk Centra podpory zákazníků v rozsahu dle sjednaného programu servisní podpory provozu ASW.
6. **Garance podpory databázových prostředků SQL** - 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 FONS Reports .
7. **Garance služeb** - Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajistit pro Objednatele následující služby:
  - ▶ **služby migrace db prostředí** - převod aplikace FONS Reports na vyšší verzi databázového prostředí. Instalační práce Dodavatele na převod – migraci nejsou zahrnuty v paušální ceně této smlouvy.

- ▶ **služby instalace nových verzí** - instalace změn, úprav a rozšíření kódu ASW (update, upgrade, vyšší verze) FONS Reports poskytovaných v rámci této podpory. Instalační práce Dodavatele na instalaci nejsou zahrnuty v paušální ceně této smlouvy.
  - ▶ **služby instalace oprav** - instalace opravných kódů (build) ASW FONS Reports poskytovaných v rámci této podpory. Instalační práce Dodavatele jsou poskytovány v rámci paušální ceny této smlouvy.
  - ▶ **služby zaškolení** správce ASW při implementaci nových verzí, vzdáleně formou videokonference nebo 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 FONS Reports .

9. **Podpora ASW nezahrnuje:**

**Dodávku následujících rozšíření ASW FONS Reports :**

- ▶ 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 licencí pracovních stanic.

**Dodávku následujících služeb podpory ASW FONS Reports :**

- ▶ 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.

## 2.2. FONS Reports - služby podpory uživatelů

Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajistit pro Objednatele následující služby spojené s podporou uživatelů ASW FONS Reports :

- ▶ **Uživatelské konzultace** - konzultační služby poskytované zpravidla v místě Objednatele dle sjednaných oblastí nebo pracovišť Objednatele, které zahrnují:
  - konzultační činnost pro uživatele a správce ASW,
  - zaškolení uživatelů při rutinním provozu na pracovišti Objednatele,
  - metodická podpora při rutinním používání ASW,
  - 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 ceny Základní podpory ASW jako volitelná součást podpory ASW a je zahrnuta v ceně sjednaných služeb Smlouvy.

## 3. Aplikační sw FONS Openlims

Dodavatel se zavazuje zajišťovat podporu ASW FONS Openlims a databázového prostředí pro rozsah ASW FONS Openlims uvedený v Příloze č. 1 a dle programu „Základní servisní podpora provozu ASW“.

### 3.1. Program základní podpory aplikačního software FONS Openlims

**Vymezení základní podpory** - Základní podpora ASW FONS 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 FONS Openlims formou aktuálně vydávaných softwarových opravných kódů (ozn. build). Dodavatel provádí opravu zjištěných chyb pouze do poslední uvolněné verze ASW. Poslední uvolněnou verzí se rozumí Dodavatelem k distribuci uvolněná a zveřejněná nejnovější verze ASW, včetně posledního uvolněného buildu. Dodavatel přijímá k opravě a odstranění pouze chyby vyskytující se v poslední uvolněné verzi ASW, včetně posledního buildu. V případě, že Objednatel oznámí chybu ve starší verzi ASW, je za zahájení řešení odstranění nahlášené chyby považován také pokyn Dodavatele Objednateli k nasazení aktuální verze ASW a pokyn k následnému otestování nahlášené chyby Objednatelem na této poslední uvolněné verzi ASW.

2. **Garance rozvoje ASW** - Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory rozvíjet ASW FONS 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 ASW FONS Openlims tak, aby tento pracoval v souladu s platnými právními předpisy ČR. Legislativní úpravy 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 Objednatel zpravidla elektronicky vykazovaným údajům a datům pro ostatní subjekty, vyjmenované zákonem nebo podzákonnou právní normou. Legislativní úpravy ASW jsou poskytovány pouze pro licence anebo funkce ASW, které Objednatel legálně užívá na základě platné licenční smlouvy uzavřené s Dodavatelem a které jsou současně uvedeny ve sjednaném rozsahu licencí ASW pro poskytování služeb servisní podpory, v kapitole 1 přílohy č. 1.

Dodavatel garantuje, ve smyslu předchozího ujednání výše, že všechny funkce ASW budou plně v souladu s legislativními požadavky. Termínem „legislativní požadavky“ se rozumí požadavky dané zákonem nebo podzákonnou právní normou uveřejněnými ve sbírce zákonů ČR.

Úprava ASW bude provedena při každé změně právních předpisů, která se bude týkat funkcí ASW. Lhůta k provedení a uvolnění úprav je sjednána nejpozději ke dni účinnosti změny předpisů. V případě, že změna předpisů bude vydána až po datu účinnosti změny, tedy se zpětnou platností, sjednává se lhůta k provedení úprav nejpozději do 30 dnů od vydání příslušného právního předpisu ve sbírce zákonů. Zajištění legislativních updatů garantuje Dodavatel pouze pro poslední, na trh uvolněnou verzi ASW FONS 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 <https://www.fonsportal.cz>.

5. **Servisní garance** – Dodavatel se zavazuje pro zajištění provozu ASW garantovat Objednateli dostupnost služeb servisní pohotovost a služby HelpDesk Centra podpory zákazníků v rozsahu dle sjednaného programu servisní podpory provozu ASW.

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 FONS 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 db prostředí** - převod aplikace FONS Openlims na vyšší verzi databázového prostředí. Instalační práce Dodavatele na převod – migraci nejsou zahrnuty v paušální ceně Smlouvy.
- ▶ **služby instalace nových verzí** - instalace změn, úprav a rozšíření kódu ASW (update, upgrade, vyšší verze) FONS Openlims poskytovaných v rámci této podpory. Instalační práce Dodavatele na instalaci nejsou zahrnuty v ceně Základní podpory dle Smlouvy.
- ▶ **služby instalace oprav** - instalace opravných kódů (build) ASW FONS Openlims poskytovaných v rámci této podpory. Instalační práce Dodavatele jsou poskytovány v rámci ceny Základní podpory dle Smlouvy.
- ▶ **služby zaškolení** správce ASW při implementaci nových verzí, vzdáleně formou videokonference nebo 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 FONS Openlims.

9. **Podpora ASW nezahrnuje:**

**Dodávku následujících rozšíření ASW FONS 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.

### **Dodávku následujících služeb podpory ASW FONS 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.

### **3.2. Podpora databázového prostředí**

Dodavatel se zavazuje poskytnout Objednateli v rámci sjednané podpory ASW FONS Openlims podporu databázového prostředí.

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

1. **Garance funkčnosti** - Dodavatel se zavazuje na vyžádání dle objednávky Objednatele instalovat Objednateli pro podporu db prostředí inovované softwarové kódy Service Pack a update. Podmínkou je volné šíření licence inovovaných kódů výrobcem nebo poskytnutí legální licence Objednatelem.
2. **Garance opravy** - Dodavatel se zavazuje na vyžádání dle objednávky Objednatele instalovat vybrané opravné softwarové kódy na db prostředí serveru ASW Objednatele. Podmínkou je volné šíření licence inovovaných kódů výrobcem nebo poskytnutí legální licence Objednatelem.
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 (build) 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 k instalaci opravných kódů, updatů, upgradů a nových verzí.
  - ▶ Poskytnutí opravných nebo inovovaných softwarových kódů, které výrobce sw poskytuje za úhradu.

### **3.3. Rozšíření základní podpory - Program rozšířené podpory provozu ASW FONS Openlims**

**Vymezení rozšířené podpory provozu ASW** - Rozšířená podpora provozu ASW FONS Openlims - se vztahuje pouze ke sjednanému rozsahu modulů a licencí, uvedených v Příloze č. 1, a to ode dne sjednání této podpory provozu ASW. Na tento sjednaný rozsah se vztahují následující garance rozšířené podpory provozu:

7. **Servisní garance nepřetržité dostupnosti servisních služeb 24x7 podpory provozu ASW FONS Openlims** – Dodavatel se zavazuje zajistit dostupnost nepřetržitě pohotovosti a reakce služby servisního týmu technických specialistů pro řešení havarijních stavů v provozu systémové a aplikační vrstvy informačního systému. Dostupnost nepřetržité pohotovosti a reakce servisního týmu je zajištěna prostřednictvím vyhrazeného telefonního čísla služby HotLine, definovaného v příloze č. 3. Dostupnost nepřetržité servisní pohotovosti je garantována po dobu 24 hodin denně, 7 dní v týdnu (24x7) s garancí vzdálené odezvy odborného technického pracovníka nejpozději do 120 minut od nahlášení. V případě neefektivního nebo nerealizovatelného řešení havarijního stavu vzdáleným přístupem garantuje Dodavatel dojezd odborného technického pracovníka nebo pracovníků na místo instalace ASW, resp. pracoviště Objednatele nejpozději následující den od nahlášení havarijního stavu provozu ASW na vyhrazené telefonní číslo služby HotLine.

8. **Servisní garance nepřetržitě dostupnosti servisních služeb 24x7 podpory provozu db prostředí MS SQL** – Dodavatel se zavazuje zajistit dostupnost nepřetržitě pohotovosti a reakce služby servisního týmu technických specialistů pro řešení havarijních stavů v provozu systémové a databázové vrstvy ASW. Dostupnost nepřetržitě pohotovosti a reakce servisního týmu je zajištěna prostřednictvím vyhrazeného telefonního čísla služby HotLine, definovaného v příloze č. 3. Dostupnost nepřetržitě servisní pohotovosti je garantována po dobu 24 hodin denně, 7 dní v týdnu (24x7) s garancí vzdálené odezvy odborného technického pracovníka nejpozději do 120 minut od nahlášení na vyhrazené telefonní číslo služby HotLine. V případě neefektivního nebo nerealizovatelného řešení havarijního stavu vzdáleným přístupem garantuje Dodavatel dojezd odborného technického pracovníka nebo pracovníků na místo instalace ASW, resp. pracoviště Objednatele nejpozději následující den od nahlášení havarijního stavu provozu ASW na vyhrazené telefonní číslo služby HotLine.
9. **Garance dostupnosti služby aplikace HelpDesk 24x7** – Dodavatel se zavazuje zajistit přístup k systému služby aplikace HelpDesk Centra podpory zákazníků pro záznamy a evidenci řešení a postupů v případech řešení havarijních stavů v provozu ASW. Dostupnost služby HelpDesk je zajištěna prostřednictvím internetového portálu aplikace HelpDesk na www adrese definované v příloze č. 3. Dostupnost služby HelpDesk je garantována po dobu 24 hodin denně, 7 dní v týdnu (24x7). Záznamy Objednatele zaevidované mimo pracovní dobu budou zpracovány následující pracovní den.
10. **Garance dostupnosti služby HotLine 24x7** – Dodavatel se zavazuje zajistit přístup k systému služby HotLine Centra podpory zákazníků pro možnost oznámení řešení havarijních stavů v provozu ASW. Dostupnost služby HotLine je zajištěna prostřednictvím vyhrazeného telefonního čísla služby HotLine, definovaného v příloze č. 3. Dostupnost služby HotLine je garantována po dobu 24 hodin denně, 7 dní v týdnu (24x7) s garancí vzdálené odezvy odborného technického pracovníka neprodleně, nejpozději do 120 minut od nahlášení na vyhrazené telefonní číslo služby HotLine.
11. **Garance zahájení servisního zásahu vzdáleným přístupem** - Dodavatel se zavazuje zahájit servisní činnosti směřující k odstranění havarijního stavu v provozu ASW formou vzdálené servisní reakce odborného technického pracovníka neprodleně, nejdéle do 120 minut od nahlášení havarijního stavu provozu ASW Objednatelem na vyhrazené telefonní číslo služby HotLine.
12. **Garance zahájení servisního zásahu v místě provozu ASW** - Dodavatel se zavazuje garantovat v případě neefektivního nebo nerealizovatelného řešení havarijního stavu provozu ASW vzdáleným přístupem dojezd odborného technického pracovníka nebo pracovníků na místo instalace ASW, resp. pracoviště Objednatele nejpozději druhý následující den od nahlášení havarijního stavu Objednatelem na vyhrazené telefonní číslo služby HotLine.

#### **3.4. FONS Openlims - služby podpory provozu**

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

- ▶ **Preventivní prohlídky** – kontrola funkčnosti, zabezpečení a optimalizace provozu dle sjednaných oblastí, včetně vypracování zprávy – protokolu.

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 neodělitelná součást základní podpory ASW.

#### **3.5. FONS Openlims - služby podpory uživatelů**

Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajistit pro Objednatele následující Služby spojené s podporou uživatelů ASW FONS Openlims:

- ▶ **Konzultační návštěvy** - konzultační služby poskytované zpravidla v místě Objednatele dle sjednaných oblastí nebo pracovišť Objednatele, včetně vypracování zprávy – protokolu, 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 ceny Základní podpory ASW jako volitelná součást podpory ASW a je zahrnuta v ceně sjednaných služeb Smlouvy.

## 4. Další ujednání k podpoře aplikačních software

### 4.1. Řešení změn

1. Bude-li zajištění podpory provozu ASW vyžadovat změnu či aktualizaci databázového prostředí, systémových softwarových či technických prostředků (dílčích 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.

### 4.2. Specifická ujednání pro preventivní prohlídky a konzultační návštěvy

1. V prvním roce účinnosti 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.
4. Konzultační návštěvy jsou realizovány návštěvami pracovníků Dodavatele na pracovišti Objednatele.
5. Konzultace na dálku jsou poskytovány zejména prostřednictvím telefonu a dále elektronickou formou prostřednictvím záznamů HelpDesk, případně e-mailem.
6. 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.
7. O provedení preventivní prohlídky anebo konzultační návštěvy bude pracovníkem Dodavatele vypracován protokol v elektronické podobě. Každý protokol bude Dodavatelem uložen v Úložišti dokumentů Dodavatele na FONS Portal <https://www.fonsportal.cz/> a bude k dispozici všem uživatelům ASW, včetně pracovníků Objednatele, uvedených v příloze č. 3 Smlouvy. Každý uživatel má možnost vlastního nastavení zaslání informačních (notifikačních) e-mailů nad Úložištěm dokumentů, které se odesílají při přidání nebo změně dokumentu v Úložišti dokumentů FONS Portal.
8. V Úložišti dokumentů je pro potřeby Objednatele současně uložen přehled čerpání konzultačních návštěv a profylaktických kontrol, případně dalších paušálních služeb se stanoveným rozsahem čerpání.

### 4.3. Garance účasti na setkáních organizovaných Dodavatelem

1. Pracovníci Objednatele v níže sjednaném počtu mají právo v rámci 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 IS 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 Výkaznictví - 2 účastníci

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

### Setkání uživatelů FONS Reports - 2 účastníci

Jedenkrát ročně je pořádáno setkání uživatelů produktu FONS Reports, 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 internátním způsobem.
4. Termíny a místa setkání stanoví Dodavatel a informuje o nich Objednatele minimálně jeden měsíc před začátkem setkání.
5. Objednatel hradí pouze ubytování a cestovné svých pracovníků, kteří se účastní těchto setkání.

## Článek II - Podpora technických prostředků

Servisní podpora technických prostředků není touto Smlouvou sjednána.

## Článek III - Kategorie incidentů a podpora prostředků IS

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

Klasifikace incidentu		
Kategorie incidentu	Závažnost incidentu	Příklad
<b>Havárie</b> - 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>
<b>Významná závada</b> - významné omezení provozu	Služba ASW nebo kritické funkce ASW jsou pro uživatele významně omezeny, problém 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, problém způsobuje omezení služeb ASW. Není významným způsobem omezeno používání služby ASW pro uživatele, tj. lze použít všechny klíčové funkcionality. Je k dispozici přijatelné náhradní řešení.	<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> <li>▪ Tisk formuláře v čase není seřazen chronologicky nebo se jednotlivé položky překrývají.</li> </ul>



Klasifikace incidentu		
Kategorie incidentu	Závažnost incidentu	Příklad
<b>Nepodstatná závada/chyba</b> – nedochází k omezení provozu	Služba ASW nebo kritické funkce ASW jsou pro uživatele dostupné, problém nezpůsobuje omezení služeb ASW pro uživatele. V používání ASW lze bez omezení pokračovat, příp. je možné použít přijatelné náhradní řešení.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nepodstatná odchylka funkčnosti, chování nebo vzhledu ASW od dokumentace</li> <li>▪ Chyba v online dokumentaci.</li> <li>▪ Chyba v nápovědě.</li> <li>▪ Nevhodný font nebo velikost písma.</li> <li>▪ Špatná velikost zobrazovaného okna aplikace,</li> <li>▪ Špatná velikost formuláře pro zobrazení a tisk.</li> <li>▪ Položky formuláře jsou zobrazovány a tisknuty ve špatném pořadí.</li> </ul>

Konec přílohy č. 2

## Příloha č. 3 - Zodpovědné osoby a pravidla součinnosti

### Článek I - Osoby odpovědné za řízení vztahů v rámci Smlouvy

#### 1. Pracovníci odpovědní za řízení vztahů Smlouvy

##### Dodavatel

odpovědnost	jméno	pracovní zařazení	telefon, e-mail
statutární zástupce s právem podpisu smluvních ujednání	<b>Ing. Leoš Raibr</b>	jednatel společnosti	raibr@stapro.cz
osoba oprávněná k jednání o smluvních podmínkách	<b>Mgr. Ivo Panchártek</b>	obchodní manažer	tel. 739 679 959 panchartek@stapro.cz

##### Objednatel

statutární zástupce s právem podpisu smluvních ujednání	<b>Bc. Jiří Vlček, MBA</b>	Jednatel společnosti	tel. 376 530 217 jiri.vlcek@susnem.cz
osoba oprávněná k jednání o smluvních podmínkách	<b>Bc. Jiří Vlček, MBA</b>	Jednatel společnosti	tel. 376 530 217 jiri.vlcek@susnem.cz

#### 2. Pracovník Dodavatele odpovědný za vlastní plnění a spolupráci s Objednatelem

##### Dodavatel

osoba odpovědná za plnění Smlouvy	<b>Petr Jelínek</b>	vedoucí oddělení HelpDesk	tel. 467 003 323 petr.jelinek@stapro.cz
-----------------------------------	---------------------	---------------------------	--

#### 3. Pracovníci Objednatele odpovědní za spolupráci s Dodavatelem

##### Objednatel

osoba odpovědná za spolupráci a plnění Smlouvy	<b>Ing. Petr Pavelec</b>	IT technik	tel. 777 732 934 pavelec@nemocnice-susice.cz
--	--------------------------	------------	---

#### 4. Organizační podpora Objednatele

Odpovědné osoby Objednatele, včetně stanovení jejich dostupnosti, pro spolupráci při plnění sjednaných servisních služeb a koordinaci případného servisního výjezdu Dodavatele.

**Objednatel** - organizační podpora Objednatele pro servisní výjezd

Ing. Petr Pavelec	tel. 777 732 934 pavelec@nemocnice-susice.cz	IT technik	dostupnost denně od 00:00 do 24:00 hod.
-------------------	---	------------	--

### Článek II - Součinnost a komunikace

#### 1. Centrum podpory zákazníka - HelpDesk

##### 1.1. HelpDesk - základní určení

- Dodavatel zajišťuje řízení a správu požadavků, hlášení chyb nebo závad vztahujících se ke službám dle Smlouvy pomocí Centra podpory zákazníků, které používá pro podporu své činnosti softwarový nástroj aplikaci HelpDesk STAPRO a pracoviště služby HelpDesk STAPRO (dále jen HelpDesk).
- Přístup k aplikaci HelpDesk mají pouze registrovaní uživatelé Objednatele dle rozsahu přidělených uživatelských práv. Dodavatel zajišťuje nepřetržitý provoz aplikace HelpDesk v rozsahu 24 hodin denně x 7 dní v týdnu x 365 dní v roce. Přístup registrovaných uživatelů Dodavatel časově a místně neomezuje.
- Dodavatel se zavazuje poskytnout Objednateli služby Centra podpory zákazníků a přístup do systému HelpDesk pro tyto účely:
  - příjem požadavků uživatelů,
  - hlášení chyb, závad, incidentů, problémů, havárií apod.,

- poskytování aktuálních informací o stavu řešení.

4. Přístup ke službám pracoviště HelpDesk je poskytován a garantován Dodavatelem jako nedílná součást Smlouvy.

### 1.2. Předání Požadavků a hlášení chyb a závad

1. V případě, že Objednatel má na Dodavatele požadavky vztahující se ke službám dle Smlouvy, může tyto požadavky nahlásit Dodavateli do systému aplikace HelpDesk.
2. V případě, že Objednatel zjistí chyby v aplikačním software nebo závady na technických prostředcích či službách, které jsou předmětem Smlouvy, je odpovědný pracovník Objednatele povinen tuto skutečnost nahlásit Dodavateli, tzn. zaevidovat chybu nebo závadu do systému HelpDesk Dodavatele.
3. Dodavatel se zavazuje, že všechny záznamy HelpDesku (požadavky a hlášení závad) budou řešeny dle závazků garantovaných Smlouvou.
4. Nahlášení požadavků, chyb, závad apod. do systému HelpDesk STAPRO je možné následujícími způsoby:
  - ▶ internet: <http://www.stapro.cz>
  - ▶ e-mail: [helpdesk@stapro.cz](mailto:helpdesk@stapro.cz)
  - ▶ telefonicky v pracovní dny od 7:00-16:00: +420 467 003 150  
+420 739 394 344
  - ▶ faxem na čísle: +420 467 003 119
  - ▶ písemně dopisem nebo předáním na adresu: STAPRO s. r. o.  
Úsek péče o zákazníky  
Pernštýnské nám. 51  
530 02 Pardubice
5. Požadavek nebo závada se považují za nahlášené okamžikem zaevidování do systému HelpDesk Dodavatele.
6. Na HelpDesk se mohou obracet pouze určené pracovníci Objednatele uvedení v článku I. Tito pracovníci obdrží před prvním přihlášením e-mail Dodavatele s přihlašovacími údaji a základním popisem pro přihlášení do aplikace HelpDesk.
7. Každý požadavek nebo závada budou evidovány v záznamu systému HelpDesk a dle typu (dotaz, konzultace, hlášení chyby, hlášení problému, námět, připomínka, ...) bude použita některá z následujících variant řešení:
  - ▶ telefonická konzultace s odborným pracovníkem Dodavatele,
  - ▶ reakce – popis řešení v daném záznamu systému HelpDesk,
  - ▶ řešení vzdáleným přístupem,
  - ▶ servisní zásah a oprava na místě,
  - ▶ předání problému k řešení subdodavateli nebo jiné třetí straně,
  - ▶ předložení návrhu řešení (vyžaduje-li řešení problému dodatečné náklady - investice, testování, vypracování alternativního řešení či postupu atd.).

### 1.3. Základní garance odezvy HelpDesku na požadavek nebo hlášení závady

1. Dodavatel se zavazuje na každý došlý požadavek nebo hlášení závady odpovědět Objednateli nejpozději následující pracovní den. Pokud nebudou požadavek nebo závada do této doby vyřešeny, bude v tomto termínu odeslána e-mailová informace o stavu řešení a předpokládaném termínu vyřešení.

## 2. Centrum podpory zákazníka - HOTLINE

### 2.1. HotLine - základní určení

1. Dodavatel zajišťuje převzetí hlášení havárií nebo významných závad vztahujících se ke službám a technickým nebo aplikačním prostředkům dle Smlouvy pomocí Centra podpory zákazníků, které používá pro zajištění nepřetržité dostupnosti (24 hod., 7 dní v týdnu) komunikačního kanálu službu HotLine 24x7 (dále jen HotLine).
2. Dodavatel se zavazuje poskytnout Objednateli služby Centra podpory zákazníků a nepřetržitý přístup ke službě HotLine pro tyto účely:
  - příjem hlášení havárií systémů,
  - příjem hlášení významných závad systémů.
3. Přístup ke službě HotLine je poskytován a garantován Objednateli jako nedílná součást Smlouvy.

## 2.2. Předání hlášení havárie a významné závady

1. V případě, že Objednatel zjistí havárii nebo významnou závadu v aplikačních nebo na technických prostředcích či službách, které jsou předmětem Smlouvy, je odpovědný pracovník Objednatele oprávněn tuto skutečnost nahlásit Dodavateli prostřednictvím služby HotLine.
2. Dodavatel se zavazuje, že všechny hlášení prostřednictvím služby HotLine (hlášení havárií a významných závad) budou převzaty a řešeny dle závazků garantovaných Smlouvou.
3. Nahlášení havárií a významných závad prostřednictvím služby HotLine je možné následujícím způsobem:
  - ▶ telefonicky na mobilním čísle: **Telefonní kontakt bude předán po podpisu smlouvy**
4. Havárie nebo významná závada se považují za nahlášené okamžikem převzetí pracovníkem služby HotLine Dodavatele.
5. Na HotLine se mohou obracet pouze určené pracovníci Objednatele uvedení v čl. I.
6. Každé hlášení bude zaznamenáno pracovníkem služby HotLine v systému HelpDesk a bude řešeno dle závazků garantovaných Smlouvou.

## 2.3. Základní garance odezvy HotLine na hlášení havárie nebo významné závady

1. Dodavatel se zavazuje přijmout a reagovat dle podmínek Smlouvy na každé došlé hlášení havárie nebo významné závady. Dodavatel se zavazuje zajistit příjem hlášení odborným pracovníkem nepřetržitě 24 hodin denně, 7 dní v týdnu na mobilním telefonním čísle. Výjimkou je porucha mobilní sítě na straně mobilního operátora, za kterou Dodavatel nenese zodpovědnost a nemá vliv na její provoz.

## 3. Stanovení pravidel součinnosti

Pravidla součinnosti jsou závazná pro činnosti, které jsou spojeny se zajištěním provozu ASW a technologií sjednaných v příloze č. 1, např. vynucené servisní činnosti nebo proaktivní údržba, a nejsou v rámci Smlouvy či jiných návazných smluv zajišťovány Dodavatelem.

Pravidla součinnosti:

- Objednatel a Dodavatel se zavazují stanovit a udržovat aktuální seznam odpovědných osob,
- požadavek na servisní podporu schvaluje odpovědná osoba Objednatele,
- servisní zásahy hradí Objednatel dle odst. 9 čl. VI Smlouvy,
- v případě servisního výjezdu je servisním místem adresa Objednatele,
- v případě servisního výjezdu zajišťuje organizační podporu Objednatele osoba uvedená v seznamu odpovědných osob Objednatele,
- Objednatel se zavazuje zajistit dostupnost organizační podpory dle definovaného rozsahu dostupnosti na uvedených kontaktních číslech,
- Dodavatel je povinen vždy před uskutečněním servisního výjezdu kontaktovat osobu organizační podpory Objednatele,
- Dodavatel je oprávněn neprovést servisní výjezd v případě, že organizační podpora Objednatele není dostupná, v tomto případě je Dodavatel povinen o této skutečnosti provést záznam do systému HelpDesk a dále po každé uplynulé hodině opětovně zkusit kontaktovat organizační podporu,
- Objednatel odpovídá za provádění zálohování a zabezpečení ukládání zálohovacích médií záložních dat ASW a dalších informačních systémů nezbytných pro provoz ASW v dostatečném rozsahu a četnosti,
- Dodavatel je povinen předkládat Objednateli požadavky a návrhy na upgrade ASW a HW, požadavky schvaluje a objednáva pouze Objednatel.

## Článek III - Bezpečnost a ochrana

### 1. Bezpečnost a ochrana dat na serverových systémech

1. Objednatel se zavazuje zajišťovat zálohování kompletního objemu dat provozovaných informačních systémů takovým způsobem, aby v případě nedostupnosti provozních dat byla možná obnova záložních dat s minimálním rizikem a rozsahem ztráty provozních dat. V případě ztráty dat a neexistence aktuálních záloh těchto dat neodpovídá Dodavatel za jejich obnovení.
2. Objednatel zajistí formou organizačních opatření dostupnost hesel k privilegovaným uživatelským účtům pro servisní pracovníky Dodavatele v případě řešení havarijní situace v souladu se závazky Smlouvy (reakční doba, služba „HotLine“ apod.) a též jejich následnou změnu po ukončení servisního zásahu.

3. Objednatel je zodpovědný za řízení přístupu k citlivým Osobním údajům uloženým na serverových systémech ve smyslu zákona č.110/2019 Sb. o zpracování osobních údajů ve znění pozdějších předpisů, a to včetně tvorby a správy bezpečných hesel k uživatelským účtům.

## 2. Vzdálený přístup

1. Objednatel se zavazuje, že umožní Dodavateli poskytování služeb dle Smlouvy vzdáleným přístupem. Objednatel se dále zavazuje, že technicky a organizačně zajistí možnost vzdáleného přístupu pracovníků Dodavatele prostřednictvím sítě Internet na dotčený technický prostředek, zpravidla server v rámci počítačové sítě LAN Objednatele.
2. Smluvní strany sjednávají vzdálený přístup prostřednictvím zabezpečeného kanálu sítě Internet, způsob připojení VPN tunel (IPSec, PPTP, SSL) + RDP nebo RDP přístup (terminálová relace).

## Článek IV - Specifická ujednání

### 1. Speciální licence SW produktů ve vlastnictví Objednatele

V případě používání SW produktů pořízených na základě speciálních licenčních programů pro zdravotnictví (MS Select) nebo školství (EDU) apod., se Objednatel zavazuje zajišťovat samostatně rozvoj těchto sw produktů. Zajištěním se rozumí vlastní pořízení legálních licencí update, upgrade a nových verzí sw produktů a dále poskytnutí této licence Dodavateli pro možnost plnění služeb podpory. Použití, resp. instalace a zprovoznění těchto speciálních licenčních sw produktů Dodavatelem bude provedeno pouze po dohodě Objednatele s Dodavatelem a dle podmínek Smlouvy.

---

Konec přílohy č. 3