

SMLOUVA O DÍLO – SERVISNÍ SMLOUVA PODPORA PROVOZU IS

uzavřena dle ust. § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v aktuálním znění
(dále jen „OZ“) na základě údajů uvedených v nabídce společnosti STAPRO s. r. o.

I. SMLUVNÍ STRANY:

1.1. Objednatel:

Nemocnice Český Krumlov, a.s.

akciová společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Českých Budějovicích, oddíl B vložka 1460

se sídlem Horní Brána 429, 381 01 Český Krumlov

IČO: 26095149

DIČ: CZ26095149

Zastoupená Mgr. Jaroslavem Šimou, MBA, předsedou představenstva, a MUDr. Jindřichem Floriánem, místopředsedou představenstva

Bankovní spojení: Raiffeisenbank a.s.

č. účtu: 1012011887/5500

IBAN:

(dále jen „Objednatel“)

a

1.2. Zhotovitel:

STAPRO s. r. o.,

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

se sídlem Pernštýnské nám. 51, 530 02 Pardubice

IČO: 13583531

DIČ: CZ13583531

Zastoupená Ing. Leoš Raibr

Bankovní spojení: Citibank a.s. Praha,

č. ú. 2511620104/2600

č. účtu: ČSOB Pardubice

č. ú. 271810793/0300

IBAN:

(dále jen „Zhotovitel“)

(Objednatel a Zhotovitel dále společně jen „Smluvní strany“ nebo každý z nich samostatně jen „Smluvní strana“)

uzavírají dnešního dne, měsíce a roku tuto smlouvu o dílo – servisní smlouvu (dále jen „Smlouva“) na základě výsledku výběrového řízení pro veřejnou zakázku malého rozsahu s názvem „Zajištění servisní činnosti pro Nemocnici Český Krumlov, a.s. – opakování“ (dále jen „Zadávací řízení“)

II. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 2.1.** Zhotovitel bere na vědomí, že Objednatel považuje účast Zhotovitele v Zadávacím řízení při splnění kvalifikačních předpokladů za potvrzení skutečnosti, že Zhotovitel je ve smyslu ust. § 5 odst. 1 OZ schopen při plnění této Smlouvy jednat se znalostí a pečlivostí, která je s jeho povoláním nebo stavem spojena, s tím, že případné jeho jednání bez této odborné péče půjde k jeho tíži. Zhotovitel nesmí svou kvalitu odborníka ani své hospodářské postavení zneužít k vytváření nebo k využití závislosti slabší strany a k dosažení zřejmé a nedůvodné nerovnováhy ve vzájemných právech a povinnostech Smluvních stran.
- 2.2.** Zhotovitel se stal vítězem Zadávacího řízení vyhlášeného Objednatelem, na veřejnou zakázku malého rozsahu s názvem „Zajištění servisní činnosti pro Nemocnici Český Krumlov, a.s. – opakování“.
- 2.3.** Výchozími podklady pro zajištění plnění dle této Smlouvy jsou proto rovněž:
- Zadávací podmínky Zadávacího řízení;
 - Technická specifikace plnění (rozsah služeb, popis služeb, pravidla součinnosti), která byla součástí zadávací dokumentace k Zadávacímu řízení jako příloha č. 1 a nyní tvoří Přílohu č. 1 této Smlouvy a je její nedílnou součástí;
 - nabídka Zhotovitele podaná v rámci Zadávacího řízení (dále jen „Nabídka“).
- 2.4.** Zhotovitel prohlašuje, že disponuje veškerými odbornými předpoklady potřebnými k poskytnutí plnění dle této Smlouvy, je k jejímu plnění oprávněn a na jeho straně neexistují žádné překážky, které by mu bránily plnění dle této Smlouvy poskytnout.
- 2.5.** Zhotovitel prohlašuje, že na sebe přejímá nebezpečí změny okolností ve smyslu ust. § 1765 odst. 2 OZ.
- 2.6.** Smluvní strany prohlašují, že zachovají mlčenlivost o skutečnostech, které se dozvědí v souvislosti s touto Smlouvou a při jejím plnění a jejichž vyzrazení by jim mohlo způsobit újmu. Tímto nejsou dotčeny povinnosti Objednatele vyplývající z právních předpisů.

III. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 3.1.** Touto Smlouvou se Zhotovitel zavazuje zajistit za podmínek v ní sjednaných Objednateli služby spočívající v zajištění provozu, funkčnosti a dostupnosti vybraných informačních systémů (dále také IT) a technologií Objednatele (dále jen „Služby“).
- 3.2.** Objednatel se zavazuje řádně a včas poskytované Služby přijímat a platit Zhotoviteli dále sjednanou cenu za Služby, a to v souladu s podmínkami stanovenými touto Smlouvou.

- 3.3.** Objednatel se zároveň zavazuje poskytnout Zhotoviteli náležitou součinnost, která spočívá zejména v:
- a) umožnění provádět činnost dle této Smlouvy i mimo běžnou pracovní dobu;
 - b) umožnění Zhotoviteli (resp. jeho zaměstnancům či subdodavatelům) bezplatného vjezdu a parkování v příslušných objektech Objednatele;
 - c) umožnění bezplatného přístupu na příslušná pracoviště v místech instalace technologií dotčených touto Smlouvou;
 - d) zajištění bezpečného, nezávadného a zdraví neohrožujícího pracovního prostředí;
 - e) umožnění technicky a organizačně vzdáleného přístupu k definovaným prostředkům informačního systému Objednatele.
- 3.4.** Předmět a rozsah Služeb poskytovaných dle této Smlouvy je podrobně vymezen v její Příloze č. 1 a zároveň odpovídá Nabídce Zhotovitele podané v rámci Zadávacího řízení.

IV. DOBA A MÍSTO PLNĚNÍ

- 4.1.** Zhotovitel se zavazuje zajistit Objednateli poskytování Služeb v rozsahu stanoveném touto Smlouvou, a to od účinnosti této Smlouvy.
- 4.2.** Tato Smlouva je uzavírána na dobu neurčitou.
- 4.3.** Jednotlivé termíny a způsoby prokazování plnění Služeb jsou uvedeny v Příloze č. 1 této Smlouvy.
- 4.4.** Hlavním místem plnění dle této Smlouvy (tj. Služeb) je sídlo Objednatele, tj: Nemocnice Český Krumlov a.s., Horní Brána 429, 381 01 Český Krumlov.
- 4.5.** Nejsou-li některé Služby vázány přímo na sídlo Objednatele, lze za místo plnění považovat i sídlo Zhotovitele, tj: Pernštýnské nám. 51, 530 02 Pardubice

V. CENA

- 5.1.** Cena za Služby uvedené v článku III. odst. 3.1, resp. v Příloze č. 1 této Smlouvy, byla stanovena na základě Nabídky Zhotovitele jako cena maximální a nepřekročitelná, a to ve výši 498.500,- Kč bez DPH (slovy čtyřistadevadesátosmtisícipěťset korun českých) za jeden rok plnění, tj. 12 měsíců, (dále jen „cena za Služby“), plus 21% DPH ve výši 104.685,- Kč (slovy stočtyřtisícešestsetosmdesátpět korun českých), tj. celkem ve výši 603.185,- Kč s DPH (slovy šestsettřitisícestoosmdesátpět korun českých).
- 5.2.** Náklady na cestovné a případné ubytování pracovníků Zhotovitele spojené s plněním této smlouvy jsou zahrnuty v celkové ceně za Služby a nebudou Objednateli účtovány, resp. fakturovány.

VI. PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 6.1.** Úhrada ceny za Služby dle článku V. odst. 5.1. této Smlouvy bude uskutečněna jednou měsíčně na základě Zhotovitelem vystavené faktury. Cena bude fakturovaná vždy za období jednoho měsíce, a to ve výši 1/12 (jedné dvanáctiny) ceny za Služby dle článku V. odst. 5.1. této Smlouvy. První fakturační měsíc začíná dnem účinnosti této Smlouvy a končí dnem v následujícím měsíci, který předchází dni, jehož číselné označení odpovídá dni účinnosti Smlouvy. Stejným způsobem pak budou určeny všechny následující měsíce dle tohoto odstavce. Zhotovitel je oprávněn vystavovat faktury, daňové doklady, k poslednímu dni takového měsíce.
- 6.2.** Faktura (daňový doklad) bude splatná do 21 dnů od jejího doručení Objednateli za předpokladu, že bude mít všechny náležitosti daňového dokladu. Platby budou probíhat výhradně v české měně (CZK).
- 6.3.** Zaplacením účtované částky se rozumí den jejího odeslání na účet Zhotovitele. Faktury (daňové doklady) vystavené Zhotovitelem podle této Smlouvy budou v souladu s příslušnými právními předpisy České republiky obsahovat zejména tyto údaje:
- a) obchodní firmu/název a sídlo Objednatele;
 - b) daňové identifikační číslo Objednatele;
 - c) obchodní firmu/název a sídlo Zhotovitele;
 - d) daňové identifikační číslo Zhotovitele;
 - e) evidenční číslo daňového dokladu;
 - f) rozsah a předmět plnění – poskytnutých Služeb;
 - g) datum vystavení daňového dokladu;
 - h) datum uskutečnění plnění;
 - i) cena za Služby.
- 6.4.** Pokud faktura (daňový doklad) nebude vystavena v souladu s platebními podmínkami stanovenými touto Smlouvou nebo nebude splňovat požadované zákonné náležitosti nebo nebude-li řádně doručena Objednateli, je Objednatel oprávněn fakturu (daňový doklad) Zhotoviteli vrátit jako neúplnou, resp. nesprávně vystavenou, k doplnění, resp. novému vystavení ve lhůtě pěti (5) pracovních dnů od data jejího doručení Objednateli. V takovém případě Objednatel není v prodlení s úhradou ceny za Služby nebo její části a Zhotovitel vystaví opravenou fakturu (daňový doklad) s novou, shodnou lhůtou splatnosti, která začne plynout dnem doručení opravené nebo nově vyhotovené faktury (daňového dokladu) Objednateli.
- 6.5.** Fakturační údaje Objednatele jsou uvedeny v článku I. této Smlouvy.
- 6.6.** Zhotovitel prohlašuje, že v článku I. této Smlouvy uvedl svůj bankovní účet, který je uveřejněn v Registru plátců.

VII. DALŠÍ PODMÍNKY PLNĚNÍ

- 7.1. Jakékoliv jiné služby než ty uvedené v článku III. odst. 3.1., resp. v Příloze č. 1 této Smlouvy, mohou být Zhotovitelem poskytovány pouze po předchozí dohodě s Objednatelem, a to výhradně na základě a za podmínek stanovených a potvrzených v písemné objednávce či v za tímto účelem uzavřené smlouvě.
- 7.2. Zhotovitel se zavazuje provádět veškeré Služby dle této Smlouvy ve shodě s bezpečnostními požadavky Objednatele. S těmito bezpečnostními požadavky bude Zhotovitel Objednatelem písemně seznámen, což stvrdí svým podpisem.
- 7.3. Při provádění Služeb postupuje Zhotovitel samostatně, avšak zavazuje se respektovat pokyny Objednatele týkající se realizace těchto Služeb.
- 7.4. Zhotovitel je povinen bez zbytečného odkladu upozornit Objednatele na nevhodnou povahu věcí převzatých od Objednatele nebo pokynů daných mu Objednatelem k provedení Služeb, jestliže tuto nevhodnost mohl Zhotovitel při vynaložení odborné péče zjistit.
- 7.5. Zhotovitel s ohledem na povinnosti Objednatele vyplývající zejména ze zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZVZ“), a ze zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), v platném znění, souhlasí se zveřejněním veškerých informací týkajících se závazkového vztahu založeného mezi Zhotovitelem a Objednatelem touto Smlouvou, zejména vlastního obsahu této Smlouvy. Ustanovení OZ o obchodním tajemství se v tomto případě nepoužije.
- 7.6. Zhotovitel se zavazuje předložit Objednateli dle ust. § 147a odst. 4 ZVZ do 28. února následujícího kalendářního roku seznam subdodavatelů, jimž za plnění subdodávky uhradil více než 10 % ceny za Služby, která mu byla Objednatelem uhrazena v příslušném roce. Přílohou tohoto seznamu, má-li subdodavatel formu akciové společnosti, bude seznam akcií, jejichž souhrnná hodnota přesahuje 10% základního kapitálu, vyhotovený ve lhůtě 90 dnů před dnem předložení seznamu subdodavatelů. V případě, že žádný takový subdodavatel neexistuje, Zhotovitel předloží Objednateli v téže lhůtě o této skutečnosti čestné prohlášení.
- 7.7. Zhotovitel prohlašuje, že vůči němu není vedena exekuce a ani nemá žádné dluhy po splatnosti jejichž splnění by mohlo být vymáháno v exekuci dle zákona č. 120/2001 Sb., o soudních exekutorech a exekuční činnosti (exekuční řád) a o změně dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů, ani vůči němu není veden výkon rozhodnutí a ani nemá žádné dluhy po splatnosti, jejichž splnění by mohlo být vymáháno dle podle zákona č. 99/1963 Sb., občanského soudního řádu, ve znění pozdějších předpisů, zákona č. 500/2004 Sb., správního řádu, ve znění pozdějších předpisů, či podle zákona č. 280/2009 Sb., daňového řádu, ve znění pozdějších předpisů.
- 7.8. Zhotovitel se za podmínek stanovených touto Smlouvou zavazuje jako osoba povinná dle ust. § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě, v platném znění, spolupůsobit při výkonu finanční kontroly, umožnit přístup i k těm částem nabídek, smluv a souvisejících dokumentů, které podléhají ochraně podle zvláštních právních předpisů

(např. obchodní tajemství, utajované skutečnosti), a to za předpokladu, že budou splněny požadavky kladené právními předpisy (např. zák. č. 255/2012 Sb., o kontrole (kontrolní řád)).

- 7.9.** Poruší-li Smluvní strana povinnost z této Smlouvy či může-li a má-li o takovém porušení vědět, oznámí to bez zbytečného odkladu druhé Smluvní straně, které z toho může vzniknout újma, a upozorní ji na možné následky; v takovém případě nemá poškozená Smluvní strana právo na náhradu té újmy, které mohla po oznámení zabránit.

VIII. ZÁSTUPCI SMLUVNÍCH STRAN

- 8.1.** Zhotovitel jmenoval tyto odpovědné zástupce pro komunikaci s Objednatel v souvislosti s předmětem plnění dle této Smlouvy.

Ve věcech smluvních:

Mgr. Ivo Panchártek, e-mail: panchartek@stapro.cz, tel.: 739 679 959

Ve věcech technických:

Petr Jelínek, e-mail: petr.jelinek@stapro.cz, tel.: 604 298 675

- 8.2.** Objednatel jmenoval tyto odpovědné zástupce pro komunikaci se Zhotovitelem v souvislosti s předmětem plnění dle této Smlouvy.

Ve věcech smluvních:

Mgr. Vojtěch Remeň, e-mail: remen@nemck.cz, tel.: +420 778 747 443, +420 380 761 375

Ve věcech technických:

Pavel Bohdal, e-mail: bohdal@nemck.cz, tel.: +420 380 761 325

Jaroslav Kroček, e-mail: krocek@nemck.cz, tel.: +420 380 761 270

Ve věcech organizačních (např. koordinace servisního výjezdu Zhotovitele):

Pavel Bohdal, e-mail: bohdal@nemck.cz, tel.: +420 380 761 325

Jaroslav Kroček, e-mail: krocek@nemck.cz, tel.: +420 380 761 270

- 8.3.** Není-li v této Smlouvě nebo její Příloze č. 1 (viz zejména část 3 Přílohy) ujednáno jinak, nebo nedohodnou-li se Smluvní strany výslovně jinak, veškerá oznámení mezi Smluvními stranami podle této Smlouvy, musí být vyhotovena písemně a doručena druhé Smluvní straně oprávněnou zasilatelskou službou, osobně (s písemným potvrzením převzetí) nebo doporučenou zásilkou odeslanou s využitím provozovatele poštovních služeb; má se za to, že takové oznámení došlo třetí pracovní den po odeslání.

IX. SANKČNÍ A DALŠÍ USTANOVENÍ

- 9.1.** Zhotovitel odpovídá Objednateli za škody, které mu způsobí při plnění této Smlouvy svým jednáním. Zhotovitel nese odpovědnost za vadné plnění i za prodlení s plněním.

- 9.2.** Pokud bude Zhotovitel v prodlení s poskytováním Služeb, tak jak je uvedeno v článku III. odst. 3.1 (resp. Příloze č. 1) této Smlouvy, je povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve

výši 2.000,- Kč (slovy dva tisíce korun českých) za každý případ a každou započatou hodinu prodlení, pokud se obě Smluvní strany nedohodnou jinak.

- 9.3.** Poruší-li Zhotovitel povinnost stanovenou v článku XII. této Smlouvy je povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč (slovy sto tisíc korun českých) za každý případ takového porušení, pokud se obě Smluvní strany nedohodnou jinak.
- 9.4.** Smluvní strany tímto vylučují použití ust. § 2050 OZ.
- 9.5.** Splatnost smluvních pokut je do 14 dnů od doručení faktury (daňového dokladu). Pokud je Smluvní strana v prodlení s placením smluvní pokuty, je povinna zaplatit druhé Smluvní straně úrok z prodlení ve výši 0,05 % z neuhrazené smluvní pokuty za každý den prodlení. Oznámení o uložení smluvní pokuty musí vždy obsahovat popis a časové určení události, která v souladu s touto uzavřenou Smlouvou zakládá právo Objednatele účtovat smluvní pokutu. Oznámení musí dále obsahovat informaci o způsobu úhrady smluvní pokuty.

X. ZMĚNY SMLOUVY

- 10.1.** Tuto Smlouvu lze doplnit nebo měnit výlučně formou písemných vzestupně číslovaných dodatků, opatřených časovým a místním určením a podepsaných oprávněnými zástupci Smluvních stran. Smluvní strany ve smyslu ust. § 564 OZ výslovně vylučují provedení změn této Smlouvy jiným způsobem.
- 10.2.** Nastanou-li u některé ze Smluvních stran skutečnosti bránící řádnému plnění této Smlouvy, je povinna to ihned bez zbytečného odkladu oznámit druhé Smluvní straně a vyvolat jednání zástupců Objednatele a Zhotovitele.

XI. UKONČENÍ SMLOUVY

- 11.1.** Tuto Smlouvu lze ukončit dohodou Smluvních stran nebo odstoupením jedné ze Smluvních stran od Smlouvy z důvodů stanovených zejm. v OZ nebo v této Smlouvě.
- 11.2.** Objednatel je oprávněn od této Smlouvy odstoupit bez jakýchkoliv sankcí, nastane-li i některá z níže uvedených skutečností:
- a) dojde-li k podstatnému porušení povinností uložených Zhotoviteli touto Smlouvou, tj. nebudou-li Služby poskytovány v souladu s touto Smlouvou a Zhotovitel nezjedná nápravu ani v přiměřené dodatečné lhůtě;
 - b) proti majetku Zhotovitele bude vedeno insolvenční řízení;
 - c) vyjde-li najevo, že Zhotovitel uvedl v Nabídce informace nebo doklady, které neodpovídají skutečnosti a které měly nebo mohly mít vliv na výsledek Zadávacího řízení, které vedlo k uzavření této Smlouvy.
- 11.3.** Obě Smluvní strany jsou oprávněny tuto Smlouvu vypovědět bez udání důvodu. Výpovědní doba v takovém případě činí 3 měsíce.

11.4. Za podstatné porušení povinností uložených Zhotoviteli touto Smlouvou bude považováno zejména neposkytování Služby v souladu s touto Smlouvou a nezjednání nápravy ani po písemné výzvě ze strany Objednatele.

11.5. Zhotovitel je oprávněn od této Smlouvy odstoupit v případě podstatného porušení této Smlouvy Objednatelem. Za podstatné porušení této Smlouvy se považuje nezaplacení ceny za Služby v termínu stanoveném touto Smlouvou, ač Zhotovitel Objednatele na toto porušení písemně upozornil a poskytl mu dostatečně dlouhou lhůtu k dodatečnému splnění této povinnosti.

11.6. Chce-li některá ze Smluvních stran od této Smlouvy odstoupit na základě ujednání z této Smlouvy vyplývajících, je povinna svoje odstoupení písemně oznámit druhé straně s uvedením termínu, ke kterému od této Smlouvy odstupuje. V odstoupení musí být dále uveden důvod, pro který Smluvní strana odstupuje a přesná citace toho bodu této Smlouvy, který ji k takovému kroku opravňuje. Bez těchto náležitostí je odstoupení neplatné.

11.7. Objednatel je oprávněn od této Smlouvy odstoupit i pouze ve vztahu k části plnění (Služeb).

XII. OCHRANA INFORMACÍ

12.1. Objednatel a Zhotovitel se zavazují, že obchodní a technické informace, které jim byly svěřeny druhou Smluvní stranou, nezpřístupní třetím osobám bez písemného souhlasu druhé Smluvní strany a neužijí těchto informací pro jiné účely než pro poskytování Služeb dle této Smlouvy, a to ani po jejím skončení.

12.2. Zhotovitel se zavazuje, že při plnění předmětu této Smlouvy bude dodržovat veškerá ustanovení zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů.

12.3. Zhotovitel zároveň prohlašuje, že přijal bezpečnostní opatření k zajištění ochrany osobních údajů pacientů a klientů Objednatele před jejich zneužitím nebo únikem dat prostřednictvím svých zaměstnanců či subdodavatelů, a to i po skončení této Smlouvy.

12.4. Zhotovitel je povinen při realizaci této Smlouvy náležitě respektovat práva k průmyslovému a duševnímu vlastnictví, která by mohla být v souvislosti s tím dotčena a nese plnou odpovědnost za vypořádání veškerých práv a nároků všech třetích osob, které by mohly být v této souvislosti vůči Objednateli vzneseny. Zhotovitel je povinen zajistit příslušnou právní ochranu uvedených práv i v závazkových právních vztazích ke svým subdodavatelům.

XIII. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

13.1. Tato Smlouva představuje úplnou a ucelenou smlouvu mezi Objednatelem a Zhotovitelem.

13.2. Tato Smlouva a veškeré právní vztahy z ní vzniklé se řídí právním řádem České republiky.

- 13.3.** Strany berou na vědomí a uznávají, že v oblastech výslovně neupravených touto Smlouvou platí ustanovení OZ.
- 13.4.** Veškeré spory vzniklé z této Smlouvy či z právních vztahů s ní souvisejících budou Smluvní strany řešit jednáním. V případě, že nebude možné spor urovnat jednáním ve lhůtě třiceti (30) dnů, bude takový spor rozhodovat na návrh jedné ze Smluvních stran věcně a místně příslušný soud v České republice.
- 13.5.** Pokud se jakékoliv ustanovení této Smlouvy později ukáže nebo bude určeno jako neplatné, neúčinné, zdánlivé nebo nevynutitelné, pak taková neplatnost, neúčinnost, zdánlivost nebo nevynutitelnost nezpůsobuje neplatnost, neúčinnost, zdánlivost nebo nevynutitelnost této Smlouvy jako celku. V takovém případě se Smluvní strany zavazují bez zbytečného prodlení dodatečně takové zdánlivé ustanovení vyjasnit ve smyslu ust. § 553 odst. 2 OZ nebo nahradit po vzájemné dohodě neplatné, neúčinné nebo nevynutitelné ustanovení této Smlouvy novým ustanovením, jež nejbližší, v rozsahu povoleném právními předpisy České republiky, odpovídá úmyslu Smluvních stran v době uzavření této Smlouvy.
- 13.6.** Tato Smlouva je sepsána v českém jazyce ve 4 vyhotoveních, z nichž každé vyhotovení má povahu originálu. Každá ze Smluvních stran obdrží po 2 vyhotoveních.
- 13.7.** Tato Smlouva je platná a účinná ode dne jejího podpisu oběma Smluvními stranami.
- 13.8.** Nedílnou součástí této Smlouvy je její následující příloha:
Příloha č. 1 – Technická specifikace plnění
- 13.9.** Smluvní strany svými níže připojenými podpisy potvrzují, že jsou seznámeny a srozuměny s celým obsahem této Smlouvy a že pokud jim z této Smlouvy plynou jakékoliv povinnosti či práva, bez výhrad je přijímají.

Za Zhotovitele

V Pardubici

Podpis:

Jméno: Ing. Leoš Raibr



STAPRO s. r. o. ②
Pernštýnské nám. 51
530 02 Pardubice
IČ: 13583531
DIČ: CZ13583531

Za Objednatele

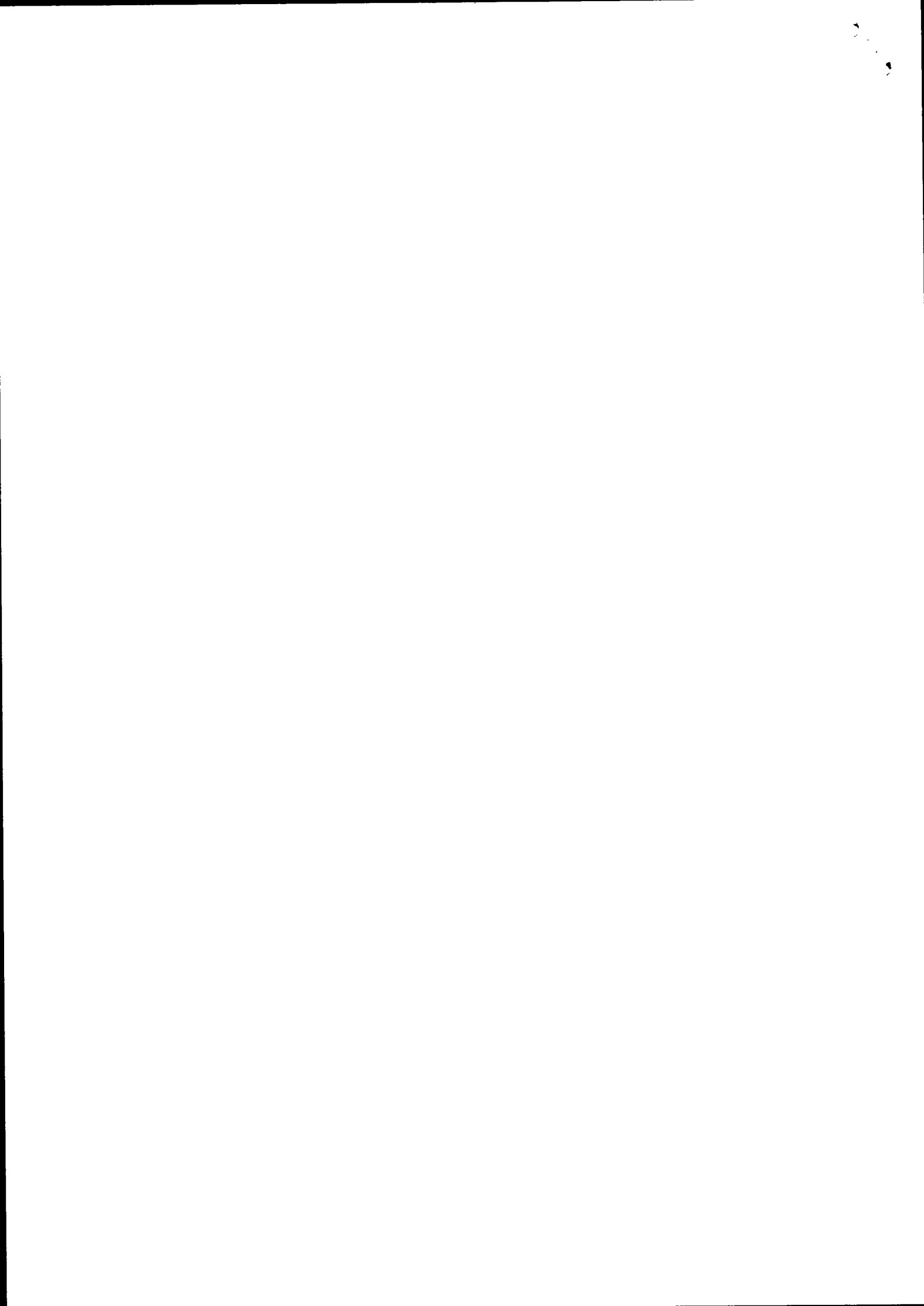
V Českém Krumlově dne

Podpis:

Jméno: Mgr. Jaroslav Šíma, MBA, předseda
představenstva Nemocnice Český Krumlov, a.s.

Podpis:

Jméno: MUDr. Jindřich Florian, místopředseda
představenstva Nemocnice Český Krumlov, a.s.



TECHNICKÁ SPECIFIKACE PLNĚNÍ

ČÁST 1 - ROZSAH SLUŽEB

1. Vymezení předmětu dodávky služeb

Zhotovitel se zavazuje poskytovat sjednané služby na dále vyjmenované informační technologie informačního systému Objednatele dle následujících požadavků zadávací dokumentace a dále uvedené specifikace.

Zhotovitel se zavazuje poskytnout služby zajištění provozu a údržby implementovaného systému nad rámec záručních podmínek dle OZ v následujících oblastech, parametrech a rozsahu:

- a) Dostupnost služby aplikace NIS (nemocniční informační systém) v pracovních dnech z důvodu havárie služby minimálně 99 % za daný kalendářní rok.
- b) Službu dostupnosti webové aplikace pro evidenci veškerých požadavků a hlášení uživatelů k provozu aplikace NIS, s reakcí odborného pracovníka pro řešení havarijního stavu, v rozsahu 9x5, tj. 9 hod. denně – 5 pracovních dní v týdnu.
- c) Službu dostupnosti pracoviště uživatelské podpory Zhotovitele pro konzultace, konfigurace, požadavky a provozní podporu uživatelů aplikace NIS v rozsahu 9 x 5, tj. v pracovní dny od 7:00 hod. do 16:00 hod.
- d) Službu dostupnosti Servisní a provozní podpory Zhotovitele pro zajištění provozu aplikace NIS v rozsahu 9 x 5, tj. v pracovní dny od 7:00 hod. do 16:00 hod.
- e) Legislativní požadavky – zajištění realizace SW legislativních změn v aplikaci NIS nejpozději do 30 dní od vydání zákona nebo vyhlášky.
- f) Zajištění opravy případných chyb implementovaného systému po uplynutí záruky.

Definice pojmů provozu a údržby služby aplikace NIS

Provozní hodiny implementovaného systému 9 x 5, tj. 9 hod. denně – 5 dní v týdnu

Servisní hodiny podpory Zhotovitele 9 x 5, tj. 9 hod. denně – 5 dní v týdnu

Aplikační software (software dále jen „SW“)

Zhotovitel se zavazuje dodávat sjednané služby na vyjmenovaný aplikační SW (dále jen „ASW“) v tomto rozsahu licencí modulů a licencí pracovních stanic:

Licence ASW modulů FONS AKORD

výrobce:

FONS Akord, klinický systém - lůžková a ambulantní dokumentace

FONS Akord, klinický systém - operační dokumentace

FONS Akord, klinický systém - gynekologie a porodnice

FONS Akord, klinický systém - intenzivní péče

FONS Akord, klinický systém - rehabilitace

FONS Akord, klinický systém – lékové interakce

FONS Akord, klinický systém – komunikace IZIP

FONS Akord, klinický systém – multifunkční pracovní plocha

FONS Akord, klinický systém – návrhář strukturované dokumentace

FONS Akord, obrazový komplement - radiologie

FONS Akord, obrazový komplement - mamografický screening

FONS Akord, obrazový komplement - patologie
FONS Akord, obrazový komplement - PACS konektor

FONS Akord, patientská administrativa - systém
FONS Akord, patientská administrativa - evidence hospitalizovaných
FONS Akord, patientská administrativa - výkaznictví
FONS Akord, patientská administrativa - jednoznačná identifikace pacientů

FONS Akord, logistika – centrální sklad
FONS Akord, logistika – příruční sklady

FONS Flexi, klinický systém - evidence onkologických onemocnění
FONS Flexi, klinický systém - ošetrovatelská dokumentace
FONS Flexi, klinický systém - evidence podání léčiv
FONS Flexi, klinický systém - informovaný souhlas

Počet licencí pracovních stanic FONS AKORD **150 licencí aktivních**
30 licencí pasivních

Licence ASW modulů MIS FONS Report

MIS FONS Reports

Počet licencí pracovních stanic MIS FONS Reports **4 licence**

Licence ASW modulů FONS OpenLIMS

FONS OpenLIMS – základní modul – biochemie, hematologie
FONS OpenLIMS - modul pro komunikaci s analyzátory OKBH včetně modulů QC.

Rozsah licence pracovních stanic FONS OpenLIMS **15 licencí**

Technické prostředky

Provoz aplikací NIS a LIS (laboratorní informační systém) je provozován ve virtuálním prostředí na HW vybavení Objednatele.

2. Podpora aplikačních SW

Aplikační SW FONS AKORD

Zhotovitel se zavazuje poskytovat pro podporu ASW FONS AKORD a databázového prostředí firmy Microsoft, v rozsahu modulů a licencí dle čl. 1 této části, následující služby:

- **Základní podpora aplikačního SW FONS AKORD** - program péče o aplikaci zahrnuje:
 - Garance funkčnosti ASW – poskytování opravných kódů (hot-fix a patch).
 - Garance legislativních updatů – poskytování legislativních upgradů.
 - Servisní garance – garance dostupnosti servisních služeb.
 - Garance dostupnosti služby HelpDesk – přístup k systému služby HelpDesk Centra podpory zákazníků.
 - Garance podpory provozu databázového prostředí.

- Garance vybraných služeb:
 - zajištění migrace ASW FONS AKORD na vyšší verzi databázového prostředí.
- Garance informovanosti – poskytování informací o nových SW produktech.
- Garance možnosti účasti uživatelů na vzdělávacích setkáních k problematice IS.
- Instalace vydaných verzí (termín instalace bude vždy stanoven po domluvě s Objednatelem – zadáním helpdeskového ticketu).
- **Preventivní prohlídky** – kontrola funkčnosti, zabezpečení a optimalizaci provozu dle sjednaných oblastí, včetně vypracování zprávy – protokolu a jeho zaslání odpovědné osobě Objednatele:
 - databázové prostředí MS SQL vč. systému ASW **2 x ročně**
- **Konzultační návštěvy** - konzultační služby poskytované v místě Objednatele dle sjednaných oblastí nebo pracovišť Objednatele, včetně vypracování zprávy – protokolu a jeho zaslání odpovědné osobě Objednatele:
 - **Konzultační dny sjednány v počtu: 1 dnů (tj.: 8 člověkohodin)**

Aplikační SW FONS Reports

Zhotovitel se zavazuje poskytovat pro podporu ASW FONS Reports a databázového prostředí v rozsahu modulů a licencí dle čl. 1 této části, následující služby:

- **Základní podpora aplikačního SW FONS Reports** - program péče o aplikaci zahrnuje:
 - Garance funkčnosti ASW – poskytování opravných kódů (hot-fix a patch).
 - Servisní garance – garance dostupnosti servisních služeb.
 - Garance dostupnosti služby HelpDesk – přístup k systému služby HelpDesk Centra podpory zákazníků.
 - Garance podpory provozu databázového prostředí.
 - Garance vybraných služeb:
 - instalace oprav (hot-fix a patch),
 - zajištění migrace ASW FONS Reports na vyšší verzi databázového prostředí.
 - Garance informovanosti – poskytování informací o nových SW produktech.
 - Garance možnosti účasti uživatelů na vzdělávacích setkáních k problematice IS.
 - Garance Metodické rady realizace servisní podpory.
- **Konzultační návštěvy** - konzultační služby poskytované v místě Objednatele dle sjednaných oblastí nebo pracovišť Objednatele, včetně vypracování zprávy – protokolu a jeho zaslání odpovědné osobě Objednatele:
 - **Konzultační dny sjednány v počtu: 0,5 dnů (tj.: 4 člověkohodin)**

Aplikační SW FONS Openlims

Zhotovitel se zavazuje poskytovat pro podporu ASW FONS Openlims a databázového prostředí v rozsahu modulů a licencí dle čl. 1 této části, následující služby:

- **Základní podpora aplikačního SW FONS Openlims** - program péče o aplikaci zahrnuje:
 - Garance funkčnosti ASW – poskytování opravných kódů (hot-fix a patch).
 - Garance legislativních updatů – poskytování legislativních upgradů.
 - Servisní garance – garance dostupnosti servisních služeb.
 - Garance dostupnosti služby HelpDesk – přístup k systému služby HelpDesk Centra podpory zákazníků
 - Garance podpory provozu databázového prostředí.
 - Garance vybraných služeb:
 - instalace oprav (hot-fix a patch),
 - zajištění migrace ASW FONS Openlims na vyšší verzi databázového prostředí.
 - Garance informovanosti – poskytování informací o nových SW produktech.
 - Garance možnosti účasti uživatelů na vzdělávacích setkáních k problematice IS.

- Instalace vydaných verzí (termín instalace bude stanoven vždy po domluvě s Objednatelem – zadáním helpdeskového ticketu).
- **Preventivní prohlídky** – kontrola funkčnosti, zabezpečení a optimalizace provozu dle sjednaných oblastí, včetně vypracování zprávy – protokolu a jeho zaslání odpovědné osobě Objednatele:
 - FONS Openlims všechny moduly **2 x ročně**
- **Konzultační návštěvy** - konzultační služby poskytované v místě Objednatele dle sjednaných oblastí nebo pracovišť Objednatele, včetně vypracování zprávy – protokolu a jeho zaslání odpovědné osobě Objednatele:
 - **Konzultační dny nejsou sjednány**

3. Podpora technických prostředků IS

Servery pro ASW FONS AKORD, FONS Reports a FONS Openlims

Provoz NIS a LIS je provozován na HW vybavení Objednatele – servis HW prostředků je poskytován externím dodavatelem

4. Definice programu podpory prostředků IS

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

ČÁST 2 - POPIS SLUŽEB

ČLÁNEK I. - PODPORA APLIKAČNÍCH SW

1. APLIKAČNÍ SW FONS AKORD

FONS AKORD – Základní podpora

Zhotovitel se zavazuje zajišťovat podporu aplikačního software (dále jen „ASW“) FONS AKORD a databázového prostředí firmy Microsoft pro rozsah ASW FONS AKORD uvedený v příloze č. 1 a dle programu „Základní podpora aplikačního SW FONS AKORD“ popsaného v čl. III. této části.

FONS AKORD - služby podpory provozu

Zhotovitel 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 a jeho zaslání odpovědné osobě Objednatele.

Preventivní prohlídky zahrnují především kontrolu konfigurace a nastavení ASW včetně databázového 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 části 1. Úhrada preventivních prohlídek je zahrnuta v ceně za Služby dle čl. 5 Smlouvy.

FONS AKORD - služby podpory uživatelů

Zhotovitel 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 a jeho zaslání odpovědné osobě Objednatele, které zahrnují:
 - konzultační činnost pro uživatele a správce ASW,
 - zaškolení uživatelů při rutinním provozu na pracovišti Objednatele,
 - metodická podpora při rutinním používání ASW,
 - sledování využití ASW a vypracování návrhů na jeho zlepšení (proškolení uživatelů ASW, organizační opatření, posílení, doplnění nebo přesuny techniky, apod.),
 - metodická podpora konfigurace ASW a přípravy číselníků ASW.

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

2. APLIKAČNÍ SW FONS REPORTS

FONS Reports – Základní podpora

Zhotovitel se zavazuje zajišťovat podporu ASW FONS Reports a databázového prostředí pro rozsah ASW FONS Reports v části 1 a dle programu „Základní podpora aplikačního sw - MIS Controlling“ popsaného v čl. III. této části.

FONS Reports - služby podpory provozu

Zhotovitel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajistit pro Objednatele následující služby spojené s podporou funkčnosti a provozu ASW - MIS Controlling:

- **Preventivní prohlídky** – kontrola funkčnosti, zabezpečení a optimalizace provozu dle sjednaných oblastí.

Preventivní prohlídky zahrnují především kontrolu konfigurace a nastavení ASW včetně databázového 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 části 1. Úhrada preventivních prohlídek je zahrnuta v základní ceně za Služby jako neoddělitelná součást základní podpory ASW.

FONS Reports - služby podpory uživatelů

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

- **Konzultační návštěvy** - 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 části 1. Úhrada konzultačních návštěv je sjednána nad rámec základní ceny podpory ASW jako volitelná součást podpory ASW a je zahrnuta v celkové ceně za Služby.

3. APLIKAČNÍ SW FONS OPENLIMS

OpenLIMS – Základní podpora

Zhotovitel se zavazuje zajišťovat podporu ASW FONS Openlims a databázového prostředí pro rozsah ASW FONS Openlims uvedený v části 1 a dle programu „Základní podpora aplikačního SW FONS Openlims“ popsaneho v čl. III. této části.

FONS Openlims - služby podpory provozu

Zhotovitel 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 a jeho zaslání odpovědné osobě Objednatele.

Preventivní prohlídky zahrnují především kontrolu konfigurace a nastavení ASW včetně databázového 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 části 1. Úhrada preventivních prohlídek je zahrnuta v základní ceně za Služby jako neoddělitelná součást základní podpory ASW.

FONS Openlims - služby podpory uživatelů

Zhotovitel 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 a jeho zaslání odpovědné osobě Objednatele, které zahrnují:
 - konzultační činnost pro uživatele a správce ASW,
 - zaškolení uživatelů při rutinním provozu na pracovišti Objednatele,
 - metodická podpora při rutinním používání ASW,
 - sledování využití ASW a vypracování návrhů na jeho zlepšení (proškolení uživatelů ASW, organizační opatření, posílení, doplnění nebo přesuny techniky, apod.),
 - metodická podpora konfigurace ASW a přípravy číselníků ASW.

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

4. DALŠÍ UJEDNÁNÍ K PODPOŘE APLIKAČNÍCH SOFTWARE

Řešení změn

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

Specifická ujednání pro preventivní prohlídky a konzultační návštěvy

1. V prvním roce platnosti této Smlouvy bude provedena alikvotní část preventivních prohlídek a konzultačních návštěv.
2. Termíny preventivních prohlídek a konzultačních návštěv se stanoví vzájemnou dohodou s přihlédnutím k jejich rovnoměrnému rozložení v průběhu kalendářního roku.
3. Preventivní prohlídky jsou realizovány vzdálenou správou nebo návštěvami pracovníků Zhotovitele na pracovišti Objednatele. O způsobu provedení rozhoduje Zhotovitel.
4. Konzultační návštěvy jsou realizovány návštěvami pracovníků Zhotovitele na pracovišti Objednatele.
5. Jednotlivé konzultační návštěvy jsou zaměřeny vždy na konkrétní oblast. Maximální rozsah konzultační návštěvy je jeden člověkodenní (tj. 8 hodin běžné pracovní doby). Do této doby je zahrnuta příprava Zhotovitele na provedení konzultační návštěvy, samotné provedení návštěvy a následné zpracování výsledků návštěvy formou protokolu.
6. O provedení preventivní prohlídky a konzultační návštěvy bude pracovníkem Zhotovitele sepsán protokol. Tento protokol bude předán určenému pracovníkovi Objednatele uvedenému v čl. 8 Smlouvy.

Garance účasti na setkáních organizovaných Zhotovitelem

1. Pracovníci Objednatele v níže sjednaném počtu mají právo v rámci této Smlouvy účastnit se následujících setkání pořádaných Zhotovitelem.

„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 RDG – 2 účastníci

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

Setkání správců modulu Pojišťovna - 2 účastníci

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

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

ČLÁNEK II. - PODPORA TECHNICKÝCH PROSTŘEDKŮ INFORMAČNÍHO SYSTÉMU

1. SERVER PRO ASW AKORD A ASW - OPENLIMS

Zhotovitel se zavazuje poskytovat následující služby pro server s ASW:

- **Preventivní prohlídky** – kontrola funkčnosti, zabezpečení a optimalizace provozu serveru, včetně vystavení zprávy – protokolu a jeho zaslání odpovědné osobě Objednatele.

Preventivní prohlídky zahrnují především kontrolu konfigurace a nastavení serveru včetně výkonnostních parametrů serveru, kontrolu diskových subsystémů, kontrolu systémových logů, kontrolu zálohování dat, kontrolu komunikačních parametrů s centrálním aktivním prvkem a kontrolu záložního zdroje serveru.

Rozsah preventivních prohlídek serveru je sjednán v části 1.

- **Servisní služby dle podmínek programu Základní podpora**

Zhotovitel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajistit pro Objednatele služby dostupnosti Centra podpory zákazníků jako je služba HelpDesk, služba Hotline, podporu operačních systémů, databází a ASW produktů dle sjednaných podmínek Smlouvy.

Zhotovitel garantuje na straně Zhotovitele pro podporu všech Smlouvou sjednaných částí IS nepřetržitou a bezvadnou funkčnost technických prostředků vzdáleného přístupu k počítačové síti LAN Objednatele.

ČLÁNEK III. - POPIS PROGRAMŮ PODPORY APLIKAČNÍCH SW

1. PROGRAM ZÁKLADNÍ PODPORY APLIKAČNÍHO SW AKORD

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

1. **Garance funkčnosti ASW** - Zhotovitel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajišťovat opravu zjištěných chyb v programovém kódu ASW FONS AKORD formou aktuálně vydávaných SW opravných kódů (ozn. jako hot-fix nebo patch).

2. **Garance legislativních updatů** - Zhotovitel se zavazuje provádět úpravy kódu ASW FONS AKORD tak, aby tento pracoval v souladu s platnými předpisy a zákony. Legislativní úpravy kódu ASW jsou garantovány ve vztahu k léčbě osoby pacienta Objednatele, k úhradám zdravotní péče pro Objednatele, k elektronicky zpracovávaným a sledovaným údajům v ASW a k Objednatelem zpravidla elektronicky vykazovaným údajům a datům pro ostatní subjekty, vyjmenované zákonem nebo vyhláškou. Úprava ASW bude provedena při každé změně právních předpisů, která se bude dotýkat funkcí ASW. Lhůta k provedení úprav činí 30 dnů od vydání příslušného právního předpisu ve sbírce zákonů. V případě zveřejnění jinou formou před termínem vyhlášení ve sbírce zákonů nastane plnění po dohodě mezi oběma Smluvními stranami tak, aby nebylo narušeno bezchybné zpracování dat pro potřeby Objednatele. Zajištění legislativních updatů garantuje Zhotovitel pouze pro poslední, na trh uvolněnou verzi ASW.
3. **Servisní garance** – Zhotovitel se zavazuje garantovat Objednateli pro případ havárie systémů dostupnost služeb servisní pohotovost, telefonická pohotovost HotLine a služby HelpDesk Centra podpory zákazníků v rozsahu dle sjednaného programu podpory technických prostředků IS.
4. **Garance služeb** - Zhotovitel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajistit pro Objednatele následující služby:
 - **služba Migrace databázového prostředí** - převod aplikace FONS AKORD na vyšší verzi databázového prostředí SQL firmy Microsoft. Případné náklady na převod – migraci databázového prostředí nejsou zahrnuty v ceně za Služby dle této Smlouvy.
5. **Garance informovanosti** - Zhotovitel se zavazuje bez prodlení informovat Objednatele o veškerých SW produktech, nebo jejich částech, uvolňovaných v rámci této podpory a rovněž o všech nově samostatně dodávaných funkcích a modulech ASW FONS AKORD.

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.
- Nová generace aplikace, zcela se lišící použitým programovacím prostředkem nebo databází.

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 části 1.

Práce si objednává Objednatel na základě nabídky rozsahu požadovaných prací.

PODPORA DATABÁZOVÉHO PROSTŘEDÍ

Zhotovitel 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** - Zhotovitel se zavazuje na vyžádání Objednatele instalovat Objednateli pro podporu databázového prostředí inovované SW kódy Service Pack (patch) a update. Podmínkou je volné šíření licence inovovaných kódů výrobcem nebo předání legální licence Objednatelem.
2. **Garance opravy** - Zhotovitel se zavazuje na vyžádání Objednatele instalovat vybrané opravné SW kódy na databázovém prostředí serveru ASW Objednatele. Podmínkou je volné šíření licence inovovaných kódů výrobcem nebo předání legální licence Objednatelem.

3. **Garance technické podpory výrobce** - Zhotovitel se zavazuje zprostředkovat a využít pro provoz databázového prostředí Objednatele technickou podporu výrobce nebo dodavatele databázového prostředí. Tato podpora zahrnuje zejména:
 - Přehled o SW opravách (patch) a vyžádání přístupu k těmto opravným kódům za účelem řešení chyb v programovém kódu příslušného produktu instalovaného u Objednatele.
 - Přístup do znalostní databáze „Knowledge database“ - aktualizovaná databáze technických referencí, která informuje o problémech, obsahuje vysvětlení chybových hlášení a další informace.
 - Přístup na Support Forum - možnost sdílení problémů a podpora řešení uživatelů databázových produktů.
4. **Podpora databázového prostředí nezahrnuje** v ceně za Služby dodávku následujících služeb:
 - Instalační práce nutné instalaci opravných kódů, updatů, upgradů a nových verzí.
 - Poskytnutí opravných nebo inovovaných SW kódů, které výrobce SW poskytuje za úhradu.

2. PROGRAM ZÁKLADNÍ PODPORY APLIKAČNÍHO SW - MIS CONTROLLING

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

1. **Garance funkčnosti ASW** - Zhotovitel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajišťovat opravu zjištěných chyb v programovém kódu ASW FONS Reports formou aktuálně vydávaných SW opravných kódů (ozn. Revize, hot-fix nebo patch).
2. **Servisní garance** – Zhotovitel se zavazuje garantovat Objednateli dostupnost služeb servisní pohotovost a služby HelpDesk Centra podpory zákazníků v rozsahu dle sjednaného programu podpory technických prostředků IS.
3. **Garance podpory databázových prostředků SQL** - Zhotovitel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajistit podporu databázového prostředí a dalších systémových SW prostředků, které jsou instalovány u Objednatele jako nutná součást provozního prostředí ASW FONS Reports.
4. **Garance služeb** - Zhotovitel se zavazuje na základě objednávky a úhrady Objednatele nad rámec ujednání této Smlouvy a po dobu platnosti této podpory zajistit pro Objednatele následující služby:
 - služby migrace** – převod aplikace FONS Reports na vyšší verzi databázového prostředí SQL. Případné náklady na převod – migraci nejsou zahrnuty v ceně za Služby dle této Smlouvy.
 - služby instalace oprav** (hot-fix služby) - instalace opravných kódů (hot-fix, patch), ASW FONS Reports poskytovaných v rámci této podpory.
 - služby zaškolení** správce ASW při implementaci nových verzí na místě u Objednatele.
5. **Garance informovanosti** - Zhotovitel se zavazuje bez prodlení informovat Objednatele o veškerých SW produktech, nebo jejich částech, uvolňovaných v rámci této podpory a rovněž o všech nově samostatně dodávaných funkcích a modulech ASW - MIS Controlling.

6. 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.
- Nová generace aplikace, zcela se lišící použitým programovacím prostředkem nebo databází.

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 části 1.

Práce si objednává Objednatel na základě nabídky rozsahu požadovaných prací.

3. PROGRAM ZÁKLADNÍ PODPORY ASW FONS OPENLIMS

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

1. **Garance funkčnosti ASW** - Zhotovitel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajišťovat opravu zjištěných chyb v programovém kód ASW FONS Openlims formou aktuálně vydávaných SW opravných kódů (ozn. jako hot-fix nebo patch).
2. **Garance legislativních updatů** - Zhotovitel se zavazuje provádět úpravy kódu ASW FONS Openlims tak, aby tento pracoval v souladu s platnými předpisy a zákony. Úprava ASW bude provedena při každé změně právních předpisů, která se bude dotýkat funkcí ASW. Lhůta k provedení úprav činí 30 dnů od vydání příslušného právního předpisu ve sbírce zákonů. V případě zveřejnění jinou formou před termínem vyhlášení ve sbírce zákonů nastane plnění po dohodě mezi oběma Smluvními stranami tak, aby nebylo narušeno bezchybné zpracování dat pro potřeby Objednatele. Zajištění legislativních updatů garantuje Zhotovitel pouze pro poslední, na trh uvolněnou verzi ASW FONS Openlims.
3. **Servisní garance** – Zhotovitel se zavazuje garantovat Objednateli dostupnost služeb servisní pohotovost, telefonická pohotovost Hotline a služby HelpDesk Centra podpory zákazníků v rozsahu dle sjednaného programu podpory technických prostředků IS.
4. **Garance podpory databázových prostředků** - Zhotovitel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajistit podporu databázového prostředí a dalších systémových SW prostředků, které jsou instalovány u Objednatele jako nutná součást provozního prostředí ASW FONS Openlims v rozsahu stanoveném popisem služby Podpora databázového prostředí.
5. **Garance služeb** - Zhotovitel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajistit pro Objednatele následující služby:
 - **služby migrace** – převod aplikace FONS Openlims na vyšší verzi databázového prostředí. Případné náklady na převod – migraci nejsou zahrnuty v ceně za Služby dle této Smlouvy.
 - **služby instalace oprav (hot-fix služby)** - instalace opravných kódů (hot-fix, patch), ASW FONS Openlims poskytovaných v rámci této podpory. Případné náklady na instalaci nejsou zahrnuty v ceně za Služby dle této Smlouvy.
 - **služby zaškolení správce ASW** při implementaci nových verzí na místě u Objednatele.
6. **Garance informovanosti** - Zhotovitel se zavazuje bez prodlení informovat Objednatele o veškerých SW produktech, nebo jejich částech, uvolňovaných v rámci této podpory a rovněž o všech nově samostatně dodávaných funkcích a modulech ASW FONS Openlims.
7. **Podpora ASW nezahrnuje:**

Dodávku následujících rozšíření ASW FONS Openlims:

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

Dodávku následujících služeb podpory ASW 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 části 1.

Práce si objednává Objednatel na základě nabídky rozsahu požadovaných prací.

Aktualizace provozních číselníků ASW

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

PODPORA DATABÁZOVÉHO PROSTŘEDÍ

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

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

Klasifikace incidentu		
Kategorie incidentu	Závažnost incidentu	Příklad
Významná závada - 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"> ▪ Významné (hromadné) chyby ve vykázaných dávkách. ▪ Nefunkční zálohování. ▪ Časté narušování denního souboru LIS a nutnost jeho obnovování. ▪ Neúměrně dlouhá doba odezvy ASW.
Závada, chyba – menší omezení provozu	Služba ASW nebo kritické funkce ASW jsou pro uživatele dostupné, problém způsobuje omezení služeb ASW. V používání ASW lze pokračovat. Není ohroženo používání služby ASW pro uživatele.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nefunkční tisk na jednom pracovišti. ▪ Nefunkční kontrola podmínek pořizování dokladů – výkazů pro pojišťovnu. ▪ Nesprávná konfigurace provozu pracoviště.

2. DEFINICE PROGRAMU PODPORY PROSTŘEDKŮ IS

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

Zahájením řešení se rozumí:

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

ČÁST 3 – PRAVIDLA SOUČINNOSTI

1. CENTRUM PODPORY ZÁKAZNÍKA - HELPDESK

HelpDesk - základní určení

1. Zhotovitel zajišťuje řízení a správu požadavků, hlášení chyb nebo závad vztahujících se ke službám dle této Smlouvy pomocí Centra podpory zákazníků, které používá pro podporu své činnosti softwarový nástroj HelpDesk a pracoviště služby HelpDesk (dále jen HelpDesk).
2. Zhotovitel se zavazuje poskytnout Objednateli služby Centra podpory zákazníků a přístup do systému HelpDesk pro tyto účely:
 - příjem požadavků a konzultací uživatelů,
 - hlášení chyb, závad, incidentů, problémů, havárií apod.,
 - poskytování aktuálních informací o stavu řešení.
3. Přístup ke službám SW HelpDesk je poskytován a garantován Objednateli jako nedílná součást této Smlouvy v rozsahu 24 x 7, tj. 24 hod. denně – 7 dní v týdnu.

Předání Požadavků a hlášení chyb a závad

1. V případě, že Objednatel má na Zhotovitele požadavky nebo konzultace vztahující se ke Službám dle této Smlouvy, zavazuje se tyto požadavky nebo konzultace nahlásit přednostně do systému aplikace HelpDesk.
2. V případě, že Objednatel zjistí chyby v aplikačním SW nebo závady na technických prostředcích či službách, které jsou předmětem této Smlouvy, je odpovědný pracovník Objednatele povinen tuto skutečnost nahlásit Zhotoviteli do systému aplikace HelpDesk.
3. Zhotovitel se zavazuje, že všechny záznamy HelpDesku (požadavky a hlášení závad) budou řešeny dle závazků garantovaných touto Smlouvou.
4. Nahlášení požadavků, chyb, závad apod. do systému HelpDesk je možné následujícími způsoby:
 - internet: www.stapro.cz
 - e-mail: helpdesk@stapro.cz
 - telefonicky v pracovní dny od 7:00-16:00: 467 003 150
 - faxem na čísle: 467 003 119
 - písemně dopisem nebo předáním na adresu: Stapro s. r. o.
Úsek péče o zákazníky
Pernštýnské nám. 51
530 02 Pardubice

Požadavek nebo závada se považují za nahlášené okamžikem zaevidování do systému HelpDesk Zhotovitele.

5. Na HelpDesk se mohou obracet pouze určení pracovníci Objednatele uvedení v článku 8 Smlouvy.
6. 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 Zhotovitele,
 - 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.).

Základní garance odezvy HelpDesku na požadavek nebo hlášení závady

1. Zhotovitel 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. Tato garance nijak neovlivňuje garanci vlastního řešení jednotlivých požadavků či závad sjednané Smlouvou.

2. STANOVENÍ PRAVIDEL SOUČINNOSTI

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

Pravidla součinnosti:

- Objednatel a Zhotovitel se zavazují stanovit a udržovat aktuální seznam odpovědných osob,
- Objednatel se zavazuje Zhotoviteli předat a udržovat aktuální informace o všech technických prostředcích uvedených v části 1 a to zejména:
 - záruční a pozáruční podmínky výrobce nebo dodavatele prostředku (dále jen výrobce),
 - podmínky poskytnutí servisní podpory výrobce,
 - kontaktní spojení na výrobce, resp. na servisní podporu výrobce
 - identifikační informace výrobce včetně přesné konfigurace konkrétního zařízení,
 - další specifická ujednání vztahující se k podpoře provozu ASW a HW,
- požadavek na servisní podporu schvaluje odpovědná osoba Objednatele,
- servisní podporu HW inicializuje - objednává u výrobce Objednatel,
- předává výrobcu všechny informace Objednatel, Zhotovitel pouze se souhlasem nebo na žádost Objednatele,
- 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,
- Zhotovitel je povinen vždy před uskutečněním servisního výjezdu kontaktovat osobu organizační podpory Objednatele,
- Zhotovitel je oprávněn neprovést servisní výjezd v případě, že organizační podpora Objednatele není dostupná, v tomto případě je Zhotovitel 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,
- zhotovitel je povinen předkládat Objednateli požadavky a návrhy na upgrade ASW, požadavky schvaluje a objednává 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 dle doporučení Zhotovitele a to minimálně jednou denně, s výměnou sad médií v týdenních cyklech, se dvěma sadami zálohovacích médií a se sedmi kusy médií v každé sadě. V případě ztráty dat a neexistence aktuálních záloh těchto dat neodpovídá Zhotovitel za jejich obnovení.
2. Objednatel zajistí formou organizačních opatření dostupnost hesel k privilegovaným uživatelským účtům pro servisní pracovníky Zhotovitele v případě řešení havarijní situace v souladu se závazky této 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. 101/2000 Sb. o ochraně 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 Zhotoviteli poskytování Služeb dle Smlouvy vzdáleným přístupem. Objednatel se dále zavazuje, že technicky a organizačně zajistí možnost vzdáleného přístupu Zhotovitele prostřednictvím telefonní sítě nebo sítě Internet na vyhrazenou pracovní stanici připojenou k počítačové síti LAN Objednatele. Zhotovitel preferuje vzdálený přístup prostřednictvím zabezpečeného kanálu sítě Internet.
2. Objednatel poskytne dle požadavků Zhotovitele pracovní stanici vybavenou programovými prostředky pro vzdálený přístup. Objednatel se dále zavazuje zajistit podle požadavků Zhotovitele připravenost stanice pro vzdálený přístup tak, aby bylo možné okamžité připojení k požadované části informačního systému bez zbytečného zpoždění způsobeného instalací, nastavováním a konfigurováním stanice vzdálené správy. Pokud stanice vzdálené správy nebude takto připravena, je Zhotovitel oprávněn tuto konfiguraci nebo nastavení provést vlastními prostředky.

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 Zhotoviteli pro možnost plnění služeb podpory. Použití, resp. instalace a zprovoznění těchto speciálních licenčních SW produktů Zhotovitelem bude provedeno pouze po dohodě Objednatele se Zhotovitelem a dle podmínek této Smlouvy.