

## SERVISNÍ SMLOUVA č. SO-2015 PODPORA PROVOZU IS

### STAPRO s. r. o.

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

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

(dále jen dodavatel)

na straně jedné

a

### Nemocnice s poliklinikou Karviná – Ráj, příspěvková organizace

se sídlem	Vydmuchov 399/5, 734 01 Karviná - Ráj
jednající	Ing. Miroslav Janečka, ředitel nemocnice
IČ	00844853
DIČ	CZ00844853
bankovní spojení	Komerční banka, a.s., pobočka Karviná, č. ú. 30331791/0100

(dále jen objednatel)

na straně druhé

uzavírají mezi sebou obchodní smlouvu o poskytování služeb

v souladu s příslušnými ustanoveními obchodního zákoníku, zákona číslo 513 /1991 Sb., v platném znění.

### ČLÁNEK I - ÚČEL SMLOUVY A CÍLE SMLUVNÍCH STRAN

- Účelem této smlouvy je podrobná úprava a právní vymezení vztahů smluvních stran při poskytování služeb dodavatele objednateli pro vybrané informační technologie a uživatele informačního systému objednatel, včetně nahrazení stávajících služeb, původně vymezených ve smlouvě na Podporu a údržbu NIS AKORD č. 01108 ze dne 22.2.2001 a všech dodatků této smlouvy.
- Společným cílem smluvních stran je zajištění provozu, funkčnosti a dostupnosti vybraných informačních technologií a informačních systémů (dále také IT) užívaných objednatel a uživateli objednatel.

### ČLÁNEK II - PŘEDMĚT SMLOUVY

- Dodavatel se zavazuje prostřednictvím svých zaměstnanců a / nebo smluvních partnerů dodávat objednateli služby pro zajištění a podporu provozu informačních systémů objednatel, resp. pro zajištění a podporu provozu vybraných informačních technologií.
- Rozsah podpory a popis poskytovaných služeb je uveden v příloze č. 1 a č. 2 této smlouvy.
- Objednatel se zavazuje poskytované služby přijímat a platit dodavateli dále sjednanou odměnu ve sjednaných termínech.
- Jakékoli jiné služby nebo jejich rozsah, než uvedené v příloze č. 1 a č. 2 této smlouvy, mohou být zajišťovány dodavatelem po dohodě, a to výhradně na základě samostatně potvrzené písemné objednávky či další smlouvy, a to v cenách dle potvrzené písemné objednávky nebo smlouvy.

### ČLÁNEK III - PROHLÁŠENÍ SMLUVNÍCH STRAN

- Dodavatel tímto prohlašuje, že je odbornou firmou oprávněnou a způsobilou k řádnému a kvalifikovanému zabezpečení služeb spojených se zajištěním provozu a správy v oblasti informačních systémů.
- Smluvní strany tímto prohlašují, že mají zájem na vzájemné dlouhodobé spolupráci upravené touto smlouvou, a dále prohlašují, že mají dostatečné finanční prostředky na zajišťování služeb dle této smlouvy a na úhradu ceny sjednané touto smlouvou.
- Dodavatel tímto prohlašuje, že mu není známo, že by vůči němu bylo zahájeno insolventní řízení. Dále prohlašuje, že vůči němu není v právní moci žádné soudní rozhodnutí, či rozhodnutí správního či jiného státního orgánu na plnění, které by mohlo být důvodem pro soudní exekuci, a že takové řízení nebylo proti němu zahájeno.

## ČLÁNEK IV - PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

1. Dodavatel se zavazuje poskytovat služby uvedené v této smlouvě s náležitou odbornou péčí potřebným počtem kvalifikovaných a vyškolených pracovníků a v souladu se zájmy objednatele.
2. Dodavatel se zavazuje provádět veškeré činnosti dle této smlouvy ve shodě s bezpečnostními požadavky objednatele, které budou písemně dodavateli předány a dodavatelem písemně potvrzeny.
3. Dodavatel i objednatel se zavazují stanovit za účelem řízení vztahu mezi objednatelem a dodavatelem v oblasti působnosti této smlouvy osobu odpovědnou za tento vztah. Jména pracovníků jsou uvedena v příloze č. 3 této smlouvy.
4. Dodavatel se zavazuje stanovit osobu odpovědnou za plnění závazků dle této smlouvy. Jméno pracovníka je uvedeno v příloze č. 3 této smlouvy.
5. Objednatel se zavazuje stanovit odpovědné pracovníky a poskytnout dodavateli veškerou součinnost, nezbytné údaje a informace potřebné k řádnému plnění této smlouvy a umožnit řádné plnění této smlouvy v plném rozsahu. V době provádění prací dle této smlouvy 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 činnost 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 touto smlouvou,
  - použití komunikačních prostředků po nezbytně nutnou dobu a v nezbytně nutném rozsahu,
  - bezpečné, nezávadné a zdraví neohrožující pracovní prostředí.
8. Objednatel se zavazuje přijmout plnění dodavatele, pokud bylo provedeno řádně a v odpovídající kvalitě. Pokud objednatel ani na základě písemného oznámení termínu předání plnění toto plnění bez jakéhokoli odůvodnění nepřevzme, má se zato, že plnění bylo předáno a převzato dnem, kdy se tak podle písemného oznámení mělo stát. Písemné oznámení musí být adresováno příslušné odpovědné osobě, resp. osobě, která jí 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 této smlouvy a jsou nutné pro zajištění služeb dodavatele, 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.
10. Objednatel se zavazuje dodržovat ustanovení autorského zákona. Objednatel bere na vědomí, že dodavatel provádí implementaci a poskytuje služby pouze v prostředí legálního software a že za užívání nelegálního software objednatelem nenese dodavatel žádnou odpovědnost.
11. Objednatel je oprávněn provádět změny v informačním systému. Pokud tyto změny budou mít negativní dopad na služby zajišťované dodavatelem, pak dodavatel neodpovídá za případné neplnění či omezené plnění poskytovaných služeb. Objednatel se v takovémto případě zavazuje vyvolat jednání s dodavatelem k zajištění nápravy.
12. Objednatel se zavazuje umožnit dodavateli technicky a organizačně vzdálený přístup k definovaným prostředkům informačního systému objednatele za účelem plnění činností a závazků dodavatele dle této smlouvy.
13. Objednatel je povinen nahradit dodavateli veškeré náklady skutečně vynaložené na poskytování služeb nad rámec této smlouvy zejména v případě nahodilých událostí (např. cestovní náklady dodavatele budou Objednatelem hrazeny průběžně po jejich vynaložení, náklady na ubytování dodavatele budou objednatelem hrazeny ve skutečné výši, maximálně však do výše 1 000 Kč/osoba/den bez DPH, servisní a instalační práce na technologické a síťové infrastruktuře, s výjimkou prací při odstraňování závad podléhajících záručnímu servisu a nahlášených v záruční lhůtě, pokud nejsou součástí sjednaných služeb dle této smlouvy, budou účtovány dle aktuálního ceníku dodavatele, materiálové náklady při servisních zásazích mimo platnou záruku jednotlivých komponent budou hrazeny objednatelem na základě průběžné fakturace, pokud tato služba není součástí sjednaných služeb dle této smlouvy). Náhrady budou poskytovány za ceny ceníkové, platné v době události.

## ČLÁNEK V – MÍSTO, TERMÍNY A PROKAZOVÁNÍ PLNĚNÍ

1. Místem plnění služeb sjednaných dle této smlouvy jsou pracoviště objednatele: Vydmuchovej 399/5, 734 01 Karviná – Ráj, Masarykova 900, 735 14 Orlová – Lutyně.

2. .
3. Místem plnění služeb, které nejsou vázány na pracoviště objednatele (např. konzultace, školení), jsou pracoviště dodavatele, pokud není sjednáno jinak.
4. Dodavatel se zavazuje provést pro objednatele sjednané služby v dohodnutých termínech. Termíny plnění jsou prodlouženy při zpožděních způsobených objednatelem o čas zdržení a zavlečené zpoždění. Za zdržení způsobené objednatelem je považováno i zpoždění plateb objednatele za služby dodavatele dle této smlouvy.
5. Termíny plnění a způsoby prokazování sjednaných služeb jsou uvedeny v příloze č. 2 této smlouvy.

#### ČLÁNEK VI - CENA PLNĚNÍ A PLATEBNÍ PODMÍNKY

1. Objednatel se zavazuje za poskytnuté plnění dle této smlouvy hradit dodavateli sjednanou roční cenu bez DPH uvedenou v příloze č. 1 této smlouvy.
2. Objednatel bere na vědomí, že ke sjednané roční ceně uhradí také daň z přidané hodnoty (DPH) ve výši stanovené platnou právní úpravou k datu uskutečnění zdanitelného plnění, jež je daňovým dokladem účtováno.
3. Cena bude hrazena objednatelem v měsíčních úhradách ve výši jedné dvanáctiny sjednané roční ceny, a to vždy na základě faktury, daňového dokladu dodavatele. Dodavatel je oprávněn vystavovat faktury, daňové doklady, k poslednímu dni kalendářního měsíce, v němž je služba poskytnuta. Splatnost každé faktury bude 30 dní ode dne jejího vystavení.
4. Platby budou prováděny objednatelem bezhotovostně na účet dodavatele, který bude vždy uveden na příslušné faktuře. Za den úhrady faktury se považuje den připsání příslušné částky na účet dodavatele.
5. Náklady na cestovné a případné ubytování pracovníků dodavatele spojené s plněním této smlouvy jsou zahrnuty v celkové roční ceně plnění a nebudou objednateli účtovány.
6. Servisní a instalační práce, s výjimkou prací při odstraňování závad podléhajících záručnímu servisu a nahlášených v záruční lhůtě, pokud nejsou součástí sjednaných služeb dle této smlouvy, budou účtovány dle aktuálního ceníku dodavatele.
7. Pokud smluvní strany sjednají změnu rozsahu plnění dle této 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 k této smlouvě.
8. Dodavatel je každoročně oprávněn jednostranně upravit vždy k 1. lednu daného kalendářního roku sjednanou roční cenu v závislosti na ohlášené míře inflace předchozího kalendářního roku publikovanou Českým statistickým úřadem a to nejdříve druhý kalendářní rok poskytování služby.

#### ČLÁNEK VII - VYŠŠÍ MOC

1. Žádná ze smluvních stran nenese odpovědnost za zpoždění při plnění závazků vyplývajících z této smlouvy nebo za jejich neplnění zapříčiněné skutečnostmi, jež nemohla odpovídajícím způsobem ovlivnit, včetně případů vyšší moci, úmyslného poškození, požáru, povodní, výpadku dodávky elektrické energie, povstání, války, zásahu vlády nebo veřejných orgánů apod.
2. Je-li některé ze stran zabráněno plnit své závazky z některého z výše uvedených důvodů, oznámí druhé straně tyto okolnosti a druhá strana přiměřeně prodlouží lhůtu plnění sjednaných touto smlouvou.

#### ČLÁNEK VIII - OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ A DŮVĚRNÝCH INFORMACÍ

1. Dodavatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o nichž se dozví u objednatele při plnění závazků dle této smlouvy nebo v souvislosti s ním. To platí zejména o skutečnostech, na něž se vztahuje mlčenlivost zdravotnických pracovníků dle § 55 odst. 2 písm. d) zákona č. 20/1966 Sb. ve znění pozdějších předpisů, jakož i o osobních údajích a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů ve smyslu § 15 odst. 1 zákona č. 101/2000 Sb., v platném znění.
2. Dodavatel se zavazuje, že nezneužije jakoukoliv důvěrnou informaci, s níž přijde do styku při plnění závazků dle této smlouvy, a ani neumožní toto zneužití třetí osobě.
3. Dodavatel se zavazuje plně respektovat bezpečnostní požadavky objednatele k zajištění ochrany osobních údajů pacientů a klientů objednatele.

4. Dodavatel prohlašuje, že přijal bezpečnostní opatření k zajištění ochrany osobních údajů pacientů a klientů objednatele před jejich zneužitím nebo únikem těchto dat prostřednictvím svých zaměstnanců.
5. Dodavatel prohlašuje, že jeho zaměstnanci přicházející při výkonu své práce do styku s osobními údaji pacientů a klientů objednatele byli náležitě poučeni o povoleném způsobu nakládání s takovými údaji a byli seznámeni s následky jednání, které by bylo v rozporu se zákonnou úpravou a bezpečnostními směrnicemi objednatele.

### ČLÁNEK IX – DUŠEVNÍ VLASTNICTVÍ A OBCHODNÍ TAJEMSTVÍ

1. Všechny materiály v jakékoliv formě a dále koncepty, know-how nebo techniky vztahující se k plnění této smlouvy zůstávají ve vlastnictví dodavatele. Dodavatel považuje skutečnosti, které nejsou třetím osobám běžně dostupné, za své obchodní tajemství, a to včetně obsahu této smlouvy, a má zájem na jejich utajení.
2. Objednatel je oprávněn k nevýhradnímu užívání těchto materiálů, konceptů, know-how nebo technik pro svou vlastní interní potřebu, pokud neporuší podmínky užívání sjednané v tomto článku.
3. Objednatel neumožní jakékoliv další využití těchto materiálů, konceptů, know-how nebo technik bez předchozího písemného souhlasu dodavatele.
4. Žádná ze stran nebude bez předchozího písemného souhlasu druhé strany zveřejňovat či jiným způsobem zpřístupňovat podmínky této smlouvy jiným třetím osobám s výjimkou svých odborných poradců a členů personálu, kteří nejsou zaměstnanci dotčené strany, pokud tyto osoby pro smluvní stranu vykonávají příslušnou odbornou činnost, a to na základě závazkového právního vztahu.
5. Povinnosti dodržování důvěrnosti informací, o nichž se hovoří v tomto článku této smlouvy, se nevztahují na informace, které:
  - jsou a nebo se stanou všeobecně a veřejně přístupnými jinak, než porušením ustanovení tohoto článku ze strany příjemce,
  - jsou příjemci známy a byly mu volně sděleny třetí stranou před přijetím od druhé strany,
  - budou následně příjemci sděleny bez závazku mlčenlivosti,
  - se vyžadují ze zákona.
6. Smluvní strany se zavazují dodržovat veškerá ustanovení tohoto článku i po ukončení účinnosti této smlouvy.

### ČLÁNEK X - ODPOVĚDNOST ZA VADY

1. Dodavatel odpovídá objednateli za škody, které mu způsobí při plnění této smlouvy svým zaviněným jednáním. Dodavatel nese odpovědnost za vadné plnění a i za opožděné plnění.
2. Dodavatel se odpovědnosti zproští zcela nebo zčásti, prokáže-li se, že se na vzniku škody podílel nepovolený, nesprávný či nekvalifikovaný zásah pracovníků objednatele či třetích osob.
3. Dodavatel nese veškerou odpovědnost za jednání osob, které použil v souvislosti s plněním předmětu této smlouvy, bez ohledu na to, zda se jedná o jeho vlastní zaměstnance nebo zaměstnance jeho smluvních partnerů či jiné osoby.

### ČLÁNEK XI – SANKČNÍ UJEDNÁNÍ A SMLUVNÍ POKUTY

1. Je-li objednatel v prodlení s úhradou faktur, je dodavatel oprávněn požadovat na objednateli zaplacení úroku z prodlení ve výši 0,03% z dlužné částky za každý den prodlení. Obě smluvní strany se dohodly, že takto upravený úrok z prodlení je přiměřený.
2. Objednatel je oprávněn kontrolovat plnění smlouvy. Při případném zjištění i dílčího neplnění smlouvy má objednatel povinnost upozornit písemnou formou dodavatele na zjištěnou skutečnost neplnění smlouvy. Mezi oběma stranami bude následně sjednána dohoda o zjednání nápravy se stanovením termínu nápravy. V případě neakceptování nebo neplnění této dohody a nebo pokud k dohodě nedojde je objednatel oprávněn účtovat dodavateli i za dílčí neplnění smluvní pokutu:
 

- nedodržení garance zprovoznění provozu - dostupnost ASW	10 000 Kč za započatou hod.
- neodůvodněné neprovedení sjednané konzultační návštěvy	4 000 Kč za jeden den.

*ceny jsou uvedeny bez DPH.*
3. Smluvní pokuty uvedené výše nemají vliv na nárok úhrady případné škody, která vznikla objednateli v souvislosti s neplněním podmínek smlouvy ze strany dodavatele.
4. Objednatel nemá nárok na uplatnění smluvních pokut v případě, že je v prodlení s úhradou ceny dle této smlouvy, a to ani se zpětnou platností. To znamená, že po zaplacení dlužné částky nemá objednatel nárok vymáhat smluvní pokuty z doby, kdy byl v prodlení s úhradou nebo úhradami ceny plnění dle této smlouvy.

**ČLÁNEK XII - 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 od 1.10.2009.
4. Tato smlouva pozbývá účinnosti v následujících případech:
  - Vzájemnou dohodou smluvních stran. Dohoda musí být sepsána v písemné formě.
  - Písemnou výpovědí některé ze smluvních stran. Výpovědní lhůta je tříměsíční a běží od prvního dne následujícího měsíce po doručení výpovědi druhé smluvní straně.
  - Dodavatel je oprávněn odstoupit od této smlouvy v případě, že objednatel je v prodlení s jakoukoliv platbou účtovanou dodavatelem dle této supervizní smlouvy o více než 3 kalendářní měsíce. Odstoupení je účinné dnem jeho doručení do sídla objednatele uvedeného v této smlouvě.
  - V případě zániku oprávnění k podnikatelské činnosti dodavatele, a to dnem zániku oprávnění.
  - V případě zániku objednatele.

**ČLÁNEK XIII - USTANOVENÍ SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ**

1. Jakékoliv změny této smlouvy musí být sepsány formou písemných dodatků k této smlouvě a musí být podepsány osobami oprávněnými k takovému jednání.
2. Vztahy mezi smluvními stranami výslovně neupravené touto smlouvou se řídí režimem obchodního zákoníku (zákon číslo 513/1991 Sb., v platném znění) a autorského zákona (zákon číslo 121/2000 Sb., v platném znění).
3. Tato smlouva v rozsahu 5 stran (bez příloh) je vyhotovena ve dvou stejnopisech z nichž po jednom stejnopisu obdrží každá ze smluvních stran. Nedílnou součástí této smlouvy jsou přílohy číslo 1 až 3:
  - příloha č. 1 - Rozsah služeb a cena plnění,
  - příloha č. 2 - Popis služeb,
  - příloha č. 3 - Pravidla součinnosti a jmenování osob.
4. Pokud bude jakékoliv ustanovení této smlouvy shledáno jako neplatné či neúčinné, nedotýká se neplatnost a neúčinnost ostatních ustanovení této smlouvy. Smluvní strany se pro tento případ zavazují neplatná či neúčinná ustanovení nahradit dohodou platnými a účinnými ustanoveními, která nejlépe odpovídají smyslu a mají nejbližší k neplatnému či neúčinnému ustanovení. Do doby uzavření dohody platí obecně závazná právní úprava a princip analogie.
5. Smluvní strany se dohodly, že doručování písemností jedné strany je účinné dnem doručení druhé smluvní straně na adresu sídla uvedenou v této smlouvě nebo oznámenou písemně po uzavření této smlouvy nebo náhradním doručením. O náhradní doručení půjde, jestliže adresát zásilky si tuto nevyzvedl, ač byl o uložení zásilky řádně uvědomen, a to ani ve lhůtě 10-ti dnů. Poslední den lhůty je dnem doručení. Smluvní strany sjednávají za právně relevantní způsob doručení písemností doručením faxovou zprávou nebo elektronickou poštou.
6. Smluvní strany sjednávají, že veškeré spory mezi smluvními stranami plynoucí z této smlouvy a v souvislosti s touto smlouvou, které se nepodaří odstranit společným jednáním smluvních stran, budou s konečnou platností rozhodovány Rozhodčím soudem při Hospodářské komoře ČR a Agrární komoře ČR v Praze.
7. Smluvní strany tímto prohlašují a stvrzují podpisy osob oprávněných k jednání smluvních stran, že si smlouvu řádně přečetly, je jim znám význam jednotlivých ustanovení této smlouvy a jejich příloh, že tuto smlouvu uzavírají na základě své pravé a svobodné vůle a dále prohlašují, že jim k datu podpisu této smlouvy nejsou známy žádné skutečnosti, které by jim mohly bránit v plnění závazků dle této smlouvy, tuto smlouvu učinit neplatnou nebo neúčinnou, nebo zmařit její cíl tak, jak jej v této smlouvě společně deklarovaly.

Pardubicích dne 1.10.2009

Za dodavatele: .....

Ing. Leoš Raibr  
výkonný ředitel a jednatel  
společnosti

Pernštýnské nám. 51 IČO: 13583531  
530 02 Pardubice DIČ: 248-13583531

Za objednatele: .....

Ing. Miroslav Janečka  
ředitel nemocnice

Nemocnice s p.o. Karviná - Ráj,  
ul. Společenská 2229  
734 01 Karviná - Ráj  
tel: 596 033 111 fax: 596 011 219

## PŘÍLOHA č. 1

### ROZSAH SLUŽEB PODPORY A CENA PLNĚNÍ

#### 1. Vymezení předmětu dodávky služeb

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

#### Aplikační software

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

##### Licence ASW modulů StaproAkord

výrobce: STAPRO s. r. o

- |                              |                    |
|------------------------------|--------------------|
| ▪ Správa systému             | ▪ Rehabilitace     |
| ▪ Centrální registr          | ▪ Výkaznictví      |
| ▪ Evidence hospitalizovaných | ▪ Radiodiagnostika |
| ▪ Lůžkové oddělení           | ▪ Patologie        |
| ▪ Ambulance                  |                    |

Počet licencí pracovních stanic StaproAKORD

**270 licencí aktivních**  
**2 licence pasivní**

##### Licence ASW modulů OpenLIMS STAPRO

výrobce: STAPRO s.r.o

OpenLIMS – základní modul biochemie, hematologie

OpenLIMS modul pro komunikaci s analyzátory OKB Karviná včetně modulů QC:

- |                             |                   |
|-----------------------------|-------------------|
| - Olympus AU640             | - Immulite 2000   |
| - Olympus AU400             | - AxSYM           |
| - Glukometr Biosen          | - Architect i2000 |
| - Vyšetření močí LabUReader | - Uriscan         |
| - Rapidlab 845              | - Super GL        |
| - AIA 600                   | - Biorad D-10     |
| - AIA 360                   |                   |

OpenLIMS modul pro komunikaci s analyzátory HEM Karviná včetně modulů QC:

- |                    |          |
|--------------------|----------|
| - Sysmex CA 1500 1 | - EOLA 1 |
| - Advia 120        | - EOLA 2 |
| - Cell-Dyn RUBY    | - EOLA 3 |
| - Sysmex CA 1500 2 |          |

OpenLIMS modul pro komunikaci s analyzátory KB Orlová včetně modulů QC:

- |                 |                    |
|-----------------|--------------------|
| - Olympus AU400 | - Clinitek 500     |
| - AxSYM         | - Glukometr Biosen |
| - Mindray       | - Biorad D-10      |

OpenLIMS modul pro komunikaci s analyzátory HEM Orlová včetně modulů QC:

- |            |                 |
|------------|-----------------|
| - Advia 70 | - Compact Stago |
| - Advia 60 |                 |

Rozsah licence OpenLIMS STAPRO

**OKB – 44 pracovních stanic**

#### Technické prostředky

Podpora technických prostředků není sjednána.

## 2. Podpora aplikačních software

### Aplikační sw StaproAkord

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

- **Základní podpora aplikačního sw StaproAkord** - program péče o aplikaci zahrnuje:
  - Garance funkčnosti ASW – poskytování opravných kódů (hot-fix a patch).
  - Garance rozvoje ASW – poskytování updatů a upgradů.
  - Garance legislativních updatů – poskytování legislativních upgradů.
  - 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 StaproAKORD na vyšší verzi db prostředí.
    - zajištění a provedení instalace sw změn a úprav ASW StaproAKORD uvolněných dodavatelem k rutinnímu provozu na pracovištích objednatele.
  - Garance informovanosti – poskytování informací o nových sw produktech.
  - Garance možnosti účasti uživatelů na vzdělávacích setkáních k problematice IS.
  - Preventivní prohlídky – kontrola funkčnosti, zabezpečení a optimalizace provozu dle sjednaných oblastí, včetně vypracování zprávy – protokolu a jeho zaslání odpovědné osobě objednatele:
    - ASW StaproAKORD **4 x ročně**
    - db prostředí MS SQL vč. systému ASW **4 x ročně**
- **Servisní garance zprovoznění provozu aplikačního SW StaproAKORD** – garance provedení servisního zásahu v případě havárie ASW a následné zprovoznění provozu ASW nejpozději **do 5-ti hodin od nahlášení** oznámení zákazníka. Podmínkou zahájení servisního zásahu a uplatnění služby zprovoznění provozu ASW do 5-ti hod. jsou funkční a provozu schopné technické prostředky a operační systémy zákazníka bezpodmínečně nutné pro provoz samotného ASW a dále pro provedení servisního zásahu, obnovení a zajištění provozu ASW. Součástí servisní garance dostupnosti provozu ASW OpenLIMS je služba nepřetržitého **Vzdáleného sledování provozu ASW StaproAKORD**.

### Aplikační sw OPENLIMS

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

- **Základní podpora aplikačního sw OpenLIMS** - program péče o aplikaci zahrnuje:
  - Garance funkčnosti ASW – poskytování opravných kódů (hot-fix a patch).
  - Garance rozvoje ASW – poskytování updatů a upgradů.
  - Garance legislativních updatů – poskytování legislativních upgradů.
  - Servisní garance – garance dostupnosti servisních služeb.
  - Garance dostupnosti služby HelpDesk – přístup k systému služby HelpDesk Centra podpory zákazníků
  - Garance podpory provozu db prostředí.
  - Garance vybraných služeb:
    - zajištění a provedení instalace sw změn a úprav ASW OpenLIMS uvolněných dodavatelem k rutinnímu provozu na pracovištích objednatele.
    - zajištění migrace ASW OpenLIMS na vyšší verzi db prostředí.
  - Garance informovanosti – poskytování informací o nových sw produktech.
  - Garance možnosti účasti uživatelů na vzdělávacích setkáních k problematice IS.
  - Preventivní prohlídky – kontrola funkčnosti, zabezpečení a optimalizace provozu dle sjednaných oblastí, včetně vypracování zprávy – protokolu a jeho zaslání odpovědné osobě objednatele:
    - OpenLIMS všechny moduly vč. db prostředí MS SQL **4 x ročně**
- **Servisní garance zprovoznění provozu aplikačního SW OpenLIMS** – garance provedení servisního zásahu v případě havárie ASW a následné zprovoznění provozu ASW nejpozději **do 5-ti hodin od nahlášení** oznámení zákazníka. Podmínkou zahájení servisního zásahu a uplatnění služby zprovoznění provozu ASW do 5-ti hod. jsou funkční a provozu schopné technické prostředky a operační systémy zákazníka bezpodmínečně nutné pro provoz samotného ASW a dále pro provedení servisního

zásahu, obnovení a zajištění provozu ASW. Součástí servisní garance dostupnosti provozu ASW OpenLIMS je služba nepřetržitého **Vzdáleného sledování provozu ASW OpenLIMS**.

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

– pracoviště laboratoří s ASW OpenLIMS

**6 dní ročně**

*1 den = max. 8 hodin běžné pracovní doby, včetně přípravy a zápisu z návštěvy na straně dodavatele.*

### 3. Podpora technických prostředků IS

Podpora technických prostředků není sjednána.

### 4. Definice programu podpory prostředků IS

Program Nepřetržitě servisní podpory - SJEDNANÁ DOSTUPNOST prostředků IS - ASW			
Kategorie incidentu	Příjem hlášení	Servisní garance	
		Zahájení řešení	Zprovoznění systému
<b>Havárie</b> přerušení provozu	<b>Nepřetržitě</b> <b>HotLine</b> - 24x7, <b>HelpDesk</b> - 9x5	<b>Neprodlené</b>	Nejpozději <b>do 5-ti hodin</b> po přijetí oznámení.
<b>Významná závada</b> významné omezení provozu	v pracovní dny: 7:00-16:00.	Nejpozději <b>do 24 hodin</b> po přijetí oznámení.	Nejpozději <b>do 48 hodin</b> po přijetí oznámení.

### 5. Celková roční cena plnění

položka	cena podpory ASW a HW	roční cena plnění
základní podpora ASW StaproAKORD	1 554 700 Kč	1 554 700 Kč
služba dostupnosti provozu ASW StaproAKORD	466 410 Kč	466 410 Kč
základní podpora ASW OpenLIMS	339 080 Kč	339 080 Kč
služba dostupnosti provozu ASW OpenLIMS	101 724 Kč	101 724 Kč
konzultační návštěvy ASW OpenLIMS	90 900 Kč	90 900 Kč
<b>celková roční cena podpory bez DPH</b>		<b>2 552 814 Kč</b>
<b>měsíční úhrada bez DPH</b>		<b>212 735 Kč</b>

**Celková roční cena servisní podpory s DPH k datu podpisu smlouvy je 3 037 848 Kč.**

**Měsíční úhrada servisní podpory s DPH k datu podpisu smlouvy je 253 154 Kč.**

*Cena konzultačních návštěv zahrnuje cestovní náhrady dodavatele.*

Konec přílohy č. 1



## PŘÍLOHA č. 2

### POPIS SLUŽEB PODPORY

#### ČLÁNEK I. - PODPORA APLIKAČNÍCH SOFTWARE

##### 1. APLIKAČNÍ SW STAPROAKORD

###### StaproAkord – Základní podpora

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

###### StaproAkord - služby podpory provozu

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

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

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

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

###### StaproAKORD – služby dohledu

Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajistit pro objednatele službu nepřetržitého vzdáleného sledování provozu serveru pro ASW StaproAKORD a ASW StaproAKORD:

- **Vzdálené sledování aplikačního serveru a ASW StaproAKORD**

Služba vzdáleného sledování serverového systému vč. ASW StaproAKORD zahrnuje následující činnosti:

- podpora, vlastní údržba a správa sledovacího systému, tj. konfigurace, nastavení parametrů, implementace opravných patchů a updatů či upgradů,
- sledování vybraných oblastí HW serveru vč. db vrstvy vzdáleným přístupem dohledového centra dodavatele,
- přímá vazba výsledků sledování na službu HelpDesk, tj. zajištění on-line přenosu alarmových hlášení elektronickou formou do centra podpory dodavatele,
- analýza a vyhodnocení stavu sledovaného systému, zejména alarmy a trendy,
- zajištění součinnosti s pracovníky objednatele či třetích firem za účelem servisu či proaktivní údržby.

##### 2. APLIKAČNÍ SW OPENLIMS

###### OpenLIMS – Základní podpora

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

###### OpenLIMS - služby podpory provozu

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

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

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

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

### StaproAKORD – služby dohledu

Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajistit pro objednatele službu nepřetržitého vzdáleného sledování provozu serveru pro ASW OpenLIMS a ASW OpenLIMS:

#### ▪ Vzdálené sledování aplikačního serveru a ASW OpenLIMS

Služba vzdáleného sledování serverového systému vč. ASW OpenLIMS zahrnuje následující činnosti:

- podpora, vlastní údržba a správa sledovacího systému, tj. konfigurace, nastavení parametrů, implementace opravných patchů a updatů či upgradů,
- sledování vybraných oblastí HW serveru vč. db vrstvy vzdáleným přístupem dohledového centra dodavatele,
- přímá vazba výsledků sledování na službu HelpDesk, tj. zajištění on-line přenosu alarmových hlášení elektronickou formou do centra podpory dodavatele,
- analýza a vyhodnocení stavu sledovaného systému, zejména alarmy a trendy,
- zajištění součinnosti s pracovníky objednatele či třetích firem za účelem servisu či proaktivní údržby.

### OpenLIMS - služby podpory uživatelů

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

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

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

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

## 3. DALŠÍ UJEDNÁNÍ K PODPOŘE APLIKAČNÍCH SOFTWARE

### Řešení změn

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

### Specifická ujednání pro preventivní prohlídky a konzultační návštěvy

1. V prvním roce platnosti této smlouvy bude provedena alikvotní část preventivních prohlídek a konzultačních návštěv.
2. Termíny preventivních prohlídek a konzultačních návštěv se stanoví vzájemnou dohodou s přihlédnutím k jejich rovnoměrnému rozložení v průběhu kalendářního roku.
3. Preventivní prohlídky jsou realizovány vzdálenou správou nebo návštěvami pracovníků dodavatele na pracovišti objednatele. O způsobu provedení rozhoduje dodavatel. V případě, že si objednatel vyžádá provedení profylaxe na svém pracovišti oproti původnímu plánu dodavatele na provedení vzdálenou správou, je dodavatel oprávněn vyfakturovat objednateli náklady na servisní práce v ceně jednodenní konzultační návštěvy a náklady na cestovné dle aktuálního ceníku dodavatele.
4. Konzultační návštěvy jsou realizovány návštěvami pracovníků dodavatele na pracovišti objednatele.

- Jednotlivé konzultační návštěvy jsou zaměřeny vždy na konkrétní oblast. Maximální rozsah konzultační návštěvy je jeden člověkoden (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.
- O provedení preventivní prohlídky a konzultační návštěvy bude pracovníkem dodavatele sepsán protokol. Tento protokol bude předán určenému pracovníkovi objednatele uvedenému v příloze č. 3 této smlouvy.

### Garance účasti na setkáních organizovaných dodavatelem

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

#### „Seminář NIS VIP“ – 2 účastníci

Jedenkrát ročně je pořádáno setkání vedoucích pracovníků zdravotnických zařízení „Seminář NIS VIP“, určené pro podporu zvyšování efektivity provozu a správného používání 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 Pojišť'ovna - 2 účastníci

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

- 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.
- Setkání jsou organizována internátním způsobem.
- Termíny a místa setkání stanoví dodavatel a informuje o nich objednatele minimálně jeden měsíc před začátkem setkání.
- Objednatel hradí náklady na ubytování, stravné a cestovné svých zaměstnanců, kteří se účastní těchto setkání.

## ČLÁNEK II. - PODPORA TECHNICKÝCH PROSTŘEDKŮ INFORMAČNÍHO SYSTÉMU

Podpora technických prostředků není sjednána.

## ČLÁNEK III. - POPIS PROGRAMŮ PODPORY APLIKAČNÍCH SOFTWARE

### 1. PROGRAM ZÁKLADNÍ PODPORY APLIKAČNÍHO SOFTWARE STAPROAKORD

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

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

2. **Garance rozvoje ASW** - Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory rozvíjet ASW StaproAkord a poskytovat objednateli updaty, upgrady či vyšší verze tohoto ASW, které byly uvolněny na trh a které zahrnují:
  - opravené funkce a moduly,
  - vylepšené funkce a moduly,
  - nové funkce a moduly, které nejsou samostatně dodávané na trh.
3. **Garance legislativních updatů** - Dodavatel se zavazuje provádět úpravy kódu ASW StaproAkord tak, aby tento pracoval v souladu s platnými předpisy a zákony. Úprava ASW bude provedena při každé změně právních předpisů, která se bude dotýkat funkcí ASW. Lhůta k provedení úprav činí 30 dnů od vydání příslušného právního předpisu ve sbírce zákonů. V případě zveřejnění jinou formou před termínem vyhlášení ve sbírce zákonů nastane plnění po dohodě mezi oběma smluvními stranami tak, aby nebylo narušeno bezchybné zpracování dat pro potřeby objednatele. Zajištění legislativních updatů garantuje dodavatel pouze pro poslední, na trh uvolněnou verzi ASW StaproAkord.
4. **Garance dostupnosti úprav ASW** - Dodavatel se zavazuje umožnit objednateli přístup k poslední verzi ASW dle bodů 1, 2 a 3 formou možnosti přístupu k úložišti dodavatele na adrese ftp://ftp.stapro.cz.
5. **Servisní garance** – Dodavatel se zavazuje garantovat objednateli 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.
6. **Garance služeb** - Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajistit pro objednatele následující služby:
  - **služba Migrace db prostředí** - převod aplikace StaproAkord na vyšší verzi databázového prostředí SQL firmy Microsoft. Případné náklady na převod – migraci databázového prostředí nejsou zahrnuty v ceně této smlouvy.
  - **Služba Instalace změn** – provedení instalace změn ASW StaproAkord (hot-fix, patch, update, upgrade, verze) poskytovaných v rámci této podpory.
7. **Garance informovanosti** - Dodavatel se zavazuje bez prodlení informovat objednatele o veškerých softwarových produktech, nebo jejich částech, uvolňovaných v rámci této podpory a rovněž o všech nově samostatně dodávaných funkcích a modulech ASW StaproAkord.
8. **Podpora ASW nezahrnuje:**
  - Dodávku následujících rozšíření ASW StaproAkord:**
    - Nové, samostatné nebo rozšiřující moduly, které jsou samostatně dodávané na trh a které 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 licencí pracovních stanic.
    - Nová generace aplikace, zcela se lišící použitým programovacím prostředkem nebo databází.
  - Dodávku následujících služeb podpory ASW StaproAkord:**
    - Instalační práce spojené s instalací updatů, upgradů a nových verzí databázového prostředí.
    - Školící seminář internálního 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.

## PODPORA DATABÁZOVÉHO PROSTŘEDÍ

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

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

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

## 2. PROGRAM ZÁKLADNÍ PODPORY APLIKAČNÍHO SOFTWARE OPENLIMS STAPRO

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

1. **Garance funkčnosti ASW** - Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajišťovat opravu zjištěných chyb v programovém kódu ASW OpenLIMS formou aktuálně vydávaných softwarových opravných kódů (ozn. jako hot-fix nebo patch).
2. **Garance rozvoje ASW** - Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory rozvíjet ASW OpenLIMS a poskytovat objednateli updaty, upgrady či vyšší verze tohoto ASW, které byly 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 kódu ASW OpenLIMS tak, aby tento pracoval v souladu s platnými předpisy a zákony. Úprava ASW bude provedena při každé změně právních předpisů, která se bude týkat funkcí ASW. Lhůta k provedení úprav činí 30 dnů od vydání příslušného právního předpisu ve sbírce zákonů. V případě zveřejnění jinou formou před termínem vyhlášení ve sbírce zákonů nastane plnění po dohodě mezi oběma smluvními stranami tak, aby nebylo narušeno bezchybné zpracování dat pro potřeby objednatele. Zajištění legislativních updatů garantuje dodavatel pouze pro poslední, na trh uvolněnou verzi ASW OpenLIMS.
4. **Garance dostupnosti úprav ASW** - Dodavatel se zavazuje umožnit objednateli přístup k poslední verzi ASW dle bodů 1, 2 a 3 formou možnosti přístupu k úložišti dodavatele na adrese ftp://ftp.stapro.cz.
5. **Servisní garance** - Dodavatel se zavazuje garantovat objednateli dostupnost služeb servisní pohotovost, telefonická pohotovost HotLine a služby HelpDesk Centra podpory zákazníků v rozsahu dle sjednaného programu podpory technických prostředků IS.
6. **Garance podpory databázových prostředků** - Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajistit podporu databázového prostředí a dalších systémových softwarových prostředků, které jsou instalovány u objednatele jako nutná součást provozního prostředí ASW OpenLIMS v rozsahu stanoveném popisem služby Podpora databázového prostředí.
7. **Garance služeb** - Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajistit pro objednatele následující služby:
  - **služby migrace** - převod aplikace OpenLIMS na vyšší verzi databázového prostředí. Případné náklady na převod - migraci nejsou zahrnuty v paušální ceně této smlouvy.
  - **Služba Instalace změn - provedení instalace změn ASW StaproAkord (hot-fix, patch, update, upgrade, verze) poskytovaných v rámci této podpory.**
8. **Garance informovanosti** - Dodavatel se zavazuje bez prodlení informovat objednatele o veškerých softwarových produktech, nebo jejich částech, uvolňovaných v rámci této podpory a rovněž o všech nově samostatně dodávaných funkcích a modulech ASW OpenLIMS.
9. **Podpora ASW nezahrnuje:**

**Dodávku následujících rozšíření ASW OpenLIMS:**

- Nové, samostatné nebo rozšiřující moduly, které jsou samostatně dodávané na trh a které 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 OpenLIMS:**

- Instalační práce spojené s instalací updatů, upgradů a nových verzí databázového prostředí.
- 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, např. číselník IČP a od plátců péče VZP.

### **PODPORA DATABÁZOVÉHO PROSTŘEDÍ**

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

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

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

**ČLÁNEK IV. - KATEGORIE INCIDENTŮ A PODPORA PROSTŘEDKŮ 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 nebo jeho kritické funkce nejsou pro uživatele dostupné.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Havárie db serveru.</li> <li>▪ Výpadek kritické části provozu.</li> <li>▪ Nedostupný příjem pacientů.</li> <li>▪ Nedostupné zadávání výsledků v laboratoři.</li> <li>▪ Nefunkční komunikace s hlavním analyzátozem.</li> </ul>
<b>Významná závada</b> - významné omezení provozu	Kritické funkce ASW jsou pro uživatele významněji omezeny (dlouhá doba odezvy), ale jsou dostupné a použitelné.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nefunkční zpracování Výkaznictví v období vykazování.</li> <li>▪ Významné (hromadné) chyby ve vykázaných dávkách.</li> <li>▪ Nefunkční zálohování.</li> <li>▪ Časté narušování denního souboru laboratoře a nutnost jeho obnovování.</li> </ul>

**2. DEFINICE PROGRAMU PODPORY PROSTŘEDKŮ IS**

Program SJEDNANÉ DOSTUPNOSTI prostředků IS			
Kategorie incidentu	Příjem hlášení	Servisní garance	
		Zahájení řešení	Zprovoznění systému
<b>Havárie</b> přerušení provozu	<b>Nepřetržitě</b> <b>HotLine</b> - 24x7, <b>HelpDesk</b> - 9x5	<b>Neprodleně</b>	Nejpozději <b>do 5-ti hodin</b> po přijetí oznámení.
<b>Významná závada</b> významné omezení provozu	v pracovní dny: 7:00-16:00.	Nejpozději <b>do 24 hodin</b> po přijetí oznámení.	Nejpozději <b>do 48 hodin</b> po přijetí oznámení.

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).

Konec přílohy č.2

## PŘÍLOHA Č. 3

### JMENOVÁNÍ OSOB A PRAVIDLA SOUČINNOSTI

#### ČLÁNEK I. - OSOBY ODPOVĚDNÉ ZA ŘÍZENÍ VZTAHŮ V RÁMCI TÉTO SMLOUVY

1. Pracovníci odpovědní za řízení vztahů smlouvy jsou stanoveni následovně:

##### **Dodavatel**

osoba odpovědná za smluvní vztah  
s oprávněním k uzavření smlouvy:  
osoba oprávněná k jednání  
o smluvních podmínkách:

<b>Ing. Leoš Raibr</b>	výkonný ředitel a jednatel společnosti
<b>Mgr. Martin Hájek</b>	obchodní manažer

##### **Objednatel**

osoba odpovědná za smluvní vztah  
s oprávněním k uzavření smlouvy:  
osoba oprávněná k jednání  
o smluvních podmínkách:

<b>Ing. Miroslav Janečka</b>	ředitel nemocnice
<b>Ing. Josef Ligocki</b>	vedoucí odboru IT

2. Pracovník dodavatele odpovědný za vlastní plnění a spolupráci s objednatelem je stanoven následovně:

##### **Dodavatel**

osoba odpovědná za plnění smlouvy

<b>Petr Jelínek</b>	vedoucí odd. HelpDesk
---------------------	-----------------------

3. Pracovníci objednatele odpovědní za spolupráci s dodavatelem jsou stanoveni následovně:

##### **Objednatel**

osoba odpovědná za spolupráci

<b>Ing. Jan Schenk</b>	vedoucí NIS
------------------------	-------------

4. Organizační podpora objednatele – odpovědná osoba objednatele pro koordinaci servisního výjezdu dodavatele včetně stanovení její dostupnosti:

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

Ing. Ligocki Josef	602 666 201	dostupnost denně od 7:00 do 16:00
Ing. Schenk Jan	733 697 771	dostupnost denně od 7:00 do 16:00
Ing. Kohane Jan	731 444 511	dostupnost denně od 7:00 do 16:00
Ing. Kukucz René	731 674 625	dostupnost denně od 7:00 do 16:00

#### ČLÁNEK II. - PRAVIDLA SOUČINNOSTI

##### 1. CENTRUM PODPORY ZÁKAZNÍKA - HELPDESK


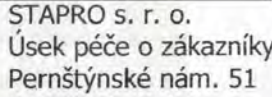
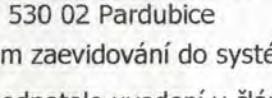
###### HelpDesk - základní určení

1. Dodavatel 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 STAPRO a pracoviště služby HelpDesk STAPRO (dále jen HelpDesk).
2. 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.
3. Přístup ke službám sw HelpDesk je poskytován a garantován objednateli jako nedílná součást této smlouvy.

###### Předání Požadavků a hlášení chyb a závad

1. V případě, že objednatel má na dodavatele požadavky vztahující se ke službám dle této smlouvy, může tyto požadavky nahlásit dodavateli do systému HelpDesk.
2. V případě, že objednatel zjistí chyby v aplikačním software nebo závady na technických prostředcích či službách, které jsou předmětem této smlouvy, je odpovědný pracovník objednatele povinen tuto skutečnost nahlásit dodavateli do systému HelpDesk.



3. Dodavatel 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 STAPRO je možné následujícími způsoby:
  - internet: <http://www.stapro.cz>
  - e-mail: 
  - telefonicky v pracovní dny od 7:00-16:00: 
  - faxem na číslo: 
  - 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 určení pracovníci objednatele uvedení v článku 1.
7. Každý požadavek nebo závada budou zaznamenány v systému HelpDesk a dle typu (dotaz, konzultace, hlášení chyby, hlášení problému, námět, připomínka, ...) bude použita některá z následujících variant řešení:
  - telefonická konzultace,
  - 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. 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. Tato garance nijak neovlivňuje garanci vlastního řešení jednotlivých požadavků či závad sjednané touto smlouvou.

## 2. CENTRUM PODPORY ZÁKAZNÍKA - HOTLINE

### HotLine - základní určení

1. Dodavatel zajišťuje převzetí hlášení havárií nebo významných závad vztahujících se ke službám a technickým nebo aplikačním prostředkům dle této 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 této smlouvy.

### 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 této 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 touto smlouvou.
3. Nahlášení havárií a významných závad prostřednictvím služby HotLine je možné následujícím způsobem:
  - telefonicky na mobilním čísle: 
4. Havárie nebo významná závada se považují za nahlášené okamžikem převzetí pracovníkem služby HotLine dodavatele.

5. Na HotLine se mohou obracet pouze určení pracovníci objednatele uvedení v kap. 1.
6. Každé hlášení bude zaznamenáno pracovníkem služby HotLine v systému HelpDesk a bude řešeno dle závazků garantovaných touto smlouvou.

### **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 nenes zodpovědnost a nemá vliv na její provoz.
2. Tato garance nijak neovlivňuje garanci vlastního řešení hlášení sjednané touto smlouvou.

### **3. STANOVENÍ PRAVIDEL SOUČINNOSTI**

Pravidla součinnosti jsou závazná pro činnosti, které jsou spojeny se zajištěním provozu serveru, např. vynucené servisní činnosti nebo proaktivní údržba, a nejsou v rámci této služby či jiných návazných smluv zajišťovány dodavatelem.

Pravidla součinnosti:

- objednatel a dodavatel se zavazují stanovit a udržovat aktuální seznam odpovědných osob,
- servisní zásahy hradí objednatel dle odst. 6 čl. VI. smlouvy,
- v případě servisního výjezdu je servisním místem adresa objednatele, budova Hospodářského úseku, první podlaží, oddělení informatiky,
- v případě servisního výjezdu zajišťuje organizační podporu objednatele osoba uvedená v seznamu odpovědných osob,
- 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 zkoušet 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 systémů, požadavky schvaluje a objednává pouze objednatel,
- objednatel je oprávněn požadovat po dodavateli informace o stavu dohledovaných systémů.

## **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 dodavatele a to minimálně - jednou denně, s výměnou sad médií v týdenních cyklech, se dvěma sadami zálohovacích medií a se sedmi kusy médií v každé sadě. 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 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 dodavateli poskytování služeb dle této smlouvy vzdáleným přístupem. Objednatel se dále zavazuje, že technicky a organizačně zajistí možnost vzdáleného přístupu dodavatele prostřednictvím telefonní sítě nebo sítě Internet na vyhrazenou pracovní stanici připojenou k počítačové síti LAN objednatele. Dodavatel preferuje vzdálený přístup prostřednictvím zabezpečeného kanálu sítě Internet.
2. Objednatel poskytne dle požadavků dodavatele pracovní stanici vybavenou programovými prostředky pro vzdálený přístup. Objednatel se dále zavazuje zajistit podle požadavků dodavatele 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 dodavatel oprávněn tuto konfiguraci nebo nastavení provést vlastními prostředky a následně vyfakturovat náklady dle aktuálního ceníku dodavatele.

#### **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 této smlouvy.

---

*Konec přílohy č.3*