

# SERVISNÍ SMLOUVA č. SO-2015

## DODATEK č. 2

### Nemocnice Karviná - Ráj, příspěvková organizace

společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl Pr vložka 880,

se sídlem Vydmučov 399/5, Ráj, Karviná, PSČ 734 01,

zastoupená Ing. Ivo Žolnerčík, ředitel nemocnice,

IČ 00844853,

DIČ CZ00844853,

bankovní spojení Komerční banka, a.s, č. ú. 30331791/0100,

adresa elektronické pošty: [REDACTED]

(dále jen **Objednatel**),

**na straně jedné,**

a

### STAPRO s. r. o.

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

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

zastoupená Ing. Leoš Raibr, jednatel společnosti,

IČ 13583531,

DIČ CZ13583531,

DIČ DPH CZ699004728,

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

adresa elektronické pošty: [REDACTED]

(dále jen **Dodavatel**),

**na straně druhé,**

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

uzavírají mezi sebou Dodatek č. 2 Servisní smlouvy č. SO-2015, uzavřené mezi Smluvními stranami dne 1.10.2009 (dále jen **Servisní smlouva** nebo **Smlouva**) v následujícím znění:

### Článek I - Předmět dodatku

1. Smluvní strany se vzájemně dohodli na změně rozsahu služeb poskytovaných dle Servisní smlouvy a sjednaných v přílohách č. 1 a č. 2 Servisní smlouvy, a to z důvodu rozšíření poskytování servisních služeb i pro nově Objednateli dodané moduly KIS FONS Akord, MIS FONS Reports a moduly FONS MEDIX, včetně licencí pracovních stanic a dále pro nově dodané moduly LIS FONS Openlims. Rozsah služeb poskytovaných Dodavatelem podle Servisní smlouvy je nově dán Přílohou č. 1 a Přílohou č. 2 tohoto Dodatku.
2. V souvislosti s ujednáním čl. VIII - Ochrana osobních a důvěrných informací Smlouvy sjednávají Smluvní strany, že poddodavatelé, zapojení k datu uzavření Dodatku do zpracování Osobních údajů Objednatele v rámci plnění služeb Smlouvy jako Další zpracovatelé, jsou uvedeni v příloze č. 1 Smlouvy.

### Článek II - Doba platnosti a účinnost dodatku

1. Tento Dodatek nabývá platnosti dnem jeho podpisu oběma smluvními stranami.
2. Tento Dodatek nabývá účinnosti prvního dne následujícího měsíce po dni jejího uveřejnění ve smyslu zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv. Objednatel se zavazuje Smlouvu zveřejnit v souladu s příslušnými ustanoveními zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, a to nejpozději do pěti pracovních dní od uzavření Smlouvy. Pro vyloučení jakýchkoliv pochybností smluvní strany sjednávají **povinnost Objednatele vložit do registru elektronický obraz** textového obsahu smlouvy v otevřeném a strojově čitelném formátu a rovněž **metadata obsahující:**
  - a) identifikaci obou smluvních stran, včetně IČ a ID DS,určení předmětu smlouvy,

- c) cenu,
- d) datum uzavření smlouvy.

Objednatel se zavazuje předat informaci o uveřejnění smlouvy, včetně ID Smlouvy, Dodavateli bez zbytečného odkladu.

- 3. Okamžikem účinnosti tohoto Dodatku nahrazuje příloha č. 1 a příloha č. 2 tohoto Dodatku v plném rozsahu dosavadní přílohy č. 1 a č. 2 Servisní smlouvy a zároveň se nové přílohy stávají nedílnou součástí Servisní smlouvy.

### Článek III - Ustanovení společná a závěrečná

1. Servisní smlouva zůstává v ostatním beze změn a doplnění.
2. Tento dodatek je vyhotoven ve dvou stejnopisech s platností originálu, přičemž každá smluvní strana obdrží po jednom vyhotovení.
3. Smluvní strany sjednávají, že právní vztah založený Servisní smlouvou podřizují zákonu č. 89/2012 Sb., občanskému zákoníku, ve znění k datu účinků Dodatku (dále jen ObčZ). Jakákoliv změna Servisní smlouvy musí být sjednána v písemné formě. Smluvní strany vylučují změnu smlouvy jinou formou. Smluvní strany výslovně sjednávají vyloučení užití ustanovení § 558 odst. 2 ObčZ a sjednávají, že obecná ustanovení ObčZ mají přednost před obchodními zvyklostmi.
4. Žádná Smluvní strana není oprávněna postoupit právo na peněžitě plnění ze Servisní smlouvy na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu druhé Smluvní strany. Žádná Smluvní strana není oprávněna zatížit právo anebo pohledávku vyplývající ze Servisní smlouvy nebo žádnou její část bez předchozího písemného souhlasu druhé Smluvní strany.
5. Součástí Dodatku jsou Příloha č. 1 - Rozsah služeb a cena plnění a Příloha č. 2 - Popis služeb.
6. Smluvní strany prohlašují, že je jim znám význam jednotlivých ustanovení tohoto Dodatku a že tento Dodatek uzavírají na základě své pravé a svobodné vůle a nejsou jim známy žádné okolnosti ani skutečnosti, které by jim bránily v plnění závazků. Na důkaz toho připojují níže své podpisy.

V Pardubicích dne

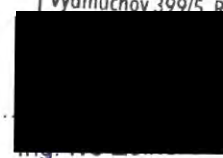
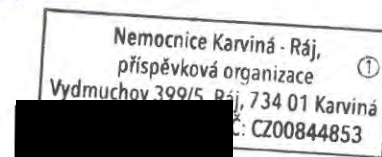
V Karvině dne 25. 3. 2022

Dodavatel: .....



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

Objednatel: .....



ředitel nemocnice  
Nemocnice s poliklinikou  
Karviná-Ráj, p.o.

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

### Článek I - Vymezení předmětu dodávky Služeb

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

#### 1. Aplikační software

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

##### Licence ASW modulů FONS Akord

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

- FONS AKORD CIS - lůžková a ambulantní dokumentace
- FONS AKORD CIS - operační dokumentace
- FONS AKORD CIS - gynekologie a porodnice
- FONS AKORD CIS - rehabilitace
- FONS AKORD CIS - radiologie
- FONS AKORD CIS - systém
- FONS AKORD CIS - evidence hospitalizovaných
- FONS AKORD CIS - výkaznictví
- FONS AKORD CIS - eRecept
- FONS AKORD CIS - eNeschopenka
- FONS AKORD CIS – EZD - podpora sjednána ve smlouvě s MSK do 28. 2. 2024
- FONS AKORD CIS - Poukaz pro domácí péči
- FONS AKORD CIS - Radiomed
- FONS AKORD CIS - návrhář strukturované dokumentace
- FONS AKORD CIS - Vakcinace, propojení s ISIN
- FONS AKORD LOG - Skladová uzávěrka
- FONS AKORD DIET - zaměstnanecké stravování
- FONS AKORD DIET - patientské stravování

Počet licencí pracovních stanic FONS Akord

**282 licencí aktivních**

**209 licencí pasivních**

##### Licence ASW modulů FONS Openlims

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

- FONS Openlims - biochemie, hematologie
- FONS Openlims - elektronická dokumentace - podpora sjednána ve smlouvě s MSK do 28. 2. 2024
- FONS Openlims - mezilaboratorní komunikace - podpora sjednána ve smlouvě s MSK do 28. 2. 2024
- FONS Openlims modul pro komunikaci s analyzátory včetně modulů QC:

- |                        |                      |
|------------------------|----------------------|
| - Abbot Alinity        | - Diriu FUS 2000     |
| - ABL 800 #1           | - Diriu H500         |
| - ABL 800 #2           | - Olympus AU680      |
| - Adams HA-8180V       | - OsmoPro            |
| - Architect HTO        | - Quantalyser 160    |
| - Architect i1000SR #1 | - Rotem              |
| - Architect i1000SR #2 | - SpaPlus            |
| - BioFlash             | - Sysmex CS 2000 KB  |
| - Cell-Dyn RUBY        | - Sysmex CS 2000 LAB |
| - Cobas e411           | - Sysmex XN 1000     |
| - Coulter DxC 700AU    | - UPD                |

Počet licencí pracovních stanic FONS Openlims

**OKB – 44 pracovních stanic**

### Licence ASW modulů FONS Reports

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

FONS Reports - Datový sklad	<b>1 licence</b>
FONS Reports - Modul Produkce CZ-DRG	<b>1 licence</b>
FONS Reports - Modul Úhradová vyhláška	<b>1 licence</b>
FONS Reports - Modul Preskripce	<b>1 licence</b>
FONS Reports - Modul uživatelských nastavení	<b>1 licence</b>

Počet licencí pracovních stanic FONS Reports **1 licence Analytic**

### Licence ASW modulů FONS MEDIX

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

FONS MEDIX Centrální operační sály – jádro	<b>1 licence</b>
FONS MEDIX Centrální operační sály – licence pro operační sál	<b>5 licencí</b>
FONS MEDIX Centrální operační sály – statistiky	<b>1 licence</b>
FONS MEDIX Centrální operační sály – konektor sklady	<b>1 licence</b>
FONS MEDIX Centrální sterilizace – jádro	<b>1 licence</b>
FONS MEDIX Centrální sterilizace – licence pro operační sál	<b>5 licencí</b>
FONS MEDIX Centrální sterilizace – webové žádanky	<b>1 licence</b>
FONS MEDIX Centrální sterilizace – statistiky	<b>1 licence</b>
FONS MEDIX Centrální sterilizace – konektor sklady	<b>1 licence</b>
FONS MEDIX Centrální sterilizace – napojení Active Directory	<b>1 licence</b>

## 2. Technické prostředky

Servisní podpora technických prostředků není touto Smlouvou sjednána.

## 3. Další zpracovatel

K datu uzavření Smlouvy nejsou zapojeni další dodavatelé do zpracování Osobních údajů.

## Článek II - Podpora aplikačních software

### 1. Aplikační sw FONS Akord

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

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

- ▶ **Preventivní prohlídky** – kontrola funkčnosti, zabezpečení a optimalizaci provozu dle sjednaných oblastí, včetně vypracování zprávy – protokolu:
  - ASW FONS Akord **4 x ročně**
  - db prostředí MS SQL vč. systému ASW **4 x ročně**
- ▶ **Instalace sw změn ASW FONS Akord** - služba zajištění pravidelné instalace sw změn aplikace FONS Akord:
  - instalace sw změn ASW **2 x ročně**
- ▶ **Konzultační služby** - konzultační služby poskytované vzdáleně nebo na pracovišti Objednatele dle sjednaných oblastí nebo pracovišť Objednatele, včetně vypracování protokolu z konzultační návštěvy:
  - klinická pracoviště a ambulance **8 hodin ročně**
  - pracoviště výkaznictví a DRG **8 hodin ročně**

## 2. Aplikační sw FONS Reports

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

- ▶ **Základní podpora aplikačního sw FONS Reports** - program podpory provozu aplikace zahrnuje:
  - ▶ Garance funkčnosti ASW – poskytování opravných kódů (build).
  - ▶ Garance rozvoje ASW – poskytování updatů a upgradů.
  - ▶ Garance legislativních updatů – poskytování legislativních upgradů modulu Úhradová vyhláška.
  - ▶ Garance dostupnosti úprav ASW – poskytování uvolněných úprav ASW.
  - ▶ Servisní garance – garance dostupnosti servisních služeb.
  - ▶ Garance dostupnosti služby HelpDesk – přístup k systému služby HelpDesk Centra podpory zákazníků.
  - ▶ Garance podpory provozu db prostředí.
  - ▶ Garance vybraných služeb:
    - instalace oprav (build),
    - zajištění migrace ASW FONS Reports na vyšší verzi db prostředí.
  - ▶ Garance informovanosti – poskytování informací o nových sw produktech.
  - ▶ Garance možnosti účasti uživatelů na vzdělávacích setkáních k problematice IS.
- ▶ **Konzultační služby** - konzultační služby poskytované vzdáleně nebo na pracovišti Objednatele dle sjednaných oblastí nebo pracovišť Objednatele, včetně vypracování protokolu z konzultační návštěvy:
  - pracoviště FONS Reports **24 hodin ročně**

## 3. Aplikační sw FONS Openlims

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

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

- ▶ **Preventivní prohlídky** – kontrola funkčnosti, zabezpečení a optimalizaci provozu dle sjednaných oblastí, včetně vypracování zprávy – protokolu:
  - FONS Openlims všechny moduly vč. db prostředí **4 x ročně**
- ▶ **Instalace sw změn ASW FONS Openlims** - služba zajištění pravidelné instalace sw změn aplikace FONS Openlims:
  - instalace sw změn ASW **2 x ročně**
- ▶ **Konzultační služby** - konzultační služby poskytované vzdáleně nebo na pracovišti Objednatele dle sjednaných oblastí nebo pracovišť Objednatele, včetně vypracování protokolu z konzultační návštěvy:
  - pracoviště laboratoří s ASW FONS Openlims **32 hodin ročně**

#### 4. Aplikační sw FONS MEDIX

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

- ▶ **Základní podpora aplikačního sw FONS MEDIX** - program podpory provozu aplikace zahrnuje:
  - ▶ Garance funkčnosti ASW – poskytování opravných kódů (build).
  - ▶ Garance rozvoje ASW a db prostředí – poskytování výrobcem uvolněných updatů a upgradů.
  - ▶ Garance legislativních updatů – poskytování legislativních upgradů.
  - ▶ Servisní garance – garance dostupnosti servisních služeb.
  - ▶ Garance dostupnosti služby HelpDesk – přístup k systému služby HelpDesk Centra podpory zákazníků
  - ▶ Garance podpory provozu db prostředí.

### Článek III - Podpora technických prostředků IS

Servisní podpora technických prostředků není touto Smlouvou sjednána.

### Článek IV - Definice programu servisní podpory

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

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

### Článek V - Celková roční cena plnění

označení služby	roční cena plnění
FONS Akord Základní servisní podpora provozu ASW	2 021 370,33 Kč
FONS Akord Základní servisní podpora provozu ASW - rozšíření licence moduly 202	95 380,00 Kč
FONS Akord Základní servisní podpora provozu ASW - rozšíření licence stanice 202	133 000,00 Kč
FONS Akord Konzultační služby	11 406,01 Kč
FONS Reports Základní servisní podpora provozu ASW	37 596,00 Kč
FONS Reports Konzultační služby	32 640,00 Kč
FONS Openlims Základní servisní podpora provozu ASW	438 037,49 Kč
FONS Openlims Základní servisní podpora provozu ASW - snížení 2022	-47 880,00 Kč
FONS Openlims Konzultační služby	22 812,02 Kč
FONS MEDIX Základní servisní podpora provozu ASW	109 300,00 Kč
<b>celková roční cena podpory bez DPH</b>	<b>2 853 661,85 Kč</b>
<b>sjednaná měsíční úhrada bez DPH</b>	<b>237 805,15 Kč</b>

Konec přílohy č. 1

## Příloha č. 2 - Popis služeb

### 1. Aplikační sw FONS Akord

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

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

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

1. **Garance funkčnosti ASW** - Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajišťovat opravu zjištěných chyb v programovém kódu ASW FONS Akord formou aktuálně vydávaných softwarových opravných kódů (ozn. build). Dodavatel provádí opravu zjištěných chyb pouze do poslední uvolněné verze ASW. Poslední uvolněnou verzí se rozumí Dodavatelem k distribuci uvolněná a zveřejněná nejnovější verze ASW, včetně posledního uvolněného buildu. Dodavatel přijímá k opravě a odstranění pouze chyby vyskytující se v poslední uvolněné verzi ASW, včetně posledního buildu. V případě, že Objednatel oznámí chybu ve starší verzi ASW, je za zahájení řešení odstranění nahlášené chyby považován také pokyn Dodavatele Objednateli k nasazení aktuální verze ASW a pokyn k následnému otestování nahlášené chyby Objednatelem na této poslední uvolněné verzi ASW.
2. **Garance rozvoje ASW** - Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory rozvíjet ASW FONS Akord a poskytovat Objednateli updaty, upgrady či vyšší verze tohoto ASW, které byly výrobcem uvolněny na trh a které zahrnují:
  - ▶ opravené funkce a moduly,
  - ▶ vylepšené funkce a moduly,
  - ▶ nové funkce a moduly, které nejsou samostatně dodávány na trh.
3. **Garance legislativních updatů** - Dodavatel se zavazuje provádět úpravy ASW FONS Akord tak, aby tento pracoval v souladu s platnými právními předpisy ČR. Legislativní úpravy ASW jsou garantovány ve vztahu k léčbě osoby pacienta Objednatele, k úhradám zdravotní péče pro Objednatele, k elektronicky zpracovávaným a sledovaným údajům v ASW a k Objednatelem zpravidla elektronicky vykazovaným údajům a datům pro ostatní subjekty, vyjmenované zákonem nebo podzákonnou právní normou. Legislativní úpravy ASW jsou poskytovány pouze pro licence anebo funkce ASW, které Objednatel legálně užívá na základě platné licenční smlouvy uzavřené s Dodavatelem a které jsou současně uvedeny ve sjednaném rozsahu licencí ASW pro poskytování služeb servisní podpory, v kapitole 1 přílohy č. 1.
 

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

Úprava ASW bude provedena při každé změně právních předpisů, která se bude dotýkat funkcí ASW. Lhůta k provedení a uvolnění úprav je sjednána nejpozději ke dni účinnosti změny předpisů. V případě, že změna předpisů bude vydána až po datu účinnosti změny, tedy se zpětnou platností, sjednává se lhůta k provedení úprav nejpozději do 30 dnů od vydání příslušného právního předpisu ve sbírce zákonů. Zajištění legislativních updatů garantuje Dodavatel pouze pro poslední, na trh uvolněnou verzi ASW FONS Akord.
4. **Garance dostupnosti úprav ASW** - Dodavatel se zavazuje umožnit Objednateli přístup k poslední verzi ASW dle bodů 1, 2 a 3 formou možnosti přístupu k úložišti Dodavatele na adrese <https://www.fonsportal.cz>.
5. **Servisní garance** – Dodavatel se zavazuje pro zajištění provozu ASW garantovat Objednateli dostupnost služeb servisní pohotovost a služby HelpDesk Centra podpory zákazníků v rozsahu dle sjednaného programu servisní podpory provozu ASW.
6. **Garance služeb** - Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajistit pro Objednatele následující služby:
  - ▶ **služba Migrace db prostředí** - převod aplikace FONS Akord na vyšší verzi databázového prostředí SQL firmy Microsoft. Případné náklady na převod – migraci databázového prostředí nejsou zahrnuty v ceně Smlouvy.
7. **Garance informovanosti** - Dodavatel se zavazuje bez prodlení informovat Objednatele o veškerých softwarových produktech, nebo jejich částech, uvolňovaných v rámci této podpory a rovněž o všech nově samostatně dodávaných funkcích a modulech ASW FONS Akord.



## 8. Podpora ASW nezahrnuje:

### Dodávku následujících rozšíření ASW FONS Akord:

- ▶ Nové, samostatné nebo rozšiřující moduly, které jsou samostatně dodávány na trh a které 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.

### Dodávku následujících služeb podpory ASW FONS Akord:

- ▶ Instalační práce spojené s instalací updatů, upgradů a nových verzí databázového prostředí.
- ▶ Instalační práce spojené s instalací update, upgrade a vyšších verzí ASW.
- ▶ Školící seminář internátního typu k novým verzím produktu.
- ▶ Instalační a servisní práce spojené s jinými technologiemi nebo ASW, než uvedenými v příloze č. 1.

Práce si objednává Objednatel na základě nabídky rozsahu požadovaných prací.

### 1.2. Podpora databázového prostředí

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

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

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

### 1.3. FONS Akord - Služby podpory provozu

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

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

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

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

- ▶ **Instalace sw změn ASW FONS Akord**

- a) Dodavatel se zavazuje provést dvakrát ročně instalaci veškerých sw změn ASW FONS Akord za uplynulé období od poslední instalace sw s výjimkou ujednání bodu i) níže.
- b) Na server budou instalovány databázové změny a aktualizace nového klienta referenční stanice FONS Akord. Po provedení instalace sw změn je nutné v rámci součinnosti zajistit Objednatелеm aktualizaci

stanic jednotlivých uživatelů, což je zpravidla restart samotné stanice, který zajistí spuštění aktualizačního programu s funkcí synchronizace klientské části FONS Akord mezi serverem a stanicí uživatele.

- c) Instalace bude provedena pouze po souhlasu pracovníka Objednatele zodpovědného za spolupráci s Dodavatelem dle čl. I. přílohy č. 3 smlouvy, tzn. po souhlasu času a termínu instalace, resp. souhlasu odstávky provozu ASW pracovníkem Objednatele.
- d) Odsouhlasení data instalace bude probíhat pouze prostřednictvím záznamu aplikaci HelpDesk STAPRO. Dodavatel vždy vyzve Objednatele k potvrzení data instalace změn.
- e) Zákazník může také požádat o instalaci změn sám, opět pouze prostřednictvím záznamu požadavku v aplikaci HelpDesk.
- f) V případě zjištění sw chyby ovlivňující provoz Objednatele, bude provedena Dodavatelem instalace sw změn s opravou chyby i mimo sjednané termíny bez zbytečného odkladu.
- g) Instalaci změn bude prováděna v pracovní dny od pondělí do čtvrtka včetně. Instalace nebude prováděna v pátek, v sobotu, v neděli, ve svátky a v mimo pracovní dny.
- h) Instalace začne ve sjednaném a potvrzeném termínu od 17:00 hod., pokud nebude sjednáno jinak. V případě, že pro možnost instalace bude potřeba odstávka provozu, bude tato informace součástí požadavku v záznamu HelpDesk. Pokud bude nutné v případě instalace změn provést zálohování dat ASW FONS Akord, zajistí toto Dodavatel v rámci instalace změn sw.
- i) Součástí této služby není instalace změny ASW FONS Akord při přechodu na novou verzi databázového prostředí MS SQL, tzn. z v. MS SQL 2008 na v. 20XX. Tyto změny budou realizovány na základě objednávky nad rámec této smlouvy.

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

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

- ▶ **Konzultační služby** - konzultační služby poskytované vzdáleně nebo na pracovišti Objednatele dle sjednaných oblastí nebo pracovišť Objednatele, včetně vypracování zprávy – protokolu z konzultační návštěvy, které zpravidla zahrnují:
  - uživatelské konzultace pro uživatele a správce ASW,
  - konfigurace a nastavení provozních parametrů a prostředí ASW dle požadavků Objednatele,
  - zaškolení uživatelů při rutinním provozu na pracovišti Objednatele,
  - metodická podpora při rutinním používání ASW,
  - metodická podpora konfigurace ASW a přípravy číselníků ASW.

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

## 2. Aplikační sw FONS Reports

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

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

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

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

2. **Garance rozvoje ASW** - Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajišťovat rozvoj ASW FONS Reports a poskytovat Objednateli updaty, upgrady či vyšší verze tohoto ASW, které byly uvolněny na trh a které zahrnují:

- ▶ opravené funkce a moduly,
- ▶ vylepšené funkce a moduly,
- ▶ nové funkce a moduly, které nejsou samostatně dodávané na trh.

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

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

Úprava modulu Úhradová vyhláška bude provedena při každé změně právních předpisů, která se bude dotýkat funkcí modulu Úhradová vyhláška. Lhůta k provedení a uvolnění úprav modulu Úhradová vyhláška je sjednána nejpozději do konce kalendářního měsíce následujícího po uzavření prvního vyhodnocovaného období k datu účinnosti legislativních změn Úhradové vyhlášky, vyhlášky o stanovení hodnot bodu, výše úhrad hrazených služeb a regulačních omezení pro daný kalendářní rok. Zajištění legislativních updatů garantuje Dodavatel pouze pro poslední, na trh uvolněnou verzi ASW FONS Reports.

4. **Garance dostupnosti úprav ASW** - Dodavatel se zavazuje umožnit Objednateli přístup k poslední verzi ASW dle bodů 1, 2 a 3 formou možnosti přístupu k úložišti Dodavatele na adrese <https://www.fonsportal.cz>.
5. **Servisní garance** – Dodavatel se zavazuje pro zajištění provozu ASW garantovat Objednateli dostupnost služeb servisní pohotovost a služby HelpDesk Centra podpory zákazníků v rozsahu dle sjednaného programu servisní podpory provozu ASW.
6. **Garance podpory databázových prostředků SQL** - Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajistit podporu databázového prostředí a dalších systémových softwarových prostředků, které jsou instalovány u Objednatele jako nutná součást provozního prostředí ASW FONS Reports .
7. **Garance služeb** - Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajistit pro Objednatele následující služby:

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

8. **Garance informovanosti** - Dodavatel se zavazuje bez prodlení informovat Objednatele o veškerých softwarových produktech, nebo jejich částech, uvolňovaných v rámci této podpory a rovněž o všech nově samostatně dodávaných funkcích a modulech ASW FONS Reports .

9. **Podpora ASW nezahrnuje:**

**Dodávku následujících rozšíření ASW FONS Reports :**

- ▶ Nové, samostatné nebo rozšiřující moduly, které jsou samostatně dodávané na trh a které neomezuji dostupnost a funkčnost dodaného ASW.
- ▶ Nové, samostatně dodávané funkce systému, bez nichž je možné dodaný systém provozovat a které je možné povolit nebo zablokovat při zachování dostupnosti ostatních funkcí.
- ▶ Rozšíření počtu licencí jednotlivých modulů nebo licencí pracovních stanic.

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

- ▶ Instalační práce spojené s instalací updatů, upgradů a nových verzí databázového prostředí.
- ▶ Instalační práce spojené s instalací update, upgrade a vyšších verzí ASW.
- ▶ Školící seminář internátního typu k novým verzím produktu.
- ▶ Instalační a servisní práce spojené s jinými technologiemi nebo ASW, než uvedenými v příloze č. 1.

Práce si objednává Objednatel na základě nabídky rozsahu požadovaných prací.

### **2.2. FONS Reports - služby podpory uživatelů**

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

- ▶ **Konzultační služby** - konzultační služby poskytované vzdáleně nebo na pracovišti Objednatele dle sjednaných oblastí nebo pracovišť Objednatele, včetně vypracování zprávy – protokolu z konzultační návštěvy, které zpravidla zahrnují:
  - uživatelské konzultace pro uživatele a správce ASW,
  - konfigurace a nastavení provozních parametrů a prostředí ASW dle požadavků Objednatele,
  - zaškolení uživatelů při rutinním provozu na pracovišti Objednatele,
  - metodická podpora při rutinním používání ASW,
  - metodická podpora konfigurace ASW a přípravy číselníků ASW.

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

## **3. Aplikační sw FONS Openlims**

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

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

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

1. **Garance funkčnosti ASW** - Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajišťovat opravu zjištěných chyb v programovém kódu ASW FONS Openlims formou aktuálně vydávaných softwarových opravných kódů (ozn. build). Dodavatel provádí opravu zjištěných chyb pouze do poslední uvolněné verze ASW. Poslední uvolněnou verzí se rozumí Dodavatelem k distribuci uvolněná a zveřejněná nejnovější verze ASW, včetně posledního uvolněného buildu. Dodavatel přijímá k opravě a odstranění pouze chyby vyskytující se v poslední uvolněné verzi ASW, včetně posledního buildu. V případě, že Objednatel oznámí chybu ve starší verzi ASW, je za zahájení řešení odstranění nahlášené chyby považován také pokyn Dodavatele Objednateli k nasazení aktuální verze ASW a pokyn k následnému otestování nahlášené chyby Objednatelem na této poslední uvolněné verzi ASW.
2. **Garance rozvoje ASW** - Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory rozvíjet ASW FONS Openlims a poskytovat Objednateli updaty, upgrady či vyšší verze tohoto ASW, které byly výrobcem uvolněny na trh a které zahrnují:
  - ▶ opravené funkce a moduly,
  - ▶ vylepšené funkce a moduly,
  - ▶ nové funkce a moduly, které nejsou samostatně dodávané na trh.
3. **Garance legislativních updatů** - Dodavatel se zavazuje provádět úpravy ASW FONS Openlims tak, aby tento pracoval v souladu s platnými právními předpisy ČR. Legislativní úpravy ASW jsou garantovány ve vztahu k léčbě osoby pacienta Objednatele, k úhradám zdravotní péče pro Objednatele, k elektronicky zpracovávaným a sledovaným údajům v ASW a k Objednatelem zpravidla elektronicky vykazovaným údajům a datům pro ostatní subjekty, vyjmenované zákonem nebo podzákonnou právní normou. Legislativní úpravy ASW jsou poskytovány pouze pro licence anebo funkce ASW, které Objednatel legálně užívá na základě platné licenční smlouvy uzavřené s Dodavatelem a které jsou současně uvedeny ve sjednaném rozsahu licencí ASW pro poskytování služeb servisní podpory, v kapitole 1 přílohy č. 1.

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

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

4. **Garance dostupnosti úprav ASW** - Dodavatel se zavazuje umožnit Objednateli přístup k poslední verzi ASW dle bodů 1, 2 a 3 formou možnosti přístupu k úložišti Dodavatele na adrese <https://www.fonsportal.cz>.
5. **Servisní garance** – Dodavatel se zavazuje pro zajištění provozu ASW garantovat Objednateli dostupnost služeb servisní pohotovost a služby HelpDesk Centra podpory zákazníků v rozsahu dle sjednaného programu servisní podpory provozu ASW.
6. **Garance podpory databázových prostředků** - Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajistit podporu databázového prostředí a dalších systémových softwarových prostředků, které jsou instalovány u Objednatele jako nutná součást provozního prostředí ASW FONS Openlims v rozsahu stanoveném popisem služby Podpora databázového prostředí.
7. **Garance služeb** - Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajistit pro Objednatele následující služby:
  - ▶ **služby migrace db prostředí** - převod aplikace FONS Openlims na vyšší verzi databázového prostředí. Instalační práce Dodavatele na převod – migraci nejsou zahrnuty v paušální ceně Smlouvy.
  - ▶ **služby instalace nových verzí** - instalace změn, úprav a rozšíření kódu ASW (update, upgrade, vyšší verze) FONS Openlims poskytovaných v rámci této podpory. Instalační práce Dodavatele na instalaci nejsou zahrnuty v ceně Základní podpory dle Smlouvy.
  - ▶ **služby instalace oprav** - instalace opravných kódů (build) ASW FONS Openlims poskytovaných v rámci této podpory. Instalační práce Dodavatele jsou poskytovány v rámci ceny Základní podpory dle Smlouvy.
  - ▶ **služby zaškolení** správce ASW při implementaci nových verzí, vzdáleně formou videokonference nebo na místě u Objednatele.
8. **Garance informovanosti** - Dodavatel se zavazuje bez prodlení informovat Objednatele o veškerých softwarových produktech, nebo jejich částech, uvolňovaných v rámci této podpory a rovněž o všech nově samostatně dodávaných funkcích a modulech ASW FONS Openlims.
9. **Podpora ASW nezahrnuje:**
  - Dodávku následujících rozšíření ASW FONS Openlims:**
    - ▶ Nové, samostatné nebo rozšiřující moduly, které jsou samostatně dodávané na trh a které neomezuji dostupnost a funkčnost dodaného ASW.
    - ▶ Nové, samostatně dodávané funkce systému, bez nichž je možné dodaný systém provozovat a které je možné povolit nebo zablokovat při zachování dostupnosti ostatních funkcí.
    - ▶ Rozšíření počtu licencí jednotlivých modulů nebo změnu počtu licencí pracovních stanic.
  - Dodávku následujících služeb podpory ASW FONS Openlims:**
    - ▶ Instalační práce spojené s instalací updatů, upgradů a nových verzí databázového prostředí.
    - ▶ Instalační práce spojené s instalací update, upgrade a vyšších verzí ASW.
    - ▶ Školící seminář internátního typu k novým verzím produktu.
    - ▶ Instalační a servisní práce spojené s jinými technologiemi nebo ASW, než uvedenými v příloze č. 1.

Práce si objednává Objednatel na základě nabídky rozsahu požadovaných prací.

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

### 3.2. Podpora databázového prostředí

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

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

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

### 3.3. FONS Openlims - služby podpory provozu

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

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

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

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

- ▶ **Instalace sw změn ASW FONS Openlims**

- a) Dodavatel se zavazuje provést dvakrát ročně instalaci veškerých sw změn ASW FONS Openlims za uplynulé období od poslední instalace sw s výjimkou ujednání bodu i) níže.
- b) Na server budou instalovány databázové změny a aktualizace nového klienta referenční stanice FONS Openlims. Po provedení instalace sw změn je nutné v rámci součinnosti zajistit Objednatelem aktualizaci stanic jednotlivých uživatelů, což je zpravidla restart samotné stanice, který zajistí spuštění aktualizací programu s funkcí synchronizace klientské části FONS Openlims mezi serverem a stanicí uživatele.
- c) Instalace bude provedena pouze po souhlasu pracovníka Objednatele zodpovědného za spolupráci s Dodavatelem dle čl. I. přílohy č. 3 smlouvy, tzn. po souhlasu času a termínu instalace, resp. souhlasu odstávky provozu ASW pracovníkem Objednatele.
- d) Odsouhlasení data instalace bude probíhat pouze prostřednictvím záznamu aplikaci HelpDesk STAPRO. Dodavatel vždy vyzve Objednatele k potvrzení data instalace změn.
- e) Zákazník může také požádat o instalaci změn sám, opět pouze prostřednictvím záznamu požadavku v aplikaci HelpDesk.
- f) V případě zjištění sw chyby ovlivňující provoz Objednatele, bude provedena Dodavatelem instalace sw změn s opravou chyby i mimo sjednané termíny bez zbytečného odkladu.
- g) Instalaci změn bude prováděna v pracovní dny od pondělí do čtvrtka včetně. Instalace nebude prováděna v pátek, v sobotu, v neděli, ve svátky a v mimo pracovní dny.

- h) Instalace začne ve sjednaném a potvrzeném termínu od 17:00 hod., pokud nebude sjednáno jinak. V případě, že pro možnost instalace bude potřeba odstávka provozu, bude tato informace součástí požadavku v záznamu HelpDesk. Pokud bude nutné v případě instalace změn provést zálohování dat ASW FONS Openlims, zajistí toto Dodavatel v rámci instalace změn sw.
- i) Součástí této služby není instalace změny ASW FONS Openlims při přechodu na novou verzi databázového prostředí MS SQL, tzn. z v. MS SQL 2008 na v. 20XX. Tyto změny budou realizovány na základě objednávky nad rámec této smlouvy.

### 3.4. FONS Openlims - služby podpory uživatelů

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

- ▶ **Konzultační služby** - konzultační služby poskytované vzdáleně nebo na pracovišti Objednatele dle sjednaných oblastí nebo pracovišť Objednatele, včetně vypracování zprávy – protokolu z konzultační návštěvy, které zpravidla zahrnují:
  - uživatelské konzultace pro uživatele a správce ASW,
  - konfigurace a nastavení provozních parametrů a prostředí ASW dle požadavků Objednatele,
  - zaškolení uživatelů při rutinním provozu na pracovišti Objednatele,
  - metodická podpora při rutinním používání ASW,
  - metodická podpora konfigurace ASW a přípravy číselníků ASW.

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

## 4. Aplikační sw FONS MEDIX

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

### 4.1. Program základní podpory aplikačního software FONS MEDIX

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

1. **Garance funkčnosti ASW** - Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajišťovat opravu zjištěných chyb v programovém kódu ASW FONS MEDIX formou aktuálně vydávaných softwarových opravných kódů (ozn. build). Dodavatel provádí opravu zjištěných chyb pouze do poslední uvolněné verze ASW. Poslední uvolněnou verzí se rozumí Dodavatelem k distribuci uvolněná a zveřejněná nejnovější verze ASW, včetně posledního uvolněného buildu. Dodavatel přijímá k opravě a odstranění pouze chyby vyskytující se v poslední uvolněné verzi ASW, včetně posledního buildu. V případě, že Objednatel oznámí chybu ve starší verzi ASW, je za zahájení řešení odstranění nahlášené chyby považován také pokyn Dodavatele Objednateli k nasazení aktuální verze ASW a pokyn k následnému otestování nahlášené chyby Objednatelem na této poslední uvolněné verzi ASW.
2. **Garance rozvoje ASW** - Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory rozvíjet ASW FONS MEDIX a poskytovat Objednateli updaty, upgrady či vyšší verze tohoto ASW, které byly výrobcem uvolněny na trh a které zahrnují:
  - ▶ opravené funkce a moduly,
  - ▶ vylepšené funkce a moduly,
  - ▶ nové funkce a moduly, které nejsou samostatně dodávány na trh.
3. **Garance legislativních updatů** - Dodavatel se zavazuje provádět úpravy ASW FONS MEDIX tak, aby tento pracoval v souladu s platnými právními předpisy ČR. Legislativní úpravy ASW jsou garantovány ve vztahu k léčbě osoby pacienta Objednatele, k úhradám zdravotní péče pro Objednatele, k elektronicky zpracovávaným a sledovaným údajům v ASW a k Objednatelem zpravidla elektronicky vykazovaným údajům a datům pro ostatní subjekty, vyjmenované zákonem nebo podzákonnou právní normou. Legislativní úpravy ASW jsou poskytovány pouze pro licence anebo funkce ASW, které Objednatel legálně užívá na základě platné licenční smlouvy uzavřené s Dodavatelem a které jsou současně uvedeny ve sjednaném rozsahu licencí ASW pro poskytování služeb servisní podpory, v kapitole 1 přílohy č. 1.

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

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

4. **Garance dostupnosti úprav ASW** - Dodavatel se zavazuje na vyžádání předat a nainstalovat Objednateli poslední verzi ASW dle bodů 1, 2 a 3.
5. **Servisní garance** – Dodavatel se zavazuje pro zajištění provozu ASW garantovat Objednateli dostupnost služeb servisní pohotovost a služby HelpDesk Centra podpory zákazníků v rozsahu dle sjednaného programu servisní podpory provozu ASW.
6. **Garance podpory databázových prostředků** - Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajistit podporu databázového prostředí a dalších systémových softwarových prostředků, které jsou instalovány u Objednatele jako nutná součást provozního prostředí ASW FONS MEDIX 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 FONS MEDIX na vyšší verzi databázového prostředí. Instalační práce Dodavatele na převod – migraci nejsou zahrnuty v paušální ceně Smlouvy.
8. **Garance informovanosti** - Dodavatel se zavazuje bez prodloužení informovat Objednatele o veškerých softwarových produktech, nebo jejich částech, uvolňovaných v rámci této podpory a rovněž o všech nově samostatně dodávaných funkcích a modulech ASW FONS MEDIX.
9. **Podpora ASW nezahrnuje:**

#### **Dodávku následujících rozšíření ASW FONS MEDIX:**

- ▶ 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 licencí modulů nebo licencí pracovních stanic.

#### **Dodávku následujících služeb podpory ASW FONS MEDIX:**

- ▶ Instalační práce spojené s instalací updatů, upgradů a nových verzí databázového prostředí.
- ▶ Instalační práce spojené s instalací update, upgrade a vyšších verzí ASW.
- ▶ Školící seminář internátního typu k novým verzím produktu.
- ▶ Instalační a servisní práce spojené s jinými technologiemi nebo ASW, než uvedenými v příloze č. 1.

Práce si objednává Objednatel na základě nabídky rozsahu požadovaných prací.

#### **4.2. Podpora databázového prostředí**

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

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

1. **Garance funkčnosti** - Dodavatel se zavazuje na vyžádání dle objednávky Objednatele instalovat Objednateli pro podporu db prostředí inovované softwarové kódy Service Pack a update. Podmínkou je volné šíření licence inovovaných kódů výrobcem nebo poskytnutí legální licence Objednatel.
2. **Garance opravy** - Dodavatel se zavazuje na vyžádání dle objednávky Objednatele instalovat vybrané opravné softwarové kódy na db prostředí serveru ASW Objednatele. Podmínkou je volné šíření licence inovovaných kódů výrobcem nebo poskytnutí legální licence Objednatel.
3. **Garance technické podpory výrobce** - Dodavatel se zavazuje zprostředkovat a využít pro provoz db prostředí Objednatele technickou podporu výrobce nebo Dodavatele databázového prostředí. Tato podpora zahrnuje zejména:
  - ▶ Přehled o sw opravách (build) a vyžádání přístupu k těmto opravným kódům za účelem řešení chyb v programovém kódu příslušného produktu instalovaného u Objednatele.



- ▶ Přístup do znalostní databáze „Knowledge database“ - aktualizovaná databáze technických referencí, která informuje o problémech, obsahuje vysvětlení chybových hlášení a další informace.
- ▶ Přístup na Support Forum - možnost sdílení problémů a podpora řešení uživatelů databázových produktů.

#### 4. Podpora db prostředí nezahrnuje v ceně Smlouvy dodávku následujících služeb:

- ▶ Instalační práce nutné k instalaci opravných kódů, updatů, upgradů a nových verzí.
- ▶ Poskytnutí opravných nebo inovovaných softwarových kódů, které výrobce sw poskytuje za úhradu.

### 5. Další ujednání k podpoře aplikačních software

#### 5.1. Řešení změn

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

#### 5.2. Specifická ujednání pro preventivní prohlídky a konzultační služby

1. V prvním roce účinnosti Smlouvy bude provedena alikvotní část preventivních prohlídek a konzultačních služeb.
2. Termíny preventivních prohlídek a konzultačních služeb se stanoví vzájemnou dohodou s přihlédnutím k jejich rovnoměrnému rozložení v průběhu kalendářního roku.
3. Preventivní prohlídky jsou realizovány prostřednictvím vzdáleného přístupu k technickým prostředkům Objednatele.
4. Konzultační návštěvy jsou realizovány návštěvami pracovníků Dodavatele na pracovišti Objednatele.
5. Konzultační služby na dálku jsou poskytovány zejména prostřednictvím telefonu a dále elektronickou formou prostřednictvím záznamů HelpDesk, případně e-mailem nebo prostřednictvím videokonference.
6. Jednotlivé konzultační návštěvy jsou zaměřeny vždy na konkrétní oblast. Maximální rozsah konzultační návštěvy je jeden člověkodenní (tj. 8 hodin běžné pracovní doby). Do této doby je zahrnuta příprava Dodavatele na provedení konzultační návštěvy, samotné provedení návštěvy a následné zpracování výsledků návštěvy formou protokolu.
7. O provedení preventivní prohlídky anebo konzultační návštěvy bude pracovníkem Dodavatele vypracován protokol v elektronické podobě. Každý protokol bude Dodavatelem uložen v Úložišti dokumentů Dodavatele na FONS Portal <https://www.fonsportal.cz/> a bude k dispozici všem uživatelům ASW, včetně pracovníků Objednatele, uvedených v příloze č. 3 Smlouvy. Každý uživatel má možnost vlastního nastavení zaslání informačních (notifikačních) e-mailů nad Úložištěm dokumentů, které se odesílají při přidání nebo změně dokumentu v Úložišti dokumentů FONS Portal.
8. V Úložišti dokumentů je pro potřeby Objednatele současně uložen přehled čerpání konzultačních služeb a plnění profylaktických kontrol, případně plnění dalších služeb dle Smlouvy.

#### 5.3. Garance účasti na setkáních organizovaných Dodavatelem

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

##### „Seminář NIS VIP“ – 2 účastníci

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

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

### Setkání správců NIS – 2 účastníci

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

### Setkání uživatelů klinických modulů NIS – 2 účastníci

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

### Setkání správců modulu Výkaznictví - 2 účastníci

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

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

## Článek VI - Podpora technických prostředků

Servisní podpora technických prostředků není touto Smlouvou sjednána.

## Článek VII - 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
<b>Havárie</b> - přerušení provozu	Služba aplikačního sw jako celku, jeho funkce, nejsou pro uživatele dostupné a nelze pokračovat v užívání ASW. Celková ztráta funkcionality ASW, kdy není k dispozici žádné dočasné řešení problému.
<b>Významná závada</b> - významné omezení provozu	Služba ASW nebo kritické funkce ASW jsou pro uživatele významně omezeny, problém způsobuje závažnou ztrátu služeb ASW. V používání ASW lze pokračovat pouze omezeně, některé z klíčových funkcionalit nelze použít. Není k dispozici žádné přijatelné náhradní řešení.
<b>Závada, chyba</b> - 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.

Konec přílohy č. 2