

SUPERVIZNÍ SMLOUVA

Č. OMSZ K0413 0110

Fakultní Thomayerova nemocnice s poliklinikou

se sídlem Vídeňská 800, 140 59 Praha 4
zastoupená Ing. Jiřím Pubrdlem, ředitelem nemocnice
IČ 00064190
bankovní spojení Komerční banka, a. s., č. ú. 36831-041/0100

(dále jen **Objednatel**),
na straně jedné,

a

STAPRO s. r. o.

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

se sídlem Pernštýnské náměstí 51, Staré Město, Pardubice, PSČ 530 02,
zastoupená Ing. Leoš Raibr, jednatel společnosti,
IČ 13583531,
DIČ CZ13583531,
DIČ DPH CZ699004728,
bankovní spojení ČSOB, a. s., č. ú. 271810793/0300,

adresa elektronické pošty: stapro@stapro.cz,

(dále jen **Dodavatel**),

na straně druhé,

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

uzavírají mezi sebou v souladu s ustanoveními § 2586 a násl. zákona číslo 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále jen **ObčZ**), obchodní **smlouvu o dílo** (dále jen **Smlouva**).

Článek I - Předmět plnění

1. Zhotovitel se zavazuje prostřednictvím svých zaměstnanců a/nebo smluvních partnerů provádět pro objednatele plnění spočívající v poskytování služeb pro podporu provozu nemocničního informačního systému MEDEA dodaného zhotovitelem objednateli v rozsahu položek, modulů a licencí dle přílohy č. 2 této smlouvy, která je nedílnou součástí této smlouvy. Objednatel se zavazuje poskytnuté služby a případné rozšíření těchto služeb přijímat a platit zhotoviteli dále sjednanou odměnou.
2. Přehled poskytovaných služeb, jejich popis a vztah objednatele a zhotovitele při jejich provádění je uveden v Přehledu služeb firmy STAPRO s. r. o., který je jako příloha č. 1 nedílnou součástí této smlouvy. Rozsah a varianta služeb je upřesněna v příloze č. 2 této smlouvy.
3. Jiné činnosti, než jsou uvedeny v přílohách č. 1 a 2 této smlouvy, mohou být zajišťovány zhotovitelem po dohodě, a to výhradně na základě samostatné písemné objednávky či další smlouvy, a to v cenách dle potvrzené písemné objednávky nebo smlouvy. Pokud písemná objednávka ani smlouva neobsahuje ujednání o ceně má se za to, že byla sjednána cena dle ceníku zhotovitele platného v době vystavení písemné objednávky nebo uzavření smlouvy.

Článek II - Práva a povinnosti smluvních stran

1. Zhotovitel se zavazuje provádět činnosti a služby uvedené v této supervizní smlouvě nebo jejích přílohách s náležitou odbornou péčí potřebným počtem kvalifikovaných a vyškolených pracovníků.
2. Zhotovitel bude provádět supervizní činnosti výhradně na SW aplikacích, uvedených v příloze č. 2 této smlouvy.
3. Objednatel se zavazuje zajistit pravidelná denní zálohování dle návrhu zhotovitele. Neexistence aktuálních záloh má za následek nemožnost rekonstrukce dat zhotovitelem v případě havárie systému.
4. Objednatel a zhotovitel se zavazují stanovit pracovníka zodpovědného za oboustrannou spolupráci a jeho zástupce. Jména pracovníků jsou uvedena v příloze č. 2 této smlouvy.
5. Objednatel se zavazuje poskytnout zhotoviteli veškerou součinnost, údaje a informace potřebné k řádnému plnění této smlouvy a umožnit řádné plnění této smlouvy. V době provádění prací v rámci této smlouvy bude na pracovišti objednatel přítomen pověřený pracovník objednatel, a to i mimo rámec běžné pracovní doby, u plánovaných akcí po předchozí dohodě.
6. Objednatel se zavazuje umožnit zhotoviteli bezplatný vjezd a parkování v příslušných objektech objednatel, přístup na pracoviště a k technice a umožnit pracovníkům zhotovitele použití komunikačních prostředků po nezbytnou dobu. Rovněž se zavazuje umožnit činnost dle této smlouvy i mimo běžnou pracovní dobu. Zhotovitel omezí pobyt na pracovišti objednatel po dobu nezbytně nutnou. (např. odstranění závady, instalování nových modulů apod.)
7. Objednatel se zavazuje přijmout plnění zhotovitele. Při nečinnosti objednatel nebo při bezdůvodném odmítnutí převzetí bude zhotovitel informovat statutárního zástupce objednatel, se kterým bude tento stav projednán.
8. Objednatel se zavazuje uvolňovat své pracovníky na školení, která jsou v Katalogu školení nemocničního informačního systému MEDEA označena jako povinná, a na správcovská školení, která souvisí s novou verzí sw produktů. V případě neúčasti pracovníků objednatel na povinných a správcovských školeních, nemůže zhotovitel garantovat objednateli efektivní provoz jím dodaných sw produktů.
9. V případě zjištění závady (chyby) produktu objednatel tuto závadu nahlásí přes WWW rozhraní do systému Help Desk nebo písemně na formuláři hlášení závad, uvedeném v příloze č. 4. Smluvní strany dohodnou včasný termín jejího odstranění. Zhotovitel se zavazuje udržovat plně funkční a dostupné www rozhraní systému HelpDesk.

Článek III - Místo a termíny plnění

1. Místem plnění v případě nutného servisního výjezdu nebo dohodnuté návštěvy jsou pracoviště objednatel.
2. Místem plnění v ostatních případech jsou pracoviště zhotovitele.
3. Termíny plnění činností dle této smlouvy jsou sjednány v přílohách č. 1 a 2.
4. Zhotovitel se zavazuje provést pro objednatel specifikované činnosti v dohodnutých termínech. Termíny plnění jsou prodlouženy při zpožděních způsobených objednatel o čas zdržení a zvelečené zpoždění (nedostupné prostory, posunutí termínu objednatel,). Za zdržení způsobené objednatel je považováno i zpoždění plateb objednatel za činnost zhotovitele dle této smlouvy. Podmínkou pro zdržení způsobené zhotovitelem je předchozí informování o daném stavu statutárního zástupce zhotovitele.

Článek IV - Cena plnění, platební a fakturační podmínky

1. Objednatel se zavazuje za poskytnuté plnění dle této smlouvy hradit zhotoviteli sjednanou dohodnutou cenu dle zákona o cenách uvedenou v příloze č. 2.
2. Objednatel se zavazuje hradit zhotoviteli vedle sjednané ceny dle odst. 1 tohoto článku smlouvy i další skutečné náklady spojené s činností dle této smlouvy podle aktuálního ceníku.

3. Cestovní náklady a náklady na ubytování spojené s instalací nových verzí MEDEA a licencí programového vybavení Progress, s konzultačními návštěvami, případně profylaktickými návštěvami u zákazníka jsou zahrnuty v paušální ceně supervizní smlouvy.
4. Sjednaná cena bude hrazena v měsíčních splátkách. Zhotovitel je oprávněn vystavovat faktury (daňové doklady) nejdříve k poslednímu dni kalendářního měsíce, v němž je služba poskytnuta. Splatnost každé faktury bude 20 dnů ode dne jejího vystavení. Platby budou prováděny bezhotovostně na účet zhotovitele, který bude vždy uveden na příslušné faktuře. Za den úhrady faktury se považuje den připsání příslušné částky na účet zhotovitele.
5. Zhotovitel je povinen v případě změny rozsahu smlouvy (rozšíření licencí, modulů...) navrhnout a předložit dodatek k supervizní smlouvě.
6. Zhotovitel je oprávněn celkovou cenu plnění každoročně upravit s ohledem na míru inflace z předchozího kalendářního roku. Úpravu je zhotovitel oprávněn provést k prvnímu dubnu.
7. Smluvní strany se dohodly, že každoročně projednají cenu supervize ve vazbě na podmínky jejího poskytování.

Článek V - Vyšší moc

1. Žádná ze stran nenese odpovědnost za zpoždění při plnění závazků, vyplývajících z této supervizní smlouvy nebo za jejich neplnění, zapříčiněné skutečnostmi, jež nemohla odpovídajícím způsobem ovlivnit, včetně případů vyšší moci, války, povstání, úmyslného poškození, požáru, zásahu vlády nebo veřejných orgánů, výpadku dodávky elektrické energie apod. a dále zpožděním nebo nesplněním dodávky ze strany některého ze subdodavatelů, které nemohla odpovídajícím způsobem ovlivnit, nebo které vzniklo z důvodů nedostupnosti materiálů.
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 této supervizní smlouvy.

Článek VI - Duševní vlastnictví a důvěrnost informací

1. Všechny materiály v jakékoliv formě a dále myšlenky, koncepty, know-how nebo techniky, vztahující se k plnění dle této smlouvy zůstávají ve vlastnictví zhotovitele. Zhotovitel považuje skutečnosti, které nejsou třetím osobám běžně dostupné, za své obchodní tajemství a má zájem na jejich utajení.
2. Objednatel je oprávněn k nevýhradnímu užívání těchto materiálů, myšlenek, 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, myšlenek, konceptů, know-how nebo technik bez předchozího souhlasu zhotovitele.
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 zhotovitele, 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 anebo se stanou všeobecně a veřejně přístupnými jinak než porušením ustanovení tohoto článku ze strany příjemce informací,
 - ▶ 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. Zhotovitel 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. v platném znění a zákona č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů.
7. Smluvní strany se zavazují dodržovat veškerá ustanovení tohoto článku smlouvy i po ukončení účinnosti této smlouvy po dobu minimálně tří let.

Článek VII - Sankční ujednání

1. Zhotovitel a objednatel se vzájemně dohodli, že veškerá sankční ujednání a úroky z prodlení budou uplatňovány v souladu s ust. §369 obchodního zákoníku, tj. ve výši dvojnásobku diskontní sazby platné k prvnímu dni prodlení s plněním.
2. Je-li objednatel v prodlení s úhradou faktur, je zhotovitel oprávněn požadovat na objednateli zaplacení úroku z prodlení dle odst. 1 tohoto článku za každý den prodlení z fakturované částky.
3. Objednatel je oprávněn kontrolovat plnění smlouvy a při případném zjištění dílčího neplnění smlouvy upozorní dodavatele na neplnění smlouvy formou výtky (upozornění ve formě výtky není nutné v případě servisního výjezdu). Mezi oběma stranami bude učiněna dohoda o zjednání náprav se stanovením přiměřeného termínu pro odstranění závady. V případě servisního výjezdu, neakceptování nebo neplnění této dohody a nebo pokud k dohodě nedojde, je objednatel oprávněn účtovat zhotoviteli za dílčí neplnění smluvní pokuty za každé dílčí neplnění z celkové ceny plnění, tj. roční cena supervize, podle následujících pravidel:

Okamžitě použitelné sankce:

- a. v případě nedodržení reakce na jednotlivý incident dle odst. 1 tohoto čl. za každý záznam
 - b. v případě nedodržení termínu servisního výjezdu havárie dle odst. 1 tohoto čl. za započatý den
 - c. v případě nedodržení termínu servisního výjezdu význ. závady dle odst. 1 tohoto čl. za započatý den
 - d. v případě neodborného zásahu či postupu konzult. Pracovníka dle odst. 1 tohoto čl. za započatý den
4. Objednatel má povinnost v případě neplnění supervizní smlouvy upozornit na tuto skutečnost zhotovitele a v případě, že nedojde k nápravě do 14 dnů upozornit statutárního zástupce zhotovitele. V tomto případě je tak povinen učinit písemnou formou - faxem nebo elektronickou formou - záznamem v systému HelpDesk.
 - 5.
 6. Smluvní pokuty uvedené v odst. 2 nemají vliv na nárok úhrady případné škody, která vznikla objednateli v souvislosti s neplněním podmínek smlouvy ze strany zhotovitele.

Článek VIII - Doba platnosti a účinnosti smlouvy

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
2. Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.
3. Tato smlouva zaniká v následujících případech:
 - ▶ Vzájemnou dohodou smluvních stran. Dohoda musí být sepsána v písemné formě.
 - ▶ Písemnou výpověď některé ze smluvních stran. Výpovědní lhůta je tříměsíční a běží ode dne doručení výpovědi druhé smluvní straně, popřípadě ode dne vrácení nedoručené poštovní zásilky obsahující výpověď, zaslané doporučenou poštou na adresu smluvní strany uvedené v této smlouvě, popřípadě na adresu v dodatku k této smlouvě.
 - ▶ V případě zániku oprávnění k podnikatelské činnosti zhotovitele, a to dnem zániku oprávnění.
 - ▶ V případě zániku objednatele.

Článek IX - 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 je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž po jednom stejnopisu obdrží každá ze smluvních stran. Nedílnou součástí této smlouvy jsou přílohy číslo 1 až 5.
4. Pokud bude jakékoliv ustanovení této smlouvy shledáno jako neplatné, nezákonné nebo nevynutitelné, platnost a vynutitelnost zbývajících ustanovení tím nebude dotčena.
5. Smluvní strany prohlašují, že je jim znám význam jednotlivých ustanovení této smlouvy a jejich příloh a že tuto smlouvu uzavírají na základě své pravé a svobodné vůle a nikoli za nápadně nevýhodných podmínek. Na důkaz toho připojují níže své podpisy.

V Pardubicích dne 24.6.2002

V Praze dne 24.6.2002

Dodavatel:

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

Objednatel:

Ing. Jiří Pubrdle
ředitel nemocnice

Příloha č. 1 – Přehled služeb

1. Konzultační a poradenské služby (Help Desk)

1. Firma STAPRO s. r. o. (jako zhotovitel) provozuje službu Centrum podpory zákazníků pro podporu jím dodaných produktů uživatelům (objednateli). Toto centrum zajišťuje odezvu na jejich dotazy, náměty a připomínky k funkcím a možnostem systému, k provozování systému v jejich podmínkách apod.
2. Přístup do Centra podpory zákazníků zhotovitele je možný následujícími způsoby:
 - ▶ internet (adresa <http://ex.stapro.cz/helpdesk>)
 - ▶ e-mail (adresa help-desk@stapro.cz)
 - ▶ telefonicky v pracovní dny v době od 8:00-16:00 (čísla **+420 40 7003 150-2**)
 - ▶ faxem (číslo **+420 40 7003 119**)
 - ▶ písemně dopisem nebo předáním na adresu
STAPRO s. r. o.
Úsek péče o zákazníky Na Třísle 44
530 02 Pardubice
3. Na Centrum podpory zákazníků (Help Desk) se mohou obracet všichni pracovníci objednatele, kteří jsou uživateli NIS.
4. Každý požadavek je v poradenském Centru zaznamenán a dle jeho typu (dotaz, konzultace, hlášení chyby, hlášení problému, námět, připomínka, ...) bude použita některá z následujících variant řešení:
 - ▶ e-mailová odpověď,
 - ▶ telefonická konzultace,
 - ▶ předvedení řešení nebo vyřešení vzdáleným přístupem,
 - ▶ servisní zásah na místě,
 - ▶ předání problému k řešení subdodavateli nebo jiné třetí straně.
5. Každý došlý dotaz nebo problém bude zhotovitelem zodpovězen nejpozději následující pracovní den. Pokud nebude možné problém vyřešit do této doby, bude v tomto termínu odeslána e-mailová informace o stavu řešení a předpokládaném termínu dořešení (připomínka evidována, chyba předána k řešení, tennin odstranění ve dnech, předáno subdodavateli, ...). Bude-li se jednat o havárii nebo významnou závadu, bude její řešení probíhat v termínech a podle postupů uvedených v článku 2 této přílohy.
6. Počet dotazů (s výjimkou hlášení chyb /včetně odpovědi/ a elektronicky zaslaných námětů bez nároku na odpověď) bude sledován a je limitován maximálním měsíčním počtem uvedeným v příloze č. 2 této smlouvy. Při jeho překročení bude objednatel na tuto skutečnost upozorněn a další dotazy budou hrazeny dle ceníku zhotovitele (hromadně, minimálně 1x měsíčně).

2. Servisní pohotovost a telefonická pohotovost (hot-line)

1. Zhotovitel zajišťuje příjem hlášení havárií a významných závad na vyhrazených telefonních linkách v době dané variantou podpory (viz. odst. 8). Varianta podpory je uvedena v příloze č. 2 této smlouvy.
2. Hlášení mohou předávat pouze určení pracovníci objednatele dle čl. II odst. 4 této smlouvy uvedení v příloze č. 2 smlouvy.
3. Hlášení je přijato dispečerem, který je převezme, zaeviduje a pomůže analyzovat problém. Poté sám dohodne variantu řešení (viz. čl. 1 odst. 3) nebo zajistí neprodleně zpětné zavolání příslušného specialisty objednateli.
4. V případě havárie nebo významné závady bude zahájeno řešení (viz. odst. 8) neprodleně, v případě méně významné závady bude zahájeno řešení následující pracovní den do 10:00. V případě nutnosti servisního

výjezdu specialistů zhotovitele na pracoviště zákazníka bude tento servisní výjezd uskutečněn do doby dané variantou podpory (viz. odst. 8).

5. Nevýznamná závada nebo připomínka a konzultace (viz. čl. 1 odst. 4) nebudou na vyhrazených linkách převzaty vůbec nebo budou přesměrovány na pracoviště Centra podpory zákazníků, kde budou řešeny dle výše popsaných pravidel.
6. Telefonické hlášení objednatel neprodleně doplní písemným hlášením (předání: e-mailem, faxem, osobně specialistovi při servisním zásahu) na formuláři, jehož vzor je uveden v příloze č. 4 smlouvy.
7. Náklady zhotovitele na odstranění havárií, závad nebo problémů způsobených uživatelem NIS nebo třetí stranou budou hrazeny objednatelem v plné výši dle aktuálního ceníku zhotovitele (práce v hodinové sazbě nebo dle položek ceníku zhotovitele, cestovní náklady dle skutečné vzdálenosti a ceníku zhotovitele). Výjimkou jsou případy, kdy se jedná se o chybu zhotovitele nebo chybu jím dodané aplikace.
8. Význam výše uvedených pojmů:

► Definice pojmů:

IS	Informační systém.
OS	Operační systém (pracovní stanice nebo serveru)
Služba IS	Zpracování informací uložených v IS uživatelem IS s využitím funkcí IS.
Incident	Událost, která není součástí standardního provozu služby IS a která způsobila nebo může způsobit přerušení nebo omezení kvality služby IS.

► Kategorie incidentů a priority jejich řešení:

Priorita řešení	Název kategorie	Hlášení incidentu
(1)	<i>Havárie</i>	Hot Line (nebo Help Desk)*
(2)	<i>Významná závada</i>	Hot Line (nebo Help Desk)*
(3)	<i>Méně významná závada</i>	Help Desk
(4)	<i>Nevýznamná závada nebo připomínka</i>	Help Desk

* Podle zvolené varianty podpory

► Určení priority řešení incidentu v závislosti na naléhavosti incidentu a dopadu incidentu:

Naléhavost incidentu	Dopad incidentu	
	Celek, významná nebo kritická část	Omezená část (1-20 PC, méně významný modul)
Přerušení provozu	(1)	(2)
Významné omezení provozu	(2)	(3)
Cástečné omezení provozu	(3)	(3)
Nevýznamné omezení provozu nebo zhoršení jeho kvality	(4)	(4)

► Definice naléhavosti incidentu:

Název naléhavosti	Definice naléhavosti	Příklad
Přerušení provozu	1. Služba IS jako celek nebo její funkce kritické pro rutinní provoz nejsou dostupné.	<ul style="list-style-type: none"> • Havárie DB serveru. • Výpadek kritické části provozu. • Nedostupný příjem pacientů. • Zadávání výsledků v LIS nedostupné. • Komunikace s hlavním analyzátozem nefunkční. • Výpadek centrálního rozvaděče sítě.

Významné omezení provozu	<ol style="list-style-type: none"> 1. Služba IS jako celek je dostupná. 2. Nastala alespoň jedna z těchto možností: <ol style="list-style-type: none"> a. Funkce IS, kritické pro rutinní provoz, jsou významněji omezeny, ale jsou dostupné. b. Omezení nebo nedostupnost funkcí IS může vést k významným ekonomickým ztrátám, narušení bezpečnostních závazků organizace, možnému poškození zdraví osob. 	<ul style="list-style-type: none"> • Nelze zpracovat pojišťovnu a je období vykazování. • Významné (hromadné) chyby ve vykázaných dávkách. • Nefunkční zálohování. • Časté narušování denního souboru LIS a nutnost jeho obnovování. • Často opakované výpadky stanice nebo jejího OS.
Cástečné omezení provozu	<ol style="list-style-type: none"> 1. Služba IS jako celek je dostupná. 2. Některé funkce IS jsou omezeny (mimo případů uvedených výše). 	<ul style="list-style-type: none"> • Nefunguje modul LISSTA mimo období vykazování. • Hlučný ventilátor stanice.
Nevýznamné omezení provozu nebo zhoršení jeho kvality	<ol style="list-style-type: none"> 1. Chování některých funkcí neodpovídá dokumentaci, funkce je možné využívat s nevýznamným omezením. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tisková sestava neobsahuje všechny uvedené položky, které nebrání jejímu využití (např. číslo strany). • Na stanici se při spouštění objevuje hlášení OS, které je třeba potvrdit.

► Varianta podpory – servisní a telefonická pohotovost je poskytována ve třech kategoriích:

	Varianta podpory		
	Základní (Z) „ZITRA“	Rozšířená (R) „DNES“	Nepřetržitá (N) „IHNEDE“
Příjem hlášení	Pracovní dny 8:00-16:00, mimo tuto dobu je připojen záznamník - přijetí vzkazu nejpozději následující pracovní den v 8:00.	Nepřetržitě 24 hodin x 7 dnů v týdnu.	Nepřetržitě 24 hodin x 7 dnů v týdnu.
Telefonní čísla pro příjem hlášení v pracovní době od 8:00 do 16:00	+420 40 7003 155	+420 40 7003 155 nebo mobilní telefonní číslo *	+420 40 7003 155 nebo mobilní telefonní číslo *
Telefonní čísla pro příjem hlášení mimo pracovní dobu	Záznamník +420 40 7003 155	Mobilní telefonní číslo *	Mobilní telefonní číslo *
Zahájení řešení havárie	Neprodleně v rámci pracovní doby tj. od 8:00 do 16:00.	Neprodleně.	Neprodleně.

Servisní výjezd v případě havárie	Nejpozději druhý následující pracovní den nebo při příjmu hlášení v pracovní den do 10:00 nejpozději následující pracovní den.	Nejpozději následující pracovní den nebo při příjmu hlášení v pracovní den do 10:00 tento den.	Výjezd servisního technika zhotovitele nejpozději do 6 hodin po přijetí oznámení.
Zahájení řešení významné závady	Nejpozději následující pracovní den.	Nejpozději následující pracovní den.	Nejpozději následující pracovní den.
Servisní výjezd při významné závadě	Nejpozději sedmý následující pracovní den.	Nejpozději pátý následující pracovní den.	Nejpozději třetí následující pracovní den.

* Cís/o mobilní teleiffo. nní linky bude ob 1.J"ednateli sděleno p ři podpisu smlouvy

Zahájením řešení se rozumí:

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

3. Preventivní prohlídky (profylaktické kontroly)

1. Zhotovitel zajišťuje pravidelné kontroly NIS objednatele v dohodnutém počtu a s dohodnutým rozsahem prací sloužící ke kontrole, zabezpečení a optimalizaci průvozu NIS objednatele.
2. Jednotlivé preventivní prohlídky jsou zaměřeny vždy na konkrétní oblast (konkrétní aplikace nebo část systému).
3. Roční počet preventivních prohlídek pro jednotlivé oblasti je uveden v příloze č. 2 této smlouvy.
4. V prvním roce platnosti této smlouvy bude provedena alikvotní část prohlídek z uvedeného počtu.
5. Termíny preventivních prohlídek se stanoví vzájemnou dohodou s přihlédnutím k jejich rovnoměrnému rozložení v průběhu kalendářního roku.
6. Preventivní prohlídky jsou realizovány vzdálenou správou (viz čl. 8) nebo návštěvami pracovníků zhotovitele na pracovišti objednatele a provedením souboru činností dle přílohy č. 3 této smlouvy. O způsobu provedení konkrétní profylaktické kontroly rozhoduje zhotovitel.
7. O provedení preventivní kontroly bude pracovníkem zhotovitele sepsán protokol. Tento protokol bude předán určenému pracovníkovi objednatele dle čl. II odst. 4 smlouvy, uvedenému v příloze č. 2 smlouvy.

4. Konzultační návštěvy

1. Zhotovitel zajistí provedení dohodnutého počtu návštěv svých specialistů – konzultantů na pracovišti objednatele. Tyto návštěvy slouží dle volby objednatele ke konzultacím, zaškolení uživatelů při rutinním provozu na pracovišti objednatele, nastavení - konfiguraci systému (zejména u nových nebo dosud nevyužívaných funkcí systému), sledování využití NIS a vypracování návrhů na jeho zlepšení (další zaškolení a proškolení uživatelů systému, organizační opatření, posílení, doplnění nebo přesuny techniky,...).
2. Jednotlivé konzultační návštěvy jsou zaměřeny vždy na konkrétní oblast (konkrétní aplikace nebo část systému).
3. Roční počet konzultačních návštěv ve člověkodnech pro jednotlivé oblasti je uveden v příloze č. 2 této smlouvy.

4. Minimální rozsah konzultační návštěvy je jeden člověkoden (8 hodin běžné pracovní doby).
5. Konzultační návštěvy je možné dle požadavku objednatele spojovat do vícedenních návštěv.
6. V prvním roce platnosti této smlouvy bude provedena alikvotní část konzultačních návštěv z uvedeného počtu.
7. Termíny konzultačních návštěv se stanoví dohodou a vycházejí z požadavků objednatele.

5. Periodická setkání a semináře

Pracovníci objednatele mají právo účastnit se následujících setkání pořádaných zhotovitelem v rámci paušální ceny supervizní smlouvy.

1. Jedenkrát ročně je pořádáno setkání vedoucích pracovníků zdravotnických zařízení „Seminář MEDEA VIP“, určené pro podporu zvyšování efektivity provozu a správného používání NIS 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.
2. Jedenkrát ročně je pořádáno setkání správců NIS (v ceně smlouvy jsou zahrnuti dva účastníci), určené pro seznámení s novými prvky s možností konzultací dané problematiky.
3. Jedenkrát ročně je pořádáno setkání uživatelů klinických modulů NIS (v ceně smlouvy jsou zahrnuti dva účastníci), určené pro seznámení s novými prvky s možností konzultací dané problematiky.
4. Jedenkrát ročně je pořádáno setkání správců modulu RDG (v ceně smlouvy je zahrnut jeden účastník), určené pro seznámení s novými prvky s možností konzultací dané problematiky.
5. Jedenkrát ročně je pořádáno setkání správců modulu Pojišťovna (v ceně smlouvy zahrnut jeden účastník), určené pro seznámení s novými prvky s možností konzultací dané problematiky.
6. Zhotovitel potvrdí aktivní účast na setkáních pracovníků objednatele vydáním certifikátu na základě vyplnění dotazníků účastníky na závěr akce.
7. 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 v bodě 2 až 5 je hrazeno objednatelem mimo tuto smlouvu na základě objednávky (příhlášky) objednatele.
8. Setkání jsou organizována internátním způsobem.
9. Termíny a místa setkání stanoví zhotovitel a informuje o nich objednatele minimálně jeden měsíc před začátkem setkání.
10. Objednatel hradí skutečné náklady na ubytování, stravné a cestovné svých zaměstnanců, účastnících se těchto setkání.

6. Podpora SW aplikací včetně přechodu na novou verzi aplikací

1. Zhotovitel se zavazuje rozvíjet SW aplikace uvedené v příloze č. 2 této smlouvy.
2. Zhotovitel se zavazuje v rámci paušální ceny supervize provádět úpravy aplikací uvedených v příloze č. 2 smlouvy spočívající v provedení změn a doplňků programů tak, aby program pracoval v souladu s předpisy

a zákony platnými v zemi, ve které se nachází pracoviště objednatele. Potřebná úprava bude provedena při každé změně právních předpisů, která bude mít vliv na uplatnění funkcí programů. Lhůta k plnění činí 30 dnů od vydání příslušného právního předpisu ve sbírce zákonů. V případě zveřejnění jinou obvyklou formou před termínem vyhlášení ve sbírce zákonů nastane plnění po dohodě mezi oběma stranami tak, aby to nenarušilo bezchybné zpracování dat pro potřeby objednatele.

3. Zhotovitel se zavazuje v rámci paušální ceny supervize zajistit opravu chyb v SW aplikacích uvedených v příloze č. 2 smlouvy i po uplynutí záručních a pozáručních lhůt dle smlouvy (smluv) na dodávku této aplikace jako součásti NIS.
4. Zhotovitel se zavazuje v rámci paušální ceny supervize poskytnout objednateli vyšší verze SW aplikací (upgrade i update= aktualizace) uvedených v příloze č. 2 smlouvy.
V rámci paušální ceny supervize je zahrnuta dodávka:
 - ▶ Vylepšených a opravených funkcí a modulů bez rozšiřování rozsahu systému,
 - ▶ vylepšených, opravených a upravených funkcí nutných pro zajištění legislativní aktuálnosti aplikace (legislativní aktuálnost aplikace garantuje zhotovitel pouze v rámci poslední verze jím dodaného SW produktu),
 - ▶ migrace aplikace MEDEA do vyšší verze Progress.
Cena upgrade tvoří ročně 20% z hodnoty roční supervize aplikačních SW.
V paušální ceně nejsou zahrnuty:
 - ▶ Nové samostatně dodávané aplikace nebo moduly (např. modul Lékárna),
 - ▶ nové samostatně dodávané funkce systému, bez nichž je možné systém provozovat a které je možné povolit nebo zablokovat při zachování funkčnosti ostatních funkcí (např. funkce evidence spotřeby léků),
 - ▶ rozšíření počtu licencí jednotlivých aplikací,
 - ▶ nová generace aplikace (zcela se lišící použitým programovacím prostředkem nebo databází a kompletně nebo z větší části přepsaná),
 - ▶ školení při implementaci nové verze na místě u zákazníka.
5. Bude-li tato aktualizace vyžadovat instalaci pracovníky firmy zhotovitele, objednatel uhradí cenu instalace v hodinové sazbě dle aktuálního ceníku zhotovitele. I v případě, že instalaci aktualizace může provést objednatel vlastními silami, může požádat o instalaci zhotovitele a ten ji zajistí do 6 týdnů po objednání v ceně dle hodinové sazby dle aktuálního ceníku zhotovitele.
6. Bude-li tato aktualizace vyžadovat změnu systémových prostředků, objednatel ji na vlastní náklady po dohodě se zhotovitelem provede. Zhotovitel je povinen na tuto skutečnost upozornit nejméně 6 měsíců předem.
7. Bude-li tato aktualizace vyžadovat upgrade nebo změnu databáze Progress, zhotovitel na vyzvání objednatele nainstaluje novou verzi databázového systému Progress.
8. Zhotovitel se zavazuje bez prodlení nabízet objednateli veškeré nové samostatně dodávané funkce a moduly NIS v úplném rozsahu, který má k dispozici.
9. Objednatel má právo na rozšíření počtu licencí aplikace MEDEA a to za ceny dle ceníku zhotovitele, který je v aktuální podobě přílohou č. 5 této smlouvy. Ceník je každoročně aktualizovaný vždy k 1. lednu kalendářního roku. Pokud dojde ke změně cen oproti předchozímu vydání ceníku, je zhotovitel povinen nejpozději do 15. 1. tuto změnu zaslat objednavateli. Změna cen oproti cenám uvedených v platném ceníku je možná pouze v případě prokazatelného zvýšení nákladů zhotovitele a to pouze o adekvátní částku a pouze se souhlasem obou smluvních stran.
10. Pro zakoupení doplňujících licencí pracovních stanic aplikace MEDEA (včetně databáze Progress) na pracoviště, která používají jako hlavní systém jinou aplikaci NIS (např. laboratoř nebo ekonomické odd.), je zhotovitelem na základě této smlouvy poskytována sleva ve výši 50 % z ceny licence dle odst. 9.

11. Případná dodávka nových funkcí, modulů a licencí NIS bude provedena za cenu dle aktuální nabídky zhotovitele, a to na základě samostatné smlouvy o dílo nebo potvrzené závazné objednávky mezi objednatelem a zhotovitelem.

7. Podpora produktů PROGRESS SOFTWARE CORPORATION

1. Zhotovitel se zavazuje poskytnout objednateli v rámci paušální ceny supervize údržbu databázového prostředí firmy Progress Software Corporation v rozsahu daném smluvními ujednáními zhotovitele s firmou Progress Software spol. sr.o., tzv. Programem roční údržby produktů Progress Software Corporation (dále PSC).
2. Program údržby produktů PSC zahrnuje:
 - ▶ Migraci na vyšší verze - v případě řádné úhrady supervizní smlouvy má zákazník právo získat vyšší verzi produktu za režijní náklady. Dále je to možnost výměny jednoho produktu Progress za jiný v rámci stejné produktové řady nebo možnost změny platformy při plné ochraně investic vložených do původního produktu.
 - ▶ Přehled oprav tzv. Patch - je poskytován bezplatně a jedná se o řešení závad(y) příslušného produktu, které vyžaduje změnu v programovém kódu daného produktu.
 - ▶ Bezplatný přístup k "technical hotline support" - spojení na Centrum technických služeb firmy Progress Software Corporation v Rotterdamu prostřednictvím zhotovitele (aplikačního partnera PSC). Odborníci tohoto centra budou nápomocni při řešení neodkladných implementačních či provozních problémů souvisejících s produkty Progress.
 - ▶ Přístup na Technical Support website - Právo přístupu na internetové stránky obsahující nejnovější informace o produktech, událostech a akcích pořádaných firmou Progress Software Corporation.
 - ▶ TechSupport Direct - spojení na Středisko technických služeb firmy Progress Software Corporation prostřednictvím zhotovitele. Odborníci tohoto centra jsou nápomocni při řešení neodkladných implementačních či provozních problémů souvisejících s produkty Progress. TechSupport zahrnuje tyto činnosti: vzdálená diagnostika problému, fixování problému, náhradní řešení, průběžné informování zákazníka o postupu řešení, postoupení problému vývojovému týmu společnosti Progress, možnost opravy programů (patch) na vyžádání, podpora produktů třetích stran, certifikace nebo podpora produktů pro nová prostředí (nové HW platformy, OS, DB třetích stran, prohlížeče, web servery nebo NM).
 - ▶ PROGRESS Knowledge Base - aktuální databáze technických referencí, která informuje o problémech, obsahuje vysvětlení chybových hlášení a další technické informace.
 - ▶ Nárok přejít na rozdílnou platformu nebo na jiný počet uživatelů produktu PSC.
 - ▶ Nárok na výměnu jednoho produktu PSC za jiný v rámci stejné produktové řady, při plné ochraně investic vložených do původního produktu.

8. Vzdálený přístup a vzdálená správa

1. Objednatel se zavazuje, že technicky a organizačně zajistí možnost vzdáleného přístupu zhotovitele modemem na stanici připojenou k síti NIS při použití programového vybavení určeného zhotovitelem.
2. Zhotovitel umožňuje poskytování služeb uvedených v článcích 1-3, 6-8 této přílohy a případně i dalších výše neuvedených služeb (tedy např. konzultace, servisních zásahy, profylaktické kontroly, instalace upgrade/update, přesun souborů atp.) prostřednictvím vzdáleného přístupu modemem.
3. Zhotovitel objednateli zaručuje maximální ochranu - bezpečnost dat objednatele (vzdálený přístup je blokován přístupovými hesly, ke vzdálenému přístupu mají přístup pouze vybraní pracovníci zhotovitele. O všech přístupech bude proveden záznam. Informace (záznamy) o připojení budou dostupné objednateli bez omezení.
4. Úhrada služeb a prací prováděných vzdáleným přístupem a termíny odezvy jsou dány předchozími články této smlouvy.

9. Další služby

1. Případné další služby zahrnuté v paušální ceně supervize jsou uvedeny v příloze č. 2 této smlouvy.