

**DODATEK Č. 1
KE SMLOUVĚ O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB**

ICZ 806228 / 3



SMLUVNÍ STRANY:

Obchodní firma	Nemocnice Pelhřimov, příspěvková organizace
Se sídlem	Slovanského bratrství 710, PSČ 393 38 Pelhřimov
IČ	00511951
DIČ	CZ00511951
Zastoupená	Mgr. Ing. Michal Kozár– ředitel
Zapsaná:	v obchodním rejstříku u Krajského soudu v Českých Budějovicích, oddíl Pr, vložka 466

(dále jen „**Objednatel**“)

a

Obchodní firma	ICZ a.s.
Se sídlem	Na hřebenech II 1718/10,140 00 Praha 4, Nusle
IČ	25145444
DIČ	CZ699000372
Zastoupená	Mgr. Ing. Janou Podpěrovou, na základě plné moci
Zapsaná:	v obchodním rejstříku vedeném Městský soud Praha, oddíl B, vložka 4840

(dále jen „**Poskytovatel**“)

(Poskytovatel a Objednatel dále společně jen „**smluvní strany**“ nebo každý jednotlivě „**strana**“)

Vzhledem k tomu, že:

- A. Smluvní strany uzavřely dne 5. 8. 2015 Smlouvu o poskytování servisní podpory (dále „**Smlouva**“), předmětem které je poskytování servisní podpory licencí integrovaného reportingového nástroje Oracle BI a na zakoupené moduly Manažerského informačního systému Advanced Medical Information System *H - Pojišťovna verze 5, jak je specifikováno v Příloze č. 1 Smlouvy.
- B. Smluvní strany berou na vědomí, že Poskytovatel v průběhu trvání Smlouvy změnil obchodní označení produktu Advanced Medical Information System *H - Pojišťovna verze 5 (dále jen „**MIS AMIS*H POJ5**“ nebo „**ASW MIS AMIS*H POJ5**“) na současný „**ICZ AMIS*MIS**“.
- C. Smluvní strany si přejí upravit některá ustanovení Smlouvy.

Nyní proto, smluvní strany níže uvedeného dne, měsíce a roku uzavírají následující dodatek č. 1 k Smlouvě („**Dodatek**“):

1. PŘEDMĚT DODATKU

- 1.1. Smluvní strany se dohodly na změně rozsahu a ceny poskytovaných služeb a za tímto účelem ruší současně znění Přílohy č. 1 - Smlouvy - Popis služeb maintenance, cena a parametry a nahrazují jej zněním v Příloze č.1 tohoto Dodatku.
- 1.2. Smluvní strany se dále dohodly, že v čl. 3 se přidávají nové odst. 3.7 a 3.8 v následujícím znění:

„(3.7) Smluvní strany si tímto sjednávají inflační doložku, kdy Poskytovatel je oprávněn během doby trvání této Smlouvy vždy k 17. červenci příslušného kalendářního roku jednostranně upravit výši ceny uvedené v této Smlouvě o roční míru inflace vyjádřenou v procentech přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen (CPI) za předchozí kalendářní rok, vyhlášenou Českým statistickým úřadem, případně jeho nástupcem, přestane-li existovat. Navýšení cen o inflaci bude prováděno zasláním písemného oznámení (i email) ze strany Poskytovatele.“

„(3.8) Smluvní strany se dohodly, že služby sjednané tímto Dodatkem budou poskytovány ode dne účinnosti Dodatku, přičemž rozdíl mezi Cenou dle současného znění Smlouvy a novou Cenou sjednanou tímto Dodatkem uhradí Objednatel spolu s nejbližší fakturou, kterou v souladu se Smlouvou Poskytovatel vystaví. Rozdíl Ceny se vypočítá jako rozdíl mezi Cenou sjednanou tímto Dodatkem a Cenou sjednanou na základě Smlouvy před účinností tohoto Dodatku, který bude poměrně pokrácen na dobu od účinnosti tohoto Dodatku do vystavení nejbližší faktury. Tento rozdíl bude uveden jako samostatná položka na faktuře.“

- 1.3. Smluvní strany se dále dohodly, že čl. 6.5. Smlouvy se mění následujícím způsobem:

„Osoby pověřené jednat jménem Poskytovatele:

Ve věcech smluvních: Mgr. Pavel Šilhan, (manažer pro klíčové zákazníky)

Ve věcech technických: Ing. Jiří Kyliš, (produktový manažer)“

2. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 2.1. Není-li v tomto Dodatku výslovně stanoveno jinak, pojmy s počátečním velkým písmenem mají stejný význam jako pojmy užití s velkým počátečním písmenem ve Smlouvě.
- 2.2. Ostatní ustanovení Smlouvy, tímto Dodatkem nedotčená, se nemění.
- 2.3. Tento Dodatek nabývá platnosti dnem podpisu a účinnosti ke dni zveřejnění v registru smluv.
- 2.4. Pro vyloučení pochybností smluvní strany uvádějí, že Poskytovatel je oprávněn poprvé uplatnit inflační doložku sjednanou tímto Dodatkem s v kalendářním roce 2023.
- 2.5. Tento Dodatek je podepsán vlastnoručně, nebo elektronicky. Je-li Dodatek podepsán vlastnoručně, je vyhotoven v příslušném počtu vyhotovení, kdy každá ze Smluvních stran obdrží po jednom vyhotovení. Je-li Dodatek podepsán elektronicky, je podepsán pomocí elektronického podpisu založeného na kvalifikovaném certifikátu vydaném akreditovaným poskytovatelem certifikačních služeb.
- 2.6. Tento Dodatek se řídí platnými právními předpisy České republiky.
- 2.7. Smluvní strany shodně prohlašují, že si tento Dodatek ke dni podpisu přečetly a že byl uzavřen podle jejich pravé a svobodné vůle, určitě, vážně a srozumitelně, nikoliv v tísní nebo za nápadně nevýhodných podmínek a že se dohodly o celém jeho obsahu. Což stvrzují vlastnoručními podpisy oprávněných osob.

2.8. Nedílnou součástí tohoto Dodatku tvoří:

Příloha č. 1 - Popis služeb maintenance, cena a parametry,

Příloha č. 2 - Plná moc pro Janu Podpěrovou

V Pelhřimově dne _____

**Nemocnice Pelhřimov,
příspěvková organizace**

**Mgr. Ing.
Michal Kozár**

Digitálně podepsal
Mgr. Ing. Michal Kozár
Datum: 2022.10.25
08:55:53 +02'00'

Mgr. Ing. Michal Kozár,
ředitel

V Praze dne _____

ICZ a.s

**Mgr. Ing. Jana
Podpěrová**

Digitálně podepsal Mgr.
Ing. Jana Podpěrová
Datum: 2022.10.24
17:04:59 +02'00'

Mgr. Ing. Jana Podpěrová,
na základě plné moci

Příloha č. 1 - Popis služeb maintenance, parametry a cena

Moduly Manažerského informačního systému ICZ AMIS*MIS a rozsah poskytovaných služeb k těmto modulům

ZP	ICZ AMIS*MIS ZP (Zdravotnická Produkce)
EKO	ICZ AMIS*MIS EKO (Ekonomika)
ABC	ICZ AMIS*MIS ABC (Nákladovost)
PDF reporty	ICZ AMIS*MIS PDF Reporty
Support licencí	Roční support licencí Oracle v počtu 5 ks

Maintenance a související služby

- Vedení Help Desku;
- Dodávka update SW v rámci ceny maintenance
Pod pojmem „update“ se rozumí pouze taková změna SW produktu, která přináší zlepšení jeho existující funkcionality, popsané v uživatelské dokumentaci software, zachování jeho stávající funkcionality, popsané v uživatelské dokumentaci nebo bezodkladné odstranění případných chyb, nikoli však přidání nové funkce, resp. zásadní změnu existující funkčnosti nebo změnu ve struktuře nebo architektuře SW produktu. Za bezplatný update není zejména považován individuální požadavek úprav prováděný na objednávku objednatele.
- Aktualizace uživatelské dokumentace v elektronické formě
- Závazek podpory platformy operačních systémů
- Závazek podpory platformy databází
- Závazek provádět úpravy SW vynucené legislativními změnami
V případě, že objem prací na SW úpravách, které si vynutí 1 legislativní změna, přesáhne více než 5 člověkodnů u jedné úpravy, bude taková úprava po vzájemné dohodě řešena formou objednávky a oddělené fakturace. Tato služba nemůže být neomezená, protože z technologické podstaty mohou existovat situace, kdy zapracování legislativní změny může vést k podstatnému přepracování software.

Podpora se vztahuje na neomezený rozsah licencí ICZ AMIS*MIS. Podpora se vztahuje na zakoupené moduly ICZ AMIS*MIS. Ukončení podpory modulu a příslušná úprava ceny maintenance nastává 3 měsíce od doručení písemné žádosti objednatele poskytovateli o ukončení podpory s přesnou specifikací modulu dle výčtu v této smlouvě.

Pokud dojde ke změně prostředí nebo konfigurace podporovaných ASW a HW, bude tato příloha aktualizována dodatkem ke smlouvě.

Služby maintenance je oprávněn objednatel vyžadovat pouze za podmínky, že systém udržuje v aktuální dostupné verzi.

Služba HelpDesk

Službou HelpDesk se rozumí jediné kontaktní místo pro uživatele k zajištění příjmu požadavků k řešení incidentů, jejich evidence a přiřazení odpovědného řešitele. Hlášení požadavků probíhá prostřednictvím systému HelpDesk. Prostřednictvím této internetové aplikace lze i přímo sledovat řešení požadavků online. Služba je standardně poskytována v režimu 7 x 24, tedy sedm dní v týdnu po celých 24 hodin. Službu HelpDesk může vyžádat pouze oprávněný pracovník objednatele.

HelpDesk zajišťuje řešení následujících incidentů:

- Příjem a evidence chybových hlášení a požadavků
- Potvrzení přijetí hlášení
- Analýza požadavků
- Předání požadavků řešitelům
- Sledování stavu řešení požadavků
- Sledovací a eskalační mechanismy pro zajištění plnění termínů
- Vytváření přehledů a statistik o řešených problémech.

Požadavky na provedení služeb podpory předává objednatel poskytovateli prostřednictvím služby HelpDesk ICZ některým z těchto způsobů:

telefonicky na 222 272 222, 800 148 429 nebo 724 429 767

přes www formulář na <https://sdweb.i.cz/> ; přístup k tomuto formuláři mají pouze oprávněné osoby Objednatele na základě platných přístupových práv

Řešení Chyby, Havárie a Nedostatku v aplikačním modulu ICZ AMIS*MIS, Response Time

Služba obsahuje:

- Garanci zahájení řešení Chyby, Nedostatku a Havárie nebo návrhu postupu vedoucího k obejití Chyby, Nedostatku a Havárie v čase, specifikovaném v SLA (dohoda o úrovni poskytovaných služeb) parametrech.
- Poskytnutí informace v případě, že příčina Chyby, Nedostatku či Havárie není v žádném aplikačním modulu ICZ AMIS*MIS nejpozději do 4 hodin od nahlášení Havárie, do 12 hod. od nahlášení Chyby a další pracovní den od nahlášení Nedostatku.
- Poskytnutí kvalifikovaného odhadu doby, nutné pro odstranění závady po nahlášení Chyby, Nedostatku nebo Havárie, tzn. sjednání termínu řešení.
- Nepřetržité řešení nahlášeného nedostatku formou maximálního úsilí, které lze po Poskytovateli spravedlivě požadovat v zájmu co nejrychlejšího odstranění nahlášené Chyby, Nedostatku nebo Havárie.
- Dokumentaci popisující způsob odstranění nebo obejití chybového chování a havarijního stavu.
- Odstranění incidentu

SLA:

Parametry (SLA) poskytované servisní služby			
Závažnost	Havárie	Chyba	Nedostatek
Reakční doba (od okamžiku nahlášení):	4 hod	NBD	NBD

Termín návrhu řešení (od okamžiku nahlášení) včetně návrhu termínu dokončení opravy/odstranění incidentu	6 hod	do 3 pracovních dnů	do 20 pracovních dnů
Časová dostupnost:	5x8 (pracovní den v době 8:00 – 16:00)		

Služba neobsahuje:

- Změnu, rozšíření, vylepšení stávající funkcionality software.
- Řešení problému jiných softwarových aplikací, než ke kterým je Služba sjednána.

Podmínky poskytování služby:

- Chybové chování musí být dokumentováno a musí být opakovaně vyvolatelné.
- Trvalá dostupnost zodpovědné, kvalifikované osoby na straně Objednatele v době řešení chybového stavu a při instalaci vytvořeného opravného kódu a otestování.
- V případě Havárie je objednatel povinen neprodleně poskytnout veškeré jemu dostupné informace, které mohou souviset se vznikem Havárie.

Popis variant časové dostupnosti poskytovaných služeb:

5x8	Podpora je poskytována v pracovní dny, v době 8:00 – 16:00.
-----	---

Všechny časové lhůty zmíněné v příloze č. 1 plynou (odpočítávají se) pouze v době, která odpovídá časovému intervalu definovanému pro poskytování služby.

Stupeň závažnosti	Popis SLA stavu
1	Havarijní stav – stav, kdy není možné využívat některou klíčovou funkcionalitu aplikace. Uvedenou činnost nelze pomocí systému zajistit jiným adekvátním způsobem. Patří sem například stavy: uživatel se nemůže přihlásit do spuštěné aplikace, ve které je regulérně zaveden, uživatel nemůže zpracovat některý klíčový proces (příjem pacienta, medikace, klinická žádanka, propuštění pacienta, sestavení dávky pro pojišťovny a další klíčové funkce, které nelze plnohodnotně nahradit ani komplikovanějším, ale použitelným funkčním řešením.
2	Chyba - nefunkčnost či závada na důležité funkci, kterou ale lze nahradit byť i komplikovanějším, ale použitelným a funkčním řešením.
3	Nedostatek – aplikace je funkční, vykazuje však nestandardní reakce, např. se nedoplňují předdefinované položky, mírně zpomalená odezva, nefunguje nápověda apod. Tento stav má omezený dopad na využívání systému či jeho modulu uživateli a jeho chování lze dočasně tolerovat.

Cena maintenance

Cena maintenance – roční platba	Bez DPH	DPH 21 %	Včetně DPH
Maintenance licencí ICZ AMIS MIS Maintenance licencí integrovaného reportingového nástroje Oracle BI Vedení Service Desku	74.500,-Kč	15.645,-Kč	90.145,-Kč