

SERVISNÍ SMLOUVA č. SO - 1995

DODATEK č. 4

Pardubická krajská nemocnice, a.s.

Společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci Králové, oddíl B vložka 2629,
se sídlem Kyjevská 44, Pardubice, PSČ 532 03,
zastoupená MUDr. Tomáš Gottvald, ředitel nemocnice a člen představenstva,
Ing. Petr Rudzan, místopředseda představenstva,
IČ 27520536,
DIČ CZ27520536,
bankovní spojení Komerční banka, pobočka Pardubice, č. ú. 43-6084130247/0100,
adresa elektronické pošty: info@nemocnice-pardubice.cz,
(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,
bankovní spojení Citibank a.s. Praha, č.ú.: 2511620104/2600,
ČSOB Pardubice č.ú.: 271810793/0300,
adresa elektronické pošty: stapro@stapro.cz,
(dále jen Dodavatel),
na straně druhé,

uzavírají mezi sebou dodatek obchodní smlouvy o poskytování služeb,
uzavřené v souladu s příslušnými ustanoveními obchodního zákoníku, zákona číslo 513 /1991 Sb.

ČLÁNEK I - PŘEDMĚT DODATKU

1. Dodavatel a objednatel se vzájemně dohodli na základě odst. 9 článku VI Servisní smlouvy č. SO-1995 ze dne 1.8.2008 (dále Servisní smlouvy) na změně znění přílohy č. 1 této Servisní smlouvy a to z důvodu změny rozsahu plnění služeb servisní podpory.
2. Dodavatel a objednatel se vzájemně dohodli zajištění organizace a konání pravidelných metodických rad k pravidelné kontrole a posouzení realizace servisní podpory dle této smlouvy a všech navazujících nebo dotčených služeb obou stran. Obě strany se tímto zavazují aktivně účastnit těchto metodických rad. Termín konání metodické rady bude stanoven po dohodě obou stran a to minimálně jedenkrát za kalendářní čtvrtletí. Místem konání metodické rady je zpravidla sídlo objednatele, případně po dohodě sídlo dodavatele. Náplní metodické rady je zpravidla kontrola a posouzení realizace služeb servisní podpory, spolupráce a součinnost obou stran, plánování změn v provozu ASW, strategické plánování s informacemi o nových produktech a možnosti jejich využití objednatelem, požadavky a náměty objednatele provozu a používání ASW, apod.

ČLÁNEK II - DOBA PLATNOSTI A ÚČINNOST DODATKU

1. Tento dodatek nabývá účinnosti od 1.4.2014.
2. Tento dodatek nabývá platnosti dnem jeho podpisu oběma smluvními stranami.
3. Okamžikem účinnosti tohoto dodatku nahrazuje příloha č. 1 v plném rozsahu dosavadní přílohu č. 1 Servisní smlouvy a zároveň se nová příloha stává nedílnou součástí Servisní smlouvy.

ČLÁNEK III - USTANOVENÍ SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ

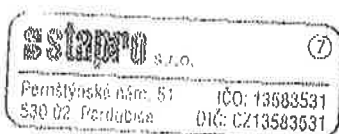
1. Servisní smlouva č. SO-1995 zůstává s výjimkou změn obsažených v článku I. tohoto dodatku nedotčena.
2. Smluvní strany prohlašují, že je jim znám význam jednotlivých ustanovení tohoto dodatku a jejich příloh a že tento dodatek uzavírají na základě své pravé a svobodné vůle a nikoli za nápadně nevýhodných podmínek. Na důkaz toho připojují níže své podpisy.

V Pardubicích dne 1.4.2014

V Pardubicích dne 1.4.2014

Dodavate

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



Objednatel:

.....
MUDr. Tomáš Gottvald
ředitel a člen představenstva
Pardubická krajská nemocnice, a.s.

PARDUBICKÁ KRAJSKÁ NEMOCNICE, a.s.
Kyjevská 44
532 03 Pardubice
tel.: 466 011 111
-1-

.....
Ing. Petr Rudzan
místopředseda představenstva
Pardubická krajská nemocnice, a.s.

PŘÍLOHA č. 1

ROZSAH SLUŽEB PODPORY A CENA PLNĚNÍ

1. Vymezení předmětu dodávky služeb

Dodavatel se zavazuje dodávat sjednané služby na vyjmenovaný aplikační software (dále jen ASW) v uvedeném rozsahu licencí modulů a licencí pracovních stanic, včetně vyjmenovaných technických prostředků:

1.1. Klinický informační systém (KIS)

Licence ASW modulů produktové skupiny STAPROMEDEA

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

- Správa systému
- MEDEA mail
- Centrální registr
- Evidence hospitalizovaných
- Statistika NZIS
- Informační kancelář
- Lůžkové oddělení
- Ambulance
- Porodnice
- Výkaznictví lokální
- Výkaznictví centrální
- Radiodiagnostika
- Obrazová informace
- LOGISTIKA - ústavní lékárna bez výdeje pro veřejnost
- LOGISTIKA - elaborace
- LOGISTIKA - sklady léků
- LOGISTIKA - sklad zdravotnického zboží
- LOGISTIKA - objednávání z oddělení do lékárny
- LOGISTIKA - centrální sterilizace sterilizace
- LOGISTIKA - Konsignační sklad
- PACS konektor NIS

Licence ASW modulů produktové skupiny FONS Enterprise

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

- Operační dokumentace – tvorba plánu
- Operační dokumentace – spotřebovaný materiál

Licence ASW modulů produktové skupiny FONS Flexi

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

- Nemocniční infekce
- Registr chirurg komplikací
- IV vstupy

Počet používaných licencí KIS

650 licencí pracovních stanic

Rozsah používaných licencí KIS je pro účely servisní smlouvy dán aktuálním stavem užití KIS ke dni podpisu této Smlouvy. Objednatel je základem licenční smlouvy vlastníkem multilicence na zařízení (per device) pro licence pracovních stanic KIS.

Technické prostředky	Výrobce a typ	Operační systém	Záruční podmínky
PKNMEDEA01 - server pro ASW StaproMEDEA #1	DELL PE R710	LINUX	3 roky, servis podpora 24x7, reakce do 4H
PKNMEDEA02 - server pro ASW StaproMEDEA #2	DELL PE R710	LINUX	3 roky, servis podpora 24x7, reakce do 4H
PKNFONS01 - server pro služby FONS Reports, FONS Flexi a FONS Enterprise	Virtuální server	MS WIN 2008 R2	-

1.2. Manažerský informační systém

Licence ASW modulů FONS Reports

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

- FONS Reports - Datový sklad
- FONS Reports - Modul Pojišťovna
- FONS Reports - Modul Úhradová vyhl.
- FONS Reports - Modul Preskripce
- FONS Reports - Modul Ekonomika
- FONS Reports - Modul Lékárna

Rozsah používaných licencí **FONS Reports**

30 konkurentních licencí – Licence Reports
3 konkurentní licence - Licence Manager

1.3. Integrovaní a komunikační ASW

Licence ASW modulů FONS Integration

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

- FONS Integration - CE - Webdiář (ASW)

Rozsah používaných licencí FONS Integration **licence pro 5 pracovišť**

Technické prostředky

Server pro službu Webdiář

Výrobce a typ
Virtuální server

Operační systém
MS WIN 2012

Záruční podmínky

1.4. Samostatné technické prostředky

Dodavatel se zavazuje dodávat sjednané služby na tyto technické prostředky:

Technické prostředky datového centra

Technické prostředky	Výrobce a typ	Operační systém	Záruční podmínky
Storage	2 ks Clarion CX4-120	Flare OS	5 let, monitoring 24x7, reakce do 4H
SAN SWITCH	4 ks SAN switch Brocade DL300	-	5 let, monitoring 24x7, reakce do 4H
Servery pro IS PKNHYP01 PKNHYP02 PKNHYP03	3 ks DELL PE R710 Hyper-V	MS WIN 2008 R2 Hyper-V	5 let, monitoring 24x7, reakce do 4H
Server Webdiář PKNHYP04	DELL PE R610	MS WIN 2012 Hyper-V	5 let, servis podpora 24x7, reakce do 4H
Backup server PKNBCK01	DELL PE R610	MS WIN 2008 R2	5 let, servis podpora 24x7, reakce do 4H
Pásková knihovna	DELL LTO knihovna TL4000	-	5 let, servis podpora 24x7, reakce do 4H
Doménový řadič PKNDC03	DELL PE R310	MS WIN 2008 R2	3R NBD
Servery FONS Openlims	Virtuální server 4 ks	MS WIN 2008 R2	-

* MS WIN 2008 R2 – Microsoft Windows Server 2008 R2

* MS WIN 2012 – Microsoft Windows Server 2012

2. Úroveň a parametry servisní podpory

2.1. Program Rozšířené servisní podpory provozu prostředků IS

Kategorie incidentu	ROZŠÍŘENÁ SERVISNÍ PODPORA provozu prostředků IS			
	Garance servisního zásahu		Příjem hlášení	
	Zahájení řešení	Servisní výjezd	HotLine	HelpDesk
Havárie přerušení provozu	Neprodleně, nejpozději do 120 minut od nahlášení	Dojezd na místo instalace nejpozději do 24 hodin od nahlášení	nepřetržitě, 24x7	dostupnost služby nepřetržitě, 24x7
Významná závada významné omezení provozu	Nejpozději následující den	Nejpozději třetí následující den	nepřetržitě, 24x7	příjem hlášení v pracovní dny, 9x5, 7:00 - 16:00 hod
Závada, chyba – menší omezení provozu	Nejpozději následující pracovní den	nesjednán	nesjednán	

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. subdodavatel).

Program Rozšířená podpora provozu prostředků IS jako celku zahrnuje:

- Servisní garance nepřetržité dostupnosti servisních služeb **24x7 podpory provozu ASW**
- Servisní garance nepřetržité dostupnosti servisních služeb **24x7 podpory provozu db prostředí.**
- Servisní garance nepřetržité dostupnosti servisních služeb **24x7 podpory provozu technických prostředků.**
- Garance dostupnosti služby aplikace **HelpDesk 24x7** – přístup k systému služby aplikace HelpDesk Centra podpory zákazníků.
- Garance dostupnosti služby **HotLine 24x7** – nepřetržitý přístup k systému služby Hotline Centra podpory zákazníků.
- Garance **zahájení servisního zásahu vzdáleným přístupem** – zahájení servisního zásahu nejpozději do 120 minut od nahlášení na službu Hotline.
- Garance **zahájení servisního zásahu v místě provozu ASW** – dojezd odborného pracovníka na místo instalace ASW v případě havárie provozu ASW nejpozději následující den od nahlášení na službu Hotline.

2.2. Program Základní servisní podpory provozu prostředků IS

ZÁKLADNÍ SERVISNÍ PODPORA provozu prostředků IS				
Kategorie incidentu	Garance servisního zásahu		Příjem hlášení	
	Zahájení řešení	Servisní výjezd	HotLine	HelpDesk
Havárie přerušeni provozu	Neprodleně v rámci pracovní doby tj. od 7:00 do 16:00.	Nejpozději druhý následující pracovní den nebo při příjmu hlášení v pracovní den do 10:00 nejpozději následující pracovní den	nesjednán	dostupnost služby nepřetržitě, 24x7
Významná závada významné omezení provozu		Nejpozději třetí následující den	nesjednán	příjem hlášení v pracovní dny, 9x5, 7:00 - 16:00 hod
Závada, chyba – menší omezení provozu	Nejpozději následující pracovní den	nesjednán	nesjednán	

Zahájením řešení se rozumí:

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

Program Základní podpora provozu prostředků IS jako celku zahrnuje:

- Servisní garance dostupnosti servisních služeb **9x5 podpory provozu ASW**
- Servisní garance dostupnosti servisních služeb **9x5 podpory provozu db prostředí.**
- Servisní garance dostupnosti servisních služeb **9x5 podpory provozu serverových technologií.**
- Garance dostupnosti služby aplikace **HelpDesk 24x7** – přístup k systému služby aplikace HelpDesk Centra podpory zákazníků.
- Garance **zahájení servisního zásahu vzdáleným přístupem** – zahájení servisního zásahu neprodleně v rámci pracovní doby.
- Garance **zahájení servisního zásahu v místě provozu ASW** – dojezd odborného pracovníka na místo instalace ASW v případě havárie provozu ASW nejpozději druhý následující pracovní den od nahlášení.

3. Servisní podpora provozu aplikačních software

3.1. Klinický informační systém

Dodavatel se zavazuje poskytovat pro podporu ASW KIS a databázového prostředí v rozsahu modulů a licencí dle kap. 1.1, této přílohy následující služby:

- **Servisní podpora aplikačního sw** - program péče o aplikaci zahrnuje:
 - Garance servisních služeb dle podmínek **programu Rozšířená servisní podpory provozu prostředků IS.**
 - Garance funkčnosti ASW a db prostředí – poskytování opravných kódů (hot-fix a patch).
 - Garance rozvoje ASW a db prostředí – poskytování updatů a upgradů.
 - Garance legislativních updatů – poskytování legislativních upgradů.
 - Garance dostupnosti úprav ASW – dostupnost jednotlivých změn a úprav.
 - Garance podpory provozu db prostředí.
 - Garance informovanosti – poskytování informací o nových sw produktech.
 - Garance možnosti účasti uživatelů na vzdělávacích setkáních k problematice IS.

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

- centrální moduly	2 x ročně
- klinické moduly	2 x ročně
- moduly výkaznictví a DRG	2 x ročně
- moduly RDG, ONM a PAT	2 x ročně
- modul LOGISTIKA	2 x ročně
- modul Operační dokumentace	2 x ročně
- db prostředí firmy Progress vč. systému ASW	2 x ročně

- **Vzdálené sledování aplikačního serveru a ASW**

24x7 (nepřetržitý dohled)

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

- pracoviště kliniky a ambulance	4 dny ročně
- pracoviště výkaznictví a NZIS	6 dní ročně
- pracoviště RDG	1 den ročně
- pracoviště logistiky	6 dní ročně

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

- **Servisní podpora technických prostředků KIS**

- Garance servisních služeb dle podmínek programu Rozšířená podpora prostředků IS
- Garance podpory provozu technických prostředků
- Preventivní prohlídky – kontrola funkčnosti, zabezpečení a optimalizace provozu dle sjednaných oblastí, včetně vypracování zprávy – protokolu a jeho zaslání odpovědné osobě objednatele:

- servery ASW StaproMEDEA	2 x ročně
- server ASW FONS Enterprise	2 x ročně

- **Zajištění dostupnosti ASW MEDEA prostřednictvím replikačního clusteru**

3.2. Manažerský informační systém

Dodavatel se zavazuje poskytovat pro podporu ASW a databázového prostředí v rozsahu modulů a licencí dle kap. 1.2, následující služby:

- **Servisní podpora aplikačního sw** - program péče o aplikaci zahrnuje:
 - Servisní služby dle podmínek **programu Základní servisní podpory provozu prostředků IS**
 - Garance funkčnosti ASW – poskytování opravných kódů (hot-fix a patch).
 - Garance rozvoje ASW – poskytování updatů a upgradů.
 - Garance podpory provozu db prostředí.
 - Garance informovanosti – poskytování informací o nových sw produktech.
 - Garance možnosti účasti uživatelů na vzdělávacích setkáních k problematice IS.

- **Konzultační návštěvy** - konzultační služby poskytované v místě objednatele dle sjednaných oblastí nebo pracovišť objednatele, včetně vypracování zprávy – protokolu a jeho zaslání odpovědné osobě objednatele:
 - pracoviště FONS Reports **3 dny ročně**

3.3. Integroční a komunikační ASW

Dodavatel se zavazuje poskytovat pro podporu ASW a databázového prostředí v rozsahu modulů a licencí dle kap. 1.3, následující služby:

- **Servisní podpora aplikačního sw** - program péče o aplikaci zahrnuje:
 - Servisní služby dle podmínek **programu Základní servisní podpory provozu prostředků IS**
 - Garance funkčnosti ASW – poskytování opravných kódů (hot-fix a patch).
 - Garance rozvoje ASW – poskytování updatů a upgradů.
 - Servisní garance – garance dostupnosti servisních služeb.
 - Garance dostupnosti služby HelpDesk – přístup k systému služby HelpDesk Centra podpory zákazníků.
 - Garance podpory provozu db prostředí.
 - Garance informovanosti – poskytování informací o nových sw produktech.
- **Servisní podpora technických prostředků**
 - Servisní služby dle podmínek programu Rozšířená podpora prostředků IS
 - Preventivní prohlídky – kontrola funkčnosti, zabezpečení a optimalizace provozu dle sjednaných oblastí, včetně vypracování zprávy – protokolu a jeho zaslání odpovědné osobě objednatele:
 - VM server ASW Webdlář **2 x ročně**

4. Servisní podpora provozu technických a systémových prostředků

4.1. Samostatné technické prostředky

Dodavatel se zavazuje poskytovat pro podporu provozu serveru ASW FONS definovaných v kap. 1.4 následující služby:

- Servisní služby dle podmínek **programu Rozšířená podpora prostředků IS**
- **Preventivní prohlídky** – kontrola funkčnosti, zabezpečení a optimalizace provozu dle sjednaných oblastí, včetně vypracování zprávy – protokolu a jeho zaslání odpovědné osobě objednatele:
 - servery ASW FONS Openlims - 4 ks **2 x ročně**
 - Datové centrum - storage a pásková knihovna **2 x ročně**
 - Datové centrum - fyzický server PKNHYP01 **2 x ročně**
 - Datové centrum - fyzický server PKNHYP02 **2 x ročně**
 - Datové centrum - fyzický server PKNHYP03 **2 x ročně**
 - Datové centrum - fyzický server PKNHYP04 **2 x ročně**
 - Datové centrum - fyzický server PKNBCK01 **2 x ročně**
 - Datové centrum - fyzický server PKNDC03 **2 x ročně**
- **Vzdálené sledování provozu technických prostředků Datového centra**
- **Služba aktualizace dokumentace**

4.2. Podpora provozu technických prostředků servisním pracovníkem

Dodavatel se zavazuje poskytovat pro podporu provozu technických prostředků objednatele následující služby:

- **Servisní hodiny odborného technika** – servisní podpora, konfigurace, zabezpečení a optimalizaci provozu technických prostředků dle požadavků objednatele:
 - **Servisní hodiny odborného technika** **32 hodin ročně**

Objednání a čerpání servisních hodin je evidováno prostřednictvím služby HelpDesk.

5. Celková roční cena plnění

položka	cena podpory ASW a HW	cena služeb	roční cena plnění
podpora ASW KIS celkem	2 087 746 Kč	165 920 Kč	2 253 666 Kč
- z toho podpora ASW StaproMEDEA vč.db Progress	1 917 746 Kč	165 920 Kč	2 083 666 Kč
- z toho podpora ASW FONS Enterprise	140 000 Kč	-	140 000 Kč
- z toho podpora ASW FONS Flexi	30 000 Kč	-	30 000 Kč
podpora ASW FONS Reports	37 606 Kč	27 816 Kč	65 422 Kč
podpora ASW FONS Integrations	12 350 Kč	0 Kč	12 350 Kč
server ASW MEDEA - podpora provozu repl. cluster	150 000 Kč	-	150 000 Kč
server ASW MEDEA - vzdálené sledování provozu	127 120 Kč	-	127 120 Kč
podpora provozu HW techn. prostředků datového centra	99 400 Kč	-	99 400 Kč
podpora provozu virtuálních serverů	142 000 Kč	-	142 000 Kč
servisní hodiny odborného technika	-	38 400 Kč	38 400 Kč
celková roční cena podpory bez DPH			2 888 358 Kč
měsíční úhrada bez DPH			240 697 Kč

Konec přílohy č. 1

PŘÍLOHA č. 2

POPIS SLUŽEB PODPORY

Článek 1 - Servisní podpora provozu aplikačních software

1.1. ÚROVEŇ SERVISNÍ PODPORY

1.1.1. Program Rozšířené servisní podpory provozu prostředků IS

Vymezení Rozšířené podpory provozu prostředků IS - Rozšířená podpora provozu prostředků IS se vztahuje pouze ke sjednanému rozsahu ASW a technických prostředků, uvedených v příloze č. 1, a to ode dne sjednání této podpory. Na tento sjednaný rozsah se vztahují následující garance nepřetržité podpory provozu:

- Servisní garance nepřetržité dostupnosti servisních služeb 24x7 podpory provozu ASW –**
Dodavatel se zavazuje zajistit dostupnost nepřetržité pohotovosti a reakce služby servisního týmu technických specialistů pro řešení havarijních stavů v provozu systémové a aplikační vrstvy Informačního systému. Dostupnost nepřetržité pohotovosti a reakce servisního týmu je zajištěna prostřednictvím vyhrazeného telefonního čísla služby HotLine, definovaného v příloze č. 3. Dostupnost nepřetržité servisní pohotovosti je garantována po dobu 24 hodin denně, 7 dní v týdnu (24x7) s garancí vzdálené odezvy odborného technického pracovníka nejpozději do 120 minut od nahlášení. V případě neefektivního nebo nerealizovatelného řešení havarijního stavu vzdáleným přístupem garantuje Dodavatel dojezd odborného technického pracovníka nebo pracovníků na místo instalace ASW, resp. pracoviště Objednatele nejpozději do 24 hodin od nahlášení havarijního stavu provozu ASW na vyhrazené telefonní číslo služby HotLine.
- Servisní garance nepřetržité dostupnosti servisních služeb 24x7 podpory provozu db prostředí**
– Dodavatel se zavazuje zajistit dostupnost nepřetržité pohotovosti a reakce služby servisního týmu technických specialistů pro řešení havarijních stavů v provozu systémové a databázové vrstvy ASW. Dostupnost nepřetržité pohotovosti a reakce servisního týmu je zajištěna prostřednictvím vyhrazeného telefonního čísla služby HotLine, definovaného v příloze č. 3. Dostupnost nepřetržité servisní pohotovosti je garantována po dobu 24 hodin denně, 7 dní v týdnu (24x7) s garancí vzdálené odezvy odborného technického pracovníka nejpozději do 120 minut od nahlášení na vyhrazené telefonní číslo služby HotLine. V případě neefektivního nebo nerealizovatelného řešení havarijního stavu vzdáleným přístupem garantuje Dodavatel dojezd odborného technického pracovníka nebo pracovníků na místo instalace ASW, resp. pracoviště Objednatele nejpozději do 24 hodin od nahlášení havarijního stavu provozu ASW na vyhrazené telefonní číslo služby HotLine.
- Servisní garance nepřetržité dostupnosti servisních služeb 24x7 podpory provozu technických prostředků** – Dodavatel se zavazuje zajistit dostupnost nepřetržité pohotovosti a reakce služby servisního týmu technických specialistů pro řešení havarijních stavů v provozu systémové a databázové vrstvy ASW. Dostupnost nepřetržité pohotovosti a reakce servisního týmu je zajištěna prostřednictvím vyhrazeného telefonního čísla služby HotLine, definovaného v příloze č. 3. Dostupnost nepřetržité servisní pohotovosti je garantována po dobu 24 hodin denně, 7 dní v týdnu (24x7) s garancí vzdálené odezvy odborného technického pracovníka nejpozději do 120 minut od nahlášení na vyhrazené telefonní číslo služby HotLine. V případě neefektivního nebo nerealizovatelného řešení havarijního stavu vzdáleným přístupem garantuje Dodavatel dojezd odborného technického pracovníka nebo pracovníků na místo instalace ASW, resp. pracoviště Objednatele nejpozději do 24 hodin od nahlášení havarijního stavu provozu ASW na vyhrazené telefonní číslo služby HotLine.
- Garance dostupnosti služby aplikace HelpDesk 24x7** – Dodavatel se zavazuje zajistit přístup k systému služby aplikace HelpDesk Centra podpory zákazníků pro záznamy a evidenci řešení a postupů v případech řešení havarijních stavů v provozu ASW. Dostupnost služby HelpDesk je zajištěna prostřednictvím internetového portálu aplikace HelpDesk na www adrese definované v příloze č. 3. Dostupnost služby HelpDesk je garantována po dobu 24 hodin denně, 7 dní v týdnu (24x7). Záznamy Objednatele zaevidované mimo pracovní dobu budou zpracovány následující pracovní den.
- Garance dostupnosti služby Hotline 24x7** – Dodavatel se zavazuje zajistit přístup k systému služby Hotline Centra podpory zákazníků pro možnost oznámení řešení havarijních stavů v provozu ASW. Dostupnost služby Hotline je zajištěna prostřednictvím vyhrazeného telefonního čísla služby Hotline, definovaného v příloze č. 3. Dostupnost služby Hotline je garantována po dobu 24 hodin denně, 7 dní v týdnu (24x7) s garancí vzdálené odezvy odborného technického pracovníka neprodleně, nejpozději do 120 minut od nahlášení na vyhrazené telefonní číslo služby Hotline.
- Garance zahájení servisního zásahu vzdáleným přístupem** - Dodavatel se zavazuje zahájit servisní činnosti směřující k odstranění havarijního stavu v provozu ASW formou vzdálené servisní reakce odborného

technického pracovníka neprodleně, nejdéle do 120 minut od nahlášení havarijního stavu provozu ASW
Objednatelem na vyhrazené telefonní číslo služby HotLine.

- Garance zahájení servisního zásahu v místě provozu ASW** - Dodavatel se zavazuje garantovat v případě neefektivního nebo nerealizovatelného řešení havarijního stavu provozu ASW vzdáleným přístupem dojezd odborného technického pracovníka nebo pracovníků na místo instalace ASW, resp. pracoviště Objednatele nejpozději do 24 hodin od nahlášení havarijního stavu Objednatelem na vyhrazené telefonní číslo služby HotLine.

1.1.2. Program Základní servisní podpory provozu prostředků IS

Vymezení Základní podpory provozu prostředků IS - Základní podpora provozu prostředků IS se vztahuje pouze ke sjednanému rozsahu ASW a technických prostředků, uvedených v příloze č. 1, a to ode dne sjednání této podpory. Na tento sjednaný rozsah se vztahují následující garance nepřetržité podpory provozu:

- Servisní garance dostupnosti servisních služeb 9x5 podpory provozu ASW** – Dodavatel se zavazuje zajistit dostupnost pohotovosti a reakce služby servisního týmu technických specialistů pro řešení havarijních stavů v provozu systémové a aplikační vrstvy informačního systému. Dostupnost pohotovosti a reakce servisního týmu je zajištěna prostřednictvím kontaktu pracoviště HelpDesk, definovaného v příloze č. 3. Dostupnost servisní pohotovosti je garantována v pracovní dny od 7:00 hod. do 16:00 hod. s reakcí bez zbytečného odkladu v rámci této doby. V případě neefektivního nebo nerealizovatelného řešení havarijního stavu vzdáleným přístupem garantuje Dodavatel dojezd odborného technického pracovníka nebo pracovníků na místo instalace ASW, resp. pracoviště Objednatele nejpozději druhý následující pracovní den od nahlášení havarijního stavu provozu ASW na pracoviště HelpDesk.
- Servisní garance nepřetržitě dostupnosti servisních služeb 24x7 podpory provozu db prostředí** – Dodavatel se zavazuje zajistit dostupnost nepřetržitě pohotovosti a reakce služby servisního týmu technických specialistů pro řešení havarijních stavů v provozu systémové a databázové vrstvy ASW. Dostupnost pohotovosti a reakce servisního týmu je zajištěna prostřednictvím kontaktu pracoviště HelpDesk, definovaného v příloze č. 3. Dostupnost servisní pohotovosti je garantována v pracovní dny od 7:00 hod. do 16:00 hod. s reakcí bez zbytečného odkladu v rámci této doby. V případě neefektivního nebo nerealizovatelného řešení havarijního stavu vzdáleným přístupem garantuje Dodavatel dojezd odborného technického pracovníka nebo pracovníků na místo instalace ASW, resp. pracoviště Objednatele nejpozději druhý následující pracovní den od nahlášení havarijního stavu provozu ASW na pracoviště HelpDesk.
- Servisní garance nepřetržitě dostupnosti servisních služeb 24x7 podpory provozu technických prostředků** – Dodavatel se zavazuje zajistit dostupnost nepřetržitě pohotovosti a reakce služby servisního týmu technických specialistů pro řešení havarijních stavů v provozu systémové a databázové vrstvy ASW. Dostupnost pohotovosti a reakce servisního týmu je zajištěna prostřednictvím kontaktu pracoviště HelpDesk, definovaného v příloze č. 3. Dostupnost servisní pohotovosti je garantována v pracovní dny od 7:00 hod. do 16:00 hod. s reakcí bez zbytečného odkladu v rámci této doby. V případě neefektivního nebo nerealizovatelného řešení havarijního stavu vzdáleným přístupem garantuje Dodavatel dojezd odborného technického pracovníka nebo pracovníků na místo instalace ASW, resp. pracoviště Objednatele nejpozději druhý následující pracovní den od nahlášení havarijního stavu provozu ASW na pracoviště HelpDesk.
- Garance dostupnosti služby aplikace HelpDesk 24x7** – Dodavatel se zavazuje zajistit přístup k systému služby aplikace HelpDesk Centra podpory zákazníků pro záznamy a evidenci řešení a postupů v případech řešení havarijních stavů v provozu ASW. Dostupnost služby HelpDesk je zajištěna prostřednictvím internetového portálu aplikace HelpDesk na www adrese definované v příloze č. 3. Dostupnost služby HelpDesk je garantována po dobu 24 hodin denně, 7 dní v týdnu (24x7). Záznamy Objednatele zaevidované mimo pracovní dobu budou zpracovány následující pracovní den.
- Garance zahájení servisního zásahu vzdáleným přístupem** - Dodavatel se zavazuje zahájit servisní činnosti směřující k odstranění havarijního stavu v provozu ASW formou vzdálené servisní reakce odborného technického pracovníka bez zbytečného odkladu v rámci pracovní doby na základě nahlášení havarijního stavu provozu ASW Objednatelem na pracoviště HelpDesk.
- Garance zahájení servisního zásahu v místě provozu ASW** - Dodavatel se zavazuje garantovat v případě neefektivního nebo nerealizovatelného řešení havarijního stavu provozu ASW vzdáleným přístupem dojezd odborného technického pracovníka nebo pracovníků na místo instalace ASW, resp. pracoviště Objednatele nejpozději druhý následující pracovní den od nahlášení havarijního stavu provozu ASW na pracoviště HelpDesk.

1.2. KLINICKÝ INFORMAČNÍ SYSTÉM

Dodavatel se zavazuje zajišťovat podporu aplikačního software (ASW) Klinického informačního systému (KIS) a databázového prostředí pro rozsah ASW KIS uvedený v Příloze č. 1.

1.2.1. Servisní podpora Klinického informačního systému

Vymezení servisní podpory - podpora ASW KIS 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 servisních služeb** dle podmínek programu Rozšířené servisní podpory provozu prostředků IS specifikované v kapitole 2.1. přílohy č. 1.
2. **Garance funkčnosti ASW** - Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajišťovat opravu zjištěných chyb v programovém kódu ASW KIS formou aktuálně vydávaných softwarových opravných kódů (označené jako hot-fix nebo patch).
3. **Garance rozvoje ASW** - Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory rozvíjet ASW KIS 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.
4. **Garance legislativních updatů** - Dodavatel se zavazuje provádět úpravy ASW KIS 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 vyhláškou. 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 nařízení dané zákonem nebo vyhláškou uveřejněná ve sbírce zákonů ČR.

Úprava ASW bude provedena při každé změně právních předpisů, která se bude dotýkat funkcí ASW. Lhůta k provedení úprav činí 30 dnů od vydání příslušného právního předpisu ve sbírce zákonů. Zajištění legislativních updatů garantuje Dodavatel pouze pro poslední, na trh uvolněnou verzi ASW KIS.

5. **Garance dostupnosti úprav ASW** - Dodavatel se zavazuje umožnit Objednateli přístup k poslední verzi ASW formou možnosti přístupu k úložišti Dodavatele na adrese <http://www.fonsportal.cz>.
6. **Garance podpory databázového prostředí** - Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajistit podporu databázového prostředí a dalších souvisejících systémových softwarových prostředků, které jsou instalovány u Objednatele jako nutná součást provozního prostředí ASW KIS v rozsahu stanoveném popisem služby Podpora databázového prostředí specifikovaném v kapitole 1.1.2 níže.
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 KIS.
8. **Garance možnosti účasti uživatelů na vzdělávacích setkáních** k problematice KIS specifikovaných v kapitole 1.2.3. níže.
9. **Podpora ASW nezahrnuje:**

Dodávku následujících rozšíření ASW KIS:

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

Ve specifických případech může Dodavatel, jako vlastník autorských práv k ASW KIS, na základě svého rozhodnutí poskytnout rozšíření ASW KIS, uvedené v tomto odstavci, Objednateli v rámci ujednání této servisní Smlouvy.

Dodávku následujících služeb podpory ASW KIS:

- Instalační práce spojené s instalací update, upgrade a vyšších verzí ASW.
- Instalační práce spojené s instalací updatů, upgradů a nových verzí databázového prostředí, které je nutné provádět servisním technikem fyzicky v místě instalace u Objednatele.
- Prezentace a zaškolení uživatelů při implementaci nových verzí na místě u Objednatele.
- 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.

1.2.2. Podpora databázového prostředí

Dodavatel se zavazuje poskytnout Objednateli v rámci sjednané podpory ASW KIS podporu databázového prostředí v souladu se Smluvními ujednáními s dodavatelem databázového prostředí a v rozsahu daném Programem údržby databázového prostředí.

Program údržby databázového prostředí

Program údržby zahrnuje podporu pro sw databázového prostředí v rozsahu legálně používaných licencí jako součást systémového provozního prostředí ASW KIS. Na tento sw se vztahují následující garance podpory provozu:

1. **Garance rozvoje** - Dodavatel se zavazuje poskytovat Objednateli následující sw produkty:
 - opravné softwarové kódy (patch),
 - updaty, upgrady či vyšší verze produktu.
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** - Objednatel má právo přístupu přímo nebo prostřednictvím Dodavatele na internetové stránky technické podpory databázového prostředí obsahující:
 - Přehled o softwarových opravách (patch) a přístup k těmto opravným kódům za účelem řešení chyb v programovém kódu příslušného produktu instalovaného u Objednatele.
 - „Knowledge Base“ - aktuální databáze technických referencí, která informuje o problémech, obsahuje vysvětlení chybových hlášení a další technické informace.
4. **Garance podpory ("technical hotline support")** - Objednatel má právo prostřednictvím Dodavatele (aplikačního partnera) využít podporu výrobce databázového prostředí za účelem řešení neodkladných implementačních či provozních problémů souvisejících s databázovým prostředím.
5. **Podpora db prostředí nezahrnuje** dodávku následujících služeb k softwarovým produktům PSC:
 - Instalace updatů, upgradů a nových verzí databázového prostředí, které je nutné provádět servisním technikem fyzicky v místě instalace u Objednatele.

1.2.3. KIS - služby podpory provozu

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

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

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

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

1.2.4. KIS - služby vzdáleného sledování provozu

Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajistit pro Objednatele službu nepřetržitého vzdáleného sledování provozu serveru pro ASW StaproMEDEA a samotného ASW StaproMEDEA:

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

Služba vzdáleného sledování serverového systému vč. ASW StaproMEDEA pomocí sw agentů a sledovacích aplikací zahrnuje následující činnosti:

- podpora, vlastní údržba a správa sledovacího systému, tj. konfigurace, nastavení parametrů, implementace opravných patchů a updatů či upgradů,
 - sledování vybraných oblastí HW serveru vč. db vrstvy a dostupnosti systému jako celku agentem v místě provozu a současně vzdáleným přístupem z dohledového centra Dodavatele,
 - přímá vazba výsledků sledování na službu HelpDesk Dodavatele, tj. zajištění on-line přenosu alarmových hlášení elektronickou formou do centra podpory Dodavatele,
 - analýza a vyhodnocení stavu sledovaného systému, zejména alarmy a trendy,
 - zajištění součinnosti s pracovníky Objednatele či třetích firem za účelem servisu či proaktivní údržby.
- a) **Sledování prostřednictvím sw agenta v místě provozu** – prostřednictvím aplikace pro sledování provozu databázového prostředí a navazujících nebo souvisejících oblastí jsou nepřetržitě sledovány následující parametry a incidenty provozu ASW:
- Pád - havárie aplikačních serverů "Medea" a "Rdg" – interval 5 minut
 - Pád - havárie databáze "Medea" – interval 5 minut
 - Pád - havárie alertového agenta Fathom Managementu – interval 5 minut
 - Pád - havárie name serverů "NSMedea" a "NSRdg" – interval 5 minut
 - Detekování duplicitní adresy nameserverů "NSMedea" a "NSRdg" – interval 5 minut
 - Chyba v průběhu zálohování databáze "Medea" – interval 5 minut
 - Chyba dokončení zálohování databáze "Medea" – interval 5 minut
 - Chyba na úrovni práce s databází "Medea" – interval 5 minut
 - Výstraha při překročení využití výkonu procesoru nad 80% - interval 15 minut, pouze záznam HD
 - Výstraha při překročení obsazení diskových kapacit nad 90% - interval 15 minut
 - Výstraha při překročení zatížení diskového subsystému nad 90% - interval 15 minut, pouze záznam HD
- b) **Sledování prostřednictvím vzdáleného přístupu** – prostřednictvím aplikace pro vzdálené sledování provozu systémů jsou nepřetržitě sledovány následující parametry a incidenty provozu ASW:
- Dostupnost Firewall KN Pardubice – interval 3 minuty, pouze záznam HD
 - Dostupnost Primární Server MEDEA – interval 3 minuty

Generované výstrahy jsou odesílány elektronickou poštou prostřednictvím email aplikace Objednatele ke zpracování a řešení dodavateli. Jednotlivé výstrahy jsou zaevidovány ve formě záznamů aplikace HelpDesk a současně jsou zasílány na kontaktní telefon služby HotLine k posouzení a reakci příslušného speciality služby HotLine.

Varovné zprávy – Alerty, z monitorování stavu provozního prostředí ASW dle bodu a) a b) této kapitoly jsou zároveň předávány Objednateli následovně:

- Všechny alerty elektronicky na email „scommonitor@nemocnice-pardubice.cz“ Objednatele
- Alerty typu "Pád - havárie" jsou předávány rovněž neprodleně na Hotline Objednatele (viz. bod. 1.4 Přílohy 3)

1.2.5. KIS - služby podpory uživatelů

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

- **Konzultační návštěvy** - konzultační služby poskytované zpravidla v místě Objednatele dle sjednaných oblastí nebo pracovišť Objednatele, včetně vypracování zprávy – protokolu a jeho zaslání odpovědné osobě Objednatele, které zahrnují:
 - konzultační činnost pro uživatele a správce ASW,
 - zaškolení uživatelů při rutinním provozu na pracovišti Objednatele,
 - metodická podpora při rutinním používání ASW,
 - sledování využití ASW a vypracování návrhů na jeho zlepšení (proškolení uživatelů ASW, organizační opatření, posílení, doplnění nebo přesuny techniky, apod.),
 - metodická podpora konfigurace ASW a přípravy číselníků ASW.

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

1.2.6. Servisní podpora technických prostředků KIS

Vymezení servisní podpory - podpora provozu technických prostředků KIS se vztahuje pouze na servery, uvedené v příloze č. 1, a to ode dne sjednání této podpory. Na tento sjednaný rozsah se vztahují následující garance podpory provozu:

1. **Garance servisních služeb** dle podmínek programu Rozšířená servisní podpora provozu prostředků IS specifikované v kapitole 2.1. přílohy č. 1.
2. **Garance podpory provozu** operačního systému a databázového prostředí - Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajistit podporu provozu operačního systému daného serveru a databázového prostředí dané aplikace prostřednictvím odborných specialistů na jednotlivé oblasti provozu ASW a serveru včetně oblasti zálohování dat ASW.
3. **Podpora ASW nezahrnuje:**

Dodávku následujících služeb podpory provozu technických prostředků KIS:

- Instalační práce spojené s instalací upgradů a nových verzí operačního systému.
- Instalační práce spojené s instalací upgradů a nových verzí databázového prostředí.
- 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.

1.2.7. Služby podpory provozu

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

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

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

Rozsah preventivních prohlídek serveru je sjednán v příloze č. 1.

1.2.8. Zajištění dostupnosti ASW StaproMEDEA

Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajistit pro Objednatele službu symetrické replikace provozu primárního a sekundární serveru ASW Stapro MEDEA dle následujících podmínek a parametrů:

- Služba symetrické replikace provozu serverů je zajištěna prostřednictvím aplikace Fathom Management, která je součástí databázového prostředí Progress a je instalována v prostředí Objednatele. Licenční poplatky za užití aplikace Fathom Management jsou plně zahrnuty v ceně služby.
- V případě havárie v provozu primárního serveru, resp. nedostupnosti služeb primárního serveru, předpokládá Dodavatel provedení převedení provozu na sekundární server zpravidla nejpozději do 45 minut od rozhodnutí o provedení převodu provozu na sekundární server. Ve specifických případech havarijního stavu provozu ASW garantuje Dodavatel převedení provozu na sekundární server nejpozději do 120 minut od rozhodnutí o provedení převodu.
- V případě havárie primárního serveru bude Dodavatele vyvíjet maximální úsilí a využije maximální nasazení všech zdrojů, aby odstranil havárii primárního serveru vlastními silami bez nutnosti převodu provozu ASW na sekundární server, avšak maximálně po dobu do 120 minut od nahlášení havarijního stavu na službu Hotline pracovníkem Objednatele nebo automaticky Alertem z monitorování clusteru. V případě odstranění havárie v tomto časovém rozmezí je považován oběma stranami převod provozu na sekundární server za ekonomicky a provozně neefektivní.
- Po odstranění havárie je možné převést zpět provoz ze sekundárního serveru na server primární. V závislosti na původním poškození dat primárního serveru Dodavatel předpokládá instalační a konfigurační práce v rozsahu do 16 hodin práce servisní technika. Pro uskutečnění převodu provozu zpět na primární server je nutná servisní odstávka provozu v rozsahu do 60 minut. Veškeré práce na převodu zpět na primární server budou prováděny pouze na základě objednávky Objednatele za úhrady v hodinových sazbách dle aktuálního ceníku dodavatele.
- V případě, že Objednatel rozhodne o zachování provozu na sekundárním serveru, tzn., že provoz nebude převeden zpět na primární server, je nutné na straně Objednatele ošetřit všechny datové komunikační kanály napojené původně na primární server. Za identifikaci napojení datových kanálů a za změnu konfigurace datové komunikace zodpovídá Objednatel.

1.3. MANAŽERSKÝ INFORMAČNÍ SYSTÉM

Dodavatel se zavazuje zajišťovat podporu aplikačního software (ASW) Manažerského informačního systému (MIS) a databázového prostředí pro rozsah ASW MIS uvedený v Příloze č. 1.

1.3.1. Servisní podpora Manažerského informačního systému

Vymezení servisní podpory - podpora ASW MIS 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 servisních služeb** dle podmínek programu Základní servisní podpory provozu prostředků IS specifikované v kapitole 2.2. přílohy č. 1.
2. **Garance funkčnosti ASW** - Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajišťovat opravu zjištěných chyb v programovém kódu ASW MIS formou aktuálně vydávaných softwarových opravných kódů (označené jako hot-fix nebo patch).
3. **Garance rozvoje ASW** - Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory rozvíjet ASW MIS 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.
4. **Garance podpory databázového prostředí** - Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajistit podporu databázového prostředí a dalších souvisejících systémových softwarových prostředků, které jsou instalovány u Objednatele jako nutná součást provozního prostředí ASW MIS v rozsahu stanoveném popisem služby Podpora databázového prostředí specifikovaném v kapitole 1.2.2 níže.
5. **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 MIS.
6. **Garance možnosti účasti uživatelů na vzdělávacích setkáních** k problematice MIS specifikovaných v kapitole 1.2.3. níže.
7. **Podpora ASW nezahrnuje:**

Dodávku následujících rozšíření ASW MIS:

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

Dodávku následujících služeb podpory ASW MIS:

- Instalační práce spojené s instalací update, upgrade a vyšších verzí ASW.
- Instalační práce spojené s instalací updatů, upgradů a nových verzí databázového prostředí.
- Prezentace a zaškolení uživatelů při implementaci nových verzí na místě u Objednatele.
- 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.

1.3.2. Podpora databázového prostředí

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

Program podpory zahrnuje služby pro podporu databázového prostředí v rozsahu legálně používaných licencí jako součást systémového provozního prostředí ASW MIS. 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 (patch) 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 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 (patch) a vyžádání přístupu k těmto opravným kódům za účelem řešení chyb v programovém kódu příslušného produktu instalovaného u Objednatele.
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.

1.3.3. MIS - služby podpory uživatelů

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

- **Konzultační návštěvy** - konzultační služby poskytované zpravidla v místě Objednatele dle sjednaných oblastí nebo pracovišť Objednatele, včetně vypracování zprávy - protokolu a jeho zaslání odpovědné osobě Objednatele, které zahrnují:
 - konzultační činnost pro uživatele a správce ASW,
 - zaškolení uživatelů při rutinním provozu na pracovišti Objednatele,
 - metodická podpora při rutinním používání ASW,
 - metodická podpora konfigurace ASW a přípravy číselníků ASW.

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

1.4. INTEGRAČNÍ A KOMUNIKAČNÍ SYSTÉM

Dodavatel se zavazuje zajišťovat podporu aplikačního software (ASW) Integračního a komunikačního systému (IKS) a databázového prostředí pro rozsah ASW IKS uvedený v Příloze č. 1.

1.4.1. Servisní podpora Integračního a komunikačního systému

Vymezení servisní podpory - podpora ASW IKS 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 servisních služeb** dle podmínek programu Základní servisní podpory provozu prostředků IS specifikované v kapitole 2.2. přílohy č. 1.
2. **Garance funkčnosti ASW** - Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajišťovat opravu zjištěných chyb v programovém kódu ASW IKS formou aktuálně vydávaných softwarových opravných kódů (označené jako hot-fix nebo patch).
3. **Garance rozvoje ASW** - Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory rozvíjet ASW IKS 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.
4. **Garance podpory databázového prostředí** - Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajistit podporu databázového prostředí a dalších souvisejících systémových softwarových prostředků, které jsou instalovány u Objednatele jako nutná součást provozního prostředí ASW IKS v rozsahu stanoveném popisem služby Podpora databázového prostředí specifikovaném v kapitole 1.3.2 níže.
5. **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 MIS.
6. **Garance možnosti účasti uživatelů na vzdělávacích setkáních** k problematice MIS specifikovaných v kapitole 1.2.3. níže.
7. **Podpora ASW nezahrnuje:**

Dodávku následujících rozšíření ASW IKS:

- 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 pracovišť.
- Novou generaci aplikace, zcela se lišící použitým programovacím prostředkem nebo databází.

Dodávku následujících služeb podpory ASW IKS:

- Instalační práce spojené s instalací update, upgrade a vyšších verzí ASW.
- Instalační práce spojené s instalací updatů, upgradů a nových verzí databázového prostředí.
- Prezentace a zaškolení uživatelů při implementaci nových verzí na místě u Objednatele.
- Školící seminář internálního typu k novým verzím produktu.
- Instalační a servisní práce spojené s jinými technologiemi nebo ASW, než uvedenými v příloze č. 1.

Práce si objednává Objednatel na základě nabídky rozsahu požadovaných prací.

1.4.2. Podpora databázového prostředí

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

Program podpory zahrnuje služby pro podporu databázového prostředí v rozsahu legálně používaných licencí jako součást systémového provozního prostředí ASW IKS. 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 (patch) 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 (patch) a vyžádání přístupu k těmto opravným kódům za účelem řešení chyb v programovém kódu příslušného produktu instalovaného u Objednatele.
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.

1.4.3. Servisní podpora technických prostředků IKS

Vymezení servisní podpory - podpora provozu technických prostředků IKS se vztahuje pouze na servery, uvedené v příloze č. 1, a to ode dne sjednání této podpory. Na tento sjednaný rozsah se vztahují následující garance podpory provozu:

1. **Garance servisních služeb** dle podmínek programu Základní servisní podpory provozu prostředků IS specifikované v kapitole 2.2. přílohy č. 1.
2. **Garance podpory provozu** operačního systému a databázového prostředí - Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajistit podporu provozu operačního systému daného serveru a databázového prostředí dané aplikace prostřednictvím odborných specialistů na jednotlivé oblasti provozu ASW a serveru včetně oblasti zálohování dat ASW.
3. **Podpora ASW nezahrnuje:**

Dodávku následujících služeb podpory provozu technických prostředků IKS:

- Instalační práce spojené s instalací upgradů a nových verzí operačního systému.
- Instalační práce spojené s instalací upgradů a nových verzí databázového prostředí.
- 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.

1.5. SERVISNÍ PODPORA PROVOZU TECHNICKÝCH A SYSTÉMOVÝCH PROSTŘEDKŮ

1.5.1. Samostatné technické prostředky

Vymezení servisní podpory - podpora provozu Samostatných technických prostředků (STP) se vztahuje pouze na technické prostředky, uvedené v příloze č. 1, a to ode dne sjednání této podpory. Na tento sjednaný rozsah se vztahují následující garance podpory provozu:

1. **Garance servisních služeb** dle podmínek programu Rozšířené servisní podpory provozu prostředků IS specifikované v kapitole 2.1. přílohy č. 1.
2. **Garance podpory provozu** operačního systému a databázového prostředí - Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajistit podporu provozu STP, včetně operačního systému daného serveru a databázového prostředí dané aplikace prostřednictvím odborných specialistů na jednotlivé oblasti provozu ASW a serveru včetně oblasti zálohování dat ASW.
3. **Podpora ASW nezahrnuje:**

Dodávku následujících služeb podpory provozu technických prostředků STP:

- Instalační práce spojené s instalací upgradů a nových verzí operačního systému.
- Instalační práce spojené s instalací upgradů a nových verzí databázového prostředí.
- 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.

1.5.2. Služby podpory provozu

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

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

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

Rozsah preventivních prohlídek serveru je sjednán v příloze č. 1.

1.5.3. Služby vzdáleného sledování provozu technických prostředků FONS Openlms

Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajistit pro Objednatele službu nepřetržitého vzdáleného sledování provozu serveru pro ASW FONS Openlms a samotného ASW FONS Openlms:

- **Vzdálené sledování technických prostředků FONS Openlms**

Služba vzdáleného sledování technických prostředků STP pomocí sw agentů a sledovacích aplikací zahrnuje obecně následující činnosti:

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

a) **Sledování prostřednictvím vzdáleného přístupu** - prostřednictvím aplikace pro vzdálené sledování provozu systémů jsou nepřetržitě sledovány následující parametry a incidenty provozu ASW:

- Dostupnost Firewall KN Pardubice - interval 3 minuty, pouze záznam HD
- Dostupnost db Server Openlms - interval 3 minuty,
- Vytížení procesoru db Server Openlms - interval 3 minuty, pouze záznam HD
- Využití paměti db Server Openlms - interval 3 minuty, pouze záznam HD
- Vytížení diskového subsystému db Server Openlms - interval 3 minuty, pouze záznam HD
- Kontrola systémového eventlogu db Server Openlms - interval 3 minuty, pouze záznam HD
- Využití diskové kapacity db Server Openlms - interval 3 minuty,
- Sledování služeb SQL db Server Openlms - interval 3 minuty,
- Dostupnost App Server Openlms - interval 3 minuty,

- Vytížení procesoru App Server Openlms – interval 3 minuty, pouze záznam HD
- Využití paměti App Server Openlms – interval 3 minuty, pouze záznam HD
- Vytížení diskového subsystému App Server Openlms – interval 3 minuty, pouze záznam HD
- Kontrola systémového eventlogu App Server Openlms – interval 3 minuty, pouze záznam HD
- Využití diskové kapacity App Server Openlms – interval 3 minuty,
- Sledování služeb aplikačních serverů Openlms – interval 3 minuty,
- Dostupnost App Server 2 Openlms – interval 3 minuty,
- Vytížení procesoru App Server 2 Openlms – interval 3 minuty, pouze záznam HD
- Využití paměti App Server 2 Openlms – interval 3 minuty, pouze záznam HD
- Vytížení diskového subsystému App Server 2 Openlms – interval 3 minuty, pouze záznam HD
- Kontrola systémového eventlogu App Server 2 Openlms – interval 3 minuty, pouze záznam HD
- Využití diskové kapacity App Server 2 Openlms – interval 3 minuty,
- Sledování služeb aplikačních serverů Openlms – interval 3 minuty,

Generované výstrahy jsou odesílány elektronickou poštou prostřednictvím email aplikace Objednatele ke zpracování a řešení dodavatel. Jednotlivé výstrahy jsou zaevidovány ve formě záznamů aplikace HelpDesk a současně jsou zasílány na kontaktní telefon služby HotLine k posouzení a reakci příslušného speciality služby HotLine.

Varovné zprávy – Alerty, z monitorování stavu provozního prostředí ASW dle bodu a) a b) této kapitoly jsou zároveň předávány Objednateli následovně:

- Všechny alerty elektronicky na email „*scommonitor@nemocnice-pardubice.cz*“ Objednatele
- Alerty typu "Pád - havárie" jsou předávány rovněž neprodleně na Hotline Objednatele (viz. bod. 1.4 Přílohy 3)

1.5.4. Služba aktualizace dokumentace

Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajistit pro Objednatele službu aktualizace změnové dokumentace k jednotlivým technickým prostředkům. Jednotlivé změny jsou evidovány v příslušných dokumentech a ve formě změnového verzovaného dokumentu jsou následně odesílány odpovědné osobě Objednatele.

1.5.5. Podpora provozu technických prostředků servisním pracovníkem

- **Servisní hodiny odborného technika** – dodavatel se zavazuje zajistit služby servisní podpory, školení, konfigurace, instalace, zabezpečení a optimalizaci provozu ASW odborným pracovníkem dodavatele vzdáleným přístupem nebo na pracovištích objednatel formou sjednaných servisních hodin. Čerpání servisních hodin probíhá na základě požadavku zaevidovaného v aplikaci HelpDesk odpovědnou osobou objednatel nebo na základě požadavku na proaktivní údržbu dle výstupu profylaktických kontrol. Evidence a odsouhlasení vykázané doby řešení bude zadáváno ke každému konkrétnímu požadavku.

Paušální servisní hodiny se využívají zejména pro údržbu a servisní podporu provozu ASW, školení, konfigurace, zabezpečení a optimalizaci provozu ASW.

Rozsah servisních hodin je sjednán v příloze č. 1.

Pokud objednatel v daném roce stanovený rozsah hodin nevyčerpá, dodavatel tyto nevyčerpané hodiny převede jednorázově do následujícího období.

1.6. DALŠÍ UJEDNÁNÍ K PODPOŘE APLIKAČNÍCH SOFTWARE

1.6.1. Řešení změn

1. Bude-li změna či aktualizace na úrovni ASW vyžadovat změnu databázového prostředí, systémových softwarových či technických prostředků (dílkých 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.

1.6.2. Specifická ujednání pro preventivní prohlídky a konzultační návštěvy

1. V prvním roce platnosti Smlouvy bude provedena alikvotní část preventivních prohlídek a konzultačních návštěv.
2. Termíny preventivních prohlídek a konzultačních návštěv se stanoví vzájemnou dohodou s přihlédnutím k jejich rovnoměrnému rozložení v průběhu kalendářního roku.
3. Preventivní prohlídky jsou realizovány vzdálenou správou nebo návštěvami pracovníků Dodavatele na pracovišti Objednatele. O způsobu provedení rozhoduje Dodavatel.
4. Konzultační návštěvy jsou realizovány návštěvami pracovníků Dodavatele na pracovišti Objednatele.
5. Jednotlivé konzultační návštěvy jsou zaměřeny vždy na konkrétní oblast. Maximální rozsah konzultační návštěvy je jeden člověkoděn (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.
6. O provedení preventivní prohlídky a konzultační návštěvy bude pracovníkem Dodavatele sepsán protokol. Tento protokol bude předán určenému pracovníkovi Objednatele uvedenému v příloze č. 3 Smlouvy.

1.6.3. 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 Pojišťovna - 2 účastníci

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

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

2.1.1. Rozšíření základní podpory provozu serveru ASW

Program nepřetržité podpory provozu serveru ASW FONS Openlims

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

7. **Servisní garance nepřetržité dostupnosti servisních služeb 24x7 podpory provozu serveru FONS Openlims** – Dodavatel se zavazuje zajistit dostupnost nepřetržité pohotovosti a reakce služby servisního týmu technických specialistů pro řešení havarijních stavů v provozu operačního systému serveru. Dostupnost nepřetržité pohotovosti a reakce servisního týmu je zajištěna prostřednictvím vyhrazeného telefonního čísla služby HotLine, definovaného v příloze č. 3. Dostupnost nepřetržité servisní pohotovosti je garantována po dobu 24 hodin denně, 7 dní v týdnu (24x7) s garancí vzdálené odezvy odborného technického pracovníka nejpozději do 60 minut od nahlášení. V případě neefektivního nebo nerealizovatelného řešení havarijního stavu vzdáleným přístupem garantuje Dodavatel dojezd odborného technického pracovníka nebo pracovníků na místo instalace ASW, resp. pracoviště Objednatele nejpozději do 6 hodin od nahlášení havarijního stavu provozu ASW na vyhrazené telefonní číslo služby HotLine.
8. **Servisní garance nepřetržité dostupnosti servisních služeb 24x7 podpory provozu db prostředí MS SQL** – Dodavatel se zavazuje zajistit dostupnost nepřetržité pohotovosti a reakce služby servisního týmu technických specialistů pro řešení havarijních stavů v provozu databázového prostředí ASW. Dostupnost nepřetržité pohotovosti a reakce servisního týmu je zajištěna prostřednictvím vyhrazeného telefonního čísla služby HotLine, definovaného v příloze č. 3. Dostupnost nepřetržité servisní pohotovosti je garantována po dobu 24 hodin denně, 7 dní v týdnu (24x7) s garancí vzdálené odezvy odborného technického pracovníka nejpozději do 60 minut od nahlášení na vyhrazené telefonní číslo služby HotLine. V případě neefektivního nebo nerealizovatelného řešení havarijního stavu vzdáleným přístupem garantuje Dodavatel dojezd odborného technického pracovníka nebo pracovníků na místo instalace ASW, resp. pracoviště Objednatele nejpozději do 6 hodin od nahlášení havarijního stavu provozu ASW na vyhrazené telefonní číslo služby HotLine.
9. **Garance dostupnosti služby aplikace HelpDesk 24x7** – Dodavatel se zavazuje zajistit přístup k systému služby aplikace HelpDesk Centra podpory zákazníků pro záznamy a evidenci řešení a postupů v případech řešení havarijních stavů v provozu serveru ASW. Dostupnost služby HelpDesk je zajištěna prostřednictvím internetového portálu aplikace HelpDesk na www adrese definované v příloze č. 3. Dostupnost služby HelpDesk je garantována po dobu 24 hodin denně, 7 dní v týdnu (24x7).
10. **Garance dostupnosti služby HotLine 24x7** – Dodavatel se zavazuje zajistit přístup k systému služby HotLine Centra podpory zákazníků pro možnost oznámení řešení havarijních stavů v provozu serveru ASW. Dostupnost služby HotLine je zajištěna prostřednictvím vyhrazeného telefonního čísla služby HotLine, definovaného v příloze č. 3. Dostupnost služby HotLine je garantována po dobu 24 hodin denně, 7 dní v týdnu (24x7) s garancí vzdálené odezvy odborného technického pracovníka neprodleně, nejpozději do 60 minut od nahlášení na vyhrazené telefonní číslo služby HotLine.
11. **Garance zahájení servisního zásahu vzdáleným přístupem** - Dodavatel se zavazuje zahájit servisní činnosti směřující k odstranění havarijního stavu v provozu serveru ASW formou vzdálené servisní reakce odborného technického pracovníka neprodleně, nejdéle do šedesáti minut od nahlášení havarijního stavu provozu serveru ASW Objednatelem na vyhrazené telefonní číslo služby HotLine.
12. **Garance zahájení servisního zásahu v místě provozu ASW** - Dodavatel se zavazuje garantovat v případě neefektivního nebo nerealizovatelného řešení havarijního stavu provozu serveru ASW vzdáleným přístupem dojezd odborného technického pracovníka nebo pracovníků na místo instalace serveru ASW, resp. pracoviště Objednatele nejpozději do 6 hodin od nahlášení havarijního stavu Objednatelem na vyhrazené telefonní číslo služby HotLine.

Článek 2 - 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.

1.1. KATEGORIE INCIDENTU

Klasifikace incidentu		
Kategorie incidentu	Závažnost incidentu	Příklad
Havárie - přerušení provozu	Služba aplikačního sw jako celku, jeho funkce nejsou pro uživatele dostupné a nelze pokračovat v užívání ASW. Celková ztráta funkcionality ASW, kdy není k dispozici žádné dočasné řešení problému.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Havárie db serveru. ▪ Nedostupný příjem pacientů. ▪ Nedostupné zadávání výsledků v LIS. ▪ Nefunkční komunikace s hlavním analyzátozem. ▪ Nefunkční zpracování Výkaznictví v období vykazování.
Významná závada - významné omezení provozu	Služba ASW nebo kritické funkce ASW jsou pro uživatele významně omezeny, problém způsobuje závažnou ztrátu služeb ASW. V používání ASW lze pokračovat pouze omezeně, některé z klíčových funkcionalit nelze použít. Není k dispozici žádné přijatelné náhradní řešení.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Významné (hromadné) chyby ve vykázaných dávkách. ▪ Nefunkční zálohování. ▪ Časté narušování denního souboru LIS a nutnost jeho obnovování. ▪ Neúměrně dlouhá doba odezvy ASW.
Závada, chyba - menší omezení provozu	Služba ASW nebo kritické funkce ASW jsou pro uživatele dostupné, problém způsobuje omezení služeb ASW. V používání ASW lze pokračovat. Není ohroženo používání služby ASW pro uživatele.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nefunkční tisk na jednom pracovišti. ▪ Nefunkční kontrola podmínek pořizování dokladů – výkazů pro pojišťovnu. ▪ Nesprávná konfigurace provozu pracoviště.

Konec přílohy č. 2

PŘÍLOHA č. 3

JMENOVÁNÍ OSOB A PRAVIDLA SOUČINNOSTI

Článek 1 - Osoby odpovědné za řízení vztahů v rámci Smlouvy

1.1. Pracovníci odpovědní za řízení vztahů Smlouvy jsou stanoveni následovně:

Dodavatel

osoba odpovědná za Smluvní vztah
s oprávněním k uzavření Smlouvy:
osoba oprávněná k jednání
o Smluvních podmínkách:

Ing. Leoš Raibr

jednatel společnosti

obchodní manažer

Objednatel

osoba odpovědná za Smluvní vztah
s oprávněním k uzavření Smlouvy:
osoba oprávněná k jednání
o Smluvních podmínkách:

MUDr. Tomáš Gottvald

ředitel a člen představenstva

vedoucí odd. ICT

1.2. Pracovník Dodavatele odpovědný za vlastní plnění a spolupráci s Objednatel je stanoven následovně:

Dodavatel

osoba odpovědná za plnění Smlouvy
kontakt:

vedoucí odd. HelpDesk

1.3. Pracovníci Objednatele odpovědní za spolupráci s Dodavatelem jsou stanoveni následovně:

Objednatel

osoba odpovědná za spolupráci
kontakt:

vedoucí odd. ICT

1.4. Organizační podpora Objednatele – odpovědná osoba Objednatele pro koordinaci servisního výjezdu
Dodavatele včetně stanovení její dostupnosti:

Objednatel - organizační podpora Objednatele pro servisní výjezd

dostupnost denně od 7:00 do 16:00
dostupnost denně od 7:00 do 16:00
dostupnost denně od 7:00 do 16:00
dostupnost denně od 16:00 do 6:30

Článek 2 - Součinnost a komunikace

2.1. Centrum podpory zákazníka - HelpDesk

2.1.1. HelpDesk - základní určení

1. Dodavatel zajišťuje řízení a správu požadavků, hlášení incidentů vztahujících se ke službám dle Smlouvy pomocí Centra podpory zákazníků, které používá pro podporu své činnosti softwarový nástroj HelpDesk STAPRO a pracoviště služby HelpDesk STAPRO (dále jen HelpDesk).
2. Dodavatel se zavazuje poskytnout Objednateli služby Centra podpory zákazníků a přístup do systému HelpDesk pro tyto účely:
 - příjem požadavků uživatelů,
 - hlášení incidentů (chyb, závad, problémů, havárií apod.),
 - poskytování aktuálních informací o stavu řešení.
3. Přístup ke službám sw HelpDesk je poskytován a garantován Objednateli jako nedílná součást Smlouvy.

2.1.2. Předání Požadavků a hlášení incidentů

1. V případě, že Objednatel má na Dodavatele požadavky vztahující se ke službám dle Smlouvy, může tyto požadavky nahlásit Dodavateli do systému aplikace HelpDesk.
2. V případě zjištění incidentů, kdy Objednatel zjistí chyby v aplikačním software nebo závady na technických prostředcích či službách, které jsou předmětem Smlouvy, je odpovědný pracovník Objednatele povinen tuto skutečnost nahlásit Dodavateli do systému HelpDesk.

3. Dodavatel se zavazuje, že všechny záznamy HelpDesku (požadavky a hlášení incidentů) budou řešeny dle závazků garantovaných Smlouvou.
4. Nahlášení požadavků a incidentů do systému HelpDesk STAPRO je možné následujícími způsoby:
 - internet: <http://www.stapro.cz>
 - e-mail: helpdesk@stapro.cz
 - telefonicky v pracovní dny od 7:00-16:00: +420 467 003 150
+420 739 394 344
 - faxem na čísle: +420 467 003 119
 - písemně dopisem nebo předáním na adresu: STAPRO s. r. o.
Úsek péče o zákazníky
Pernštýnské nám. 51
530 02 Pardubice
5. Požadavek nebo incident se považují za nahlášené okamžikem zaevidování do systému HelpDesk Dodavatele.
6. Na HelpDesk se mohou obracet pouze určení pracovníci Objednatele uvedení v článku 1.
7. Každý požadavek nebo incident budou evidovány v záznamu systému HelpDesk a dle typu (dotaz, konzultace, chyba, závada, významná závada, havárie, námět, připomínka, ...) bude použita některá z následujících variant řešení:
 - telefonická konzultace s odborným pracovníkem Dodavatele,
 - reakce – popis řešení v daném záznamu systému HelpDesk,
 - řešení vzdáleným přístupem,
 - servisní zásah a oprava na místě,
 - předání problému k řešení subdodavateli nebo jiné třetí straně,
 - předložení návrhu řešení (vyžaduje-li řešení problému dodatečné náklady - investice, testování, vypracování alternativního řešení či postupu atd.).

2.1.3. Základní garance odezvy HelpDesku na požadavek nebo hlášení závady

1. Dodavatel se zavazuje na každý došlý požadavek nebo hlášení incidentu odpovědět Objednateli nejpozději následující pracovní den. Pokud nebudou požadavek nebo závada do této doby vyřešeny, bude v tomto termínu odeslána e-mailová informace o stavu řešení a předpokládaném termínu vyřešení.

2.2. Centrum podpory zákazníka - HOTLINE

2.2.1. HotLine - základní určení

1. Dodavatel zajišťuje převzetí hlášení **havárií** nebo **významných závad** vztahujících se ke službám a technickým nebo aplikačním prostředkům dle Smlouvy pomocí Centra podpory zákazníků, které používá pro zajištění nepřetržité dostupnosti (24 hod., 7 dní v týdnu) komunikačního kanálu službu HotLine 24x7 (dále jen HotLine).
2. Dodavatel se zavazuje poskytnout Objednateli služby Centra podpory zákazníků a nepřetržitý přístup ke službě HotLine pro tyto účely:
 - příjem hlášení havárií systémů,
 - příjem hlášení významných závad systémů.
3. Přístup ke službě HotLine je poskytován a garantován Objednateli jako nedílná součást Smlouvy.

2.2.2. Předání hlášení havárie a významné závady

1. V případě, že Objednatel zjistí havárii nebo významnou závadu v aplikačních nebo na technických prostředcích či službách, které jsou předmětem Smlouvy, je odpovědný pracovník Objednatele oprávněn tuto skutečnost nahlásit Dodavateli prostřednictvím služby HotLine.
2. Dodavatel se zavazuje, že všechny hlášení prostřednictvím služby HotLine (hlášení havárií a významných závad) budou převzaty a řešeny dle závazků garantovaných Smlouvou.
3. Nahlášení havárií a významných závad prostřednictvím služby HotLine je možné následujícím způsobem:
 - telefonicky na mobilním čísle: **+420 605 292 649**
4. Havárie nebo významná závada se považují za nahlášené okamžikem převzetí pracovníkem služby HotLine Dodavatele.
5. Na HotLine se mohou obracet pouze určení pracovníci Objednatele uvedení v kap. 1.

6. Každé hlášení bude zaznamenáno pracovníkem služby HotLine v systému HelpDesk a bude řešeno dle závazků garantovaných Smlouvou.

2.2.3. Základní garance odezvy HotLine na hlášení havárie nebo významné závady

1. Dodavatel se zavazuje přijmout a reagovat dle podmínek Smlouvy na každé došlé hlášení havárie nebo významné závady. Dodavatel se zavazuje zajistit příjem hlášení odborným pracovníkem nepřetržitě 24 hodin denně, 7 dní v týdnu na mobilním telefonním čísle. Výjimkou je porucha mobilní sítě na straně mobilního operátora, za kterou Dodavatel nenese zodpovědnost a nemá vliv na její provoz.

2.3. Stanovení pravidel součinnosti

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

Pravidla součinnosti:

- Objednatel a Dodavatel se zavazují stanovit a udržovat aktuální seznam odpovědných osob,
- požadavek na servisní podporu schvaluje odpovědná osoba Objednatele,
- servisní zásahy hradí Objednatel dle odst. 6.8 Smlouvy,
- v případě servisního výjezdu je servisním místem adresa Objednatele,
- v případě servisního výjezdu zajišťuje organizační podporu Objednatele osoba uvedená v seznamu odpovědných osob Objednatele,
- Objednatel se zavazuje zajistit dostupnost organizační podpory dle definovaného rozsahu dostupnosti na uvedených kontaktních číslech,
- Dodavatel je povinen vždy před uskutečněním servisního výjezdu kontaktovat osobu organizační podpory Objednatele,
- Dodavatel je oprávněn neprovést servisní výjezd v případě, že organizační podpora Objednatele není dostupná, v tomto případě je Dodavatel povinen o této skutečnosti provést záznam do systému HelpDesk a dále po každé uplynulé hodině opětovně zkoušet kontaktovat organizační podporu,
- Objednatel odpovídá za provádění zálohování a zabezpečení ukládání zálohovacích médií záložních dat ASW a dalších informačních systémů nezbytných pro provoz ASW v dostatečném rozsahu a četnosti,
- Dodavatel je povinen předkládat Objednateli požadavky a návrhy na upgrade ASW a HW, požadavky schvaluje a objednává pouze Objednatel.

Článek 3 - Bezpečnost a ochrana

3.1. Bezpečnost a ochrana DAT NA serverových systémech

1. Objednatel se zavazuje zajišťovat zálohování kompletního objemu dat provozovaných informačních systémů takovým způsobem, aby v případě nedostupnosti provozních dat byla možná obnova záložních dat s minimálním rizikem a rozsahem ztráty provozních dat. V případě ztráty dat a neexistence aktuálních záloh těchto dat neodpovídá Dodavatel za jejich obnovení.
2. Objednatel zajistí formou organizačních opatření dostupnost hesel k privilegovaným uživatelským účtům pro servisní pracovníky Dodavatele v případě řešení havarijní situace v souladu se závazky Smlouvy (reakční doba, služba „HotLine“ apod.) a též jejich následnou změnu po ukončení servisního zásahu.
3. Objednatel je zodpovědný za řízení přístupu k citlivým osobním údajům uloženým na serverových systémech ve smyslu zákona č.101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů ve znění pozdějších předpisů, a to včetně tvorby a správy bezpečných hesel k uživatelským účtům.

3.2. Vzdálený přístup

1. Objednatel se zavazuje, že umožní Dodavateli poskytování služeb dle Smlouvy vzdáleným přístupem. Objednatel se dále zavazuje, že technicky a organizačně zajistí možnost vzdáleného přístupu Dodavatele prostřednictvím telefonní sítě nebo sítě Internet na vyhrazenou pracovní stanici připojenou k počítačové síti LAN Objednatele.
2. Dodavatel preferuje vzdálený přístup prostřednictvím zabezpečeného kanálu sítě Internet, způsob připojení IPSec VPN tunel + RDP nebo OpenVPN SSL tunel + RDP a nebo RDP přístup (terminálová relace).
3. Objednatel poskytne dle požadavků Dodavatele pracovní stanici vybavenou programovými prostředky pro vzdálený přístup. Objednatel se dále zavazuje zajistit podle požadavků Dodavatele připravenost stanice pro vzdálený přístup tak, aby bylo možné okamžité připojení k požadované části informačního systému bez zbytečného zpoždění způsobeného instalací, nastavováním a konfigurováním stanice vzdálené správy. Pokud stanice vzdálené správy nebude takto připravena, je Dodavatel oprávněn tuto konfiguraci nebo nastavení provést vlastními prostředky a následně vyfakturovat náklady dle aktuálního ceníku Dodavatele.



Článek 4 - Specifická ujednání

4.1. Speciální licence SW produktů ve vlastnictví Objednatele

V případě používání SW produktů pořízených na základě speciálních licenčních programů pro zdravotnictví (MS Select) nebo školství (EDU) apod., se Objednatel zavazuje zajišťovat samostatně rozvoj těchto sw produktů. Zajištěním se rozumí vlastní pořízení legálních licencí update, upgrade a nových verzí sw produktů a dále poskytnutí této licence Dodavateli pro možnost plnění služeb podpory. Použití, resp. instalace a zprovoznění těchto speciálních licenčních sw produktů Dodavatelem bude provedeno pouze po dohodě Objednatele s Dodavatelem a dle podmínek Smlouvy.

Konec přílohy č. 3