

SERVISNÍ SMLOUVA č. SO-2015

DODATEK č. 3

Nemocnice Karviná - Ráj, příspěvková organizace

společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl Pr vložka 880,
se sídlem Vydmučov 399/5, Ráj, Karviná, PSČ 734 01,
zastoupená Ing. Ivo Žolnerčík, ředitel nemocnice,
IČ 00844853,
DIČ CZ00844853,
bankovní spojení Komerční banka, a.s., č. ú. 30331791/0100,
adresa elektronické pošty: [REDAKCE]
(dále jen **Objednatel**),
na straně **jedné**,

a

STAPRO s. r. o.

společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci Králové, oddíl C vložka 148,
se sídlem Pernštýnské náměstí 51, Staré Město, Pardubice, PSČ 530 02,
zastoupená Ing. Leoš Raibr, jednatel společnosti,
IČ 13583531,
DIČ CZ13583531,
DIČ DPH CZ699004728,
bankovní spojení ČSOB, a. s., č. ú. 271810793/0300,
adresa elektronické pošty: [REDAKCE]
(dále jen **Dodavatel**),
na straně **druhé**,

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

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

Článek I - Předmět dodatku

1. Smluvní strany se vzájemně dohodli na změně rozsahu služeb poskytovaných dle Servisní smlouvy a sjednaných v přílohách č. 1 a č. 2 Servisní smlouvy, a to z důvodu rozšíření poskytování servisních služeb i pro nově Objednateli dodané moduly KIS FONS Akord, MIS FONS Reports včetně licencí pracovních stanic a dále pro nově dodané moduly LIS FONS Openlims. Rozsah služeb poskytovaných Dodavatelem podle Servisní smlouvy je nově dán Přílohou č. 1 a Přílohou č. 2 tohoto Dodatku.

Článek II - Doba platnosti a účinnost dodatku

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

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

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

Článek III - Ustanovení společná a závěrečná

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

V Pardubicích dne

V Karviné dne

Ing. Leoš
Raibr

Digitálně
podepsal Ing. Leoš
Raibr
Datum:
2023.06.05
10:57:17 +02'00'

Dodavatel:

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

Ing. Ivo
Žolnerčík

Digitálně podepsal
Ing. Ivo Žolnerčík
Datum: 2023.07.10
07:00:38 +02'00'

Objednatel:

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

Příloha č. 1 - Rozsah služeb a cena plnění

Článek I - Vymezení předmětu dodávky Služeb

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

1. Aplikační software

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

Licence ASW modulů FONS Akord

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

- FONS AKORD CIS - lůžková a ambulantní dokumentace
- FONS AKORD CIS - operační dokumentace
- FONS AKORD CIS - gynekologie a porodnice
- FONS AKORD CIS - rehabilitace
- FONS AKORD CIS - radiologie
- FONS AKORD CIS - systém
- FONS AKORD CIS - evidence hospitalizovaných
- FONS AKORD CIS - výkaznictví
- FONS AKORD CIS - eRecept
- FONS AKORD CIS - eNeschopenka
- FONS AKORD CIS – EZD - podpora sjednána ve smlouvě s MSK do 28. 2. 2024
- FONS AKORD CIS - Poukaz pro domácí péči
- FONS AKORD CIS - Komunikace s portálem Radiomed
- FONS AKORD CIS - návrhář strukturované dokumentace
- FONS AKORD CIS - On-line validace čísla pojištěnce pomocí B2B služeb VZP
- FONS AKORD CIS - On-line validace kapitace pomocí B2B VZP
- FONS AKORD CIS - eOčkování
- FONS AKORD CIS - Vakcinace, propojení s ISIN
- FONS AKORD LOG - Skladová uzávěrka
- FONS AKORD DIET - zaměstnanecké stravování
- FONS AKORD DIET - patientské stravování
- FONS AKORD DIET - doplňkový prodej

| | |
|--|------------------------------|
| Počet licencí pracovních stanic FONS Akord | 282 licencí aktivních |
| | 219 licencí pasivních |

Licence ASW modulů FONS Openlims

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

- FONS Openlims - biochemie, hematologie
- FONS Openlims - elektronická dokumentace - podpora sjednána ve smlouvě s MSK do 28. 2. 2024
- FONS Openlims - mezilaboratorní komunikace - podpora sjednána ve smlouvě s MSK do 28. 2. 2024
- FONS Openlims - konektor pro DMS Desa
- FONS Openlims - skenování žádanek
- FONS Openlims modul pro komunikaci s analyzátory včetně modulů QC:
 - Abbot Alinity
 - ABL 800 #1
 - ABL 800 #2
 - Adams HA-8180V
 - Architect HTO
 - Architect i1000SR #1
 - Dirui FUS 2000
 - Dirui H500
 - Olympus AU680
 - OsmoPro
 - Quantalyser 160
 - Rotem

- | | |
|------------------------|-----------------------|
| - Architect i1000SR #2 | - SpaPlus |
| - BioFlash | - Sysmex CS 2000i KB |
| - Sysmex XN 1000-II | - Sysmex CS 2000i LAB |
| - Cobas e411 | - Sysmex XN 1000 |
| - Coulter DxC 700AU | - UPD |
| - SensoStar | - Alex-Raptor Cloud |
| - Interlab G26 | - GEM 5000 |

Počet licencí pracovních stanic FONS Openlims OKB – 44 pracovních stanic

Licence ASW modulů FONS Reports

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

| | |
|--|-----------|
| FONS Reports - Datový sklad | 1 licence |
| FONS Reports - Modul Produkce CZ-DRG | 1 licence |
| FONS Reports - Modul Úhradová vyhláška | 1 licence |
| FONS Reports - Modul Preskripce | 1 licence |
| FONS Reports - Modul uživatelských nastavení | 1 licence |

Počet licencí pracovních stanic FONS Reports 1 licence Analytic

Licence ASW modulů FONS MEDIX

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

| | |
|---|-----------|
| FONS MEDIX Centrální operační sály – jádro | 1 licence |
| FONS MEDIX Centrální operační sály – licence pro operační sál | 5 licencí |
| FONS MEDIX Centrální operační sály – statistiky | 1 licence |
| FONS MEDIX Centrální operační sály – konektor sklady | 1 licence |
| FONS MEDIX Centrální sterilizace – jádro | 1 licence |
| FONS MEDIX Centrální sterilizace – licence pro operační sál | 5 licencí |
| FONS MEDIX Centrální sterilizace – webové žádanky | 1 licence |
| FONS MEDIX Centrální sterilizace – statistiky | 1 licence |
| FONS MEDIX Centrální sterilizace – konektor sklady | 1 licence |
| FONS MEDIX Centrální sterilizace – napojení Active Directory | 1 licence |

2. Technické prostředky

Servisní podpora technických prostředků není touto Smlouvou sjednána.

3. Další zpracovatel

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

Článek II - Podpora aplikačních software

1. Aplikační sw FONS Akord

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

- ▶ **Základní podpora aplikačního sw FONS Akord** - program péče o aplikaci zahrnuje:
 - ▶ Garance funkčnosti ASW – poskytování opravných kódů (hot-fix a patch).
 - ▶ Garance rozvoje ASW a db prostředí – poskytování výrobcem uvolněných updatů a upgradů.
 - ▶ Garance legislativních updatů – poskytování legislativních upgradů.
 - ▶ Garance dostupnosti úprav ASW – poskytování uvolněných úprav ASW.
 - ▶ Servisní garance – garance dostupnosti servisních služeb.

- ▶ Garance dostupnosti služby HelpDesk – přístup k systému služby HelpDesk Centra podpory zákazníků
- ▶ Garance podpory provozu db prostředí.
- ▶ Garance vybraných služeb:
 - zajištění migrace ASW FONS Akord na vyšší verzi db prostředí.
- ▶ Garance informovanosti – poskytování informací o nových sw produktech.
- ▶ Garance možnosti účasti uživatelů na vzdělávacích setkáních k problematice IS.
- ▶ **Rozšířená podpora aplikačního sw FONS Akord** - program péče o aplikaci zahrnuje:
 - ▶ Servisní garance nepřetržité dostupnosti servisních služeb **24x7 podpory provozu ASW FONS Akord**.
 - ▶ Servisní garance nepřetržité dostupnosti servisních služeb **24x7 podpory provozu db prostředí MS SQL**.
 - ▶ Garance dostupnosti služby **HelpDesk 24x7** – nepřetržitý přístup k aplikaci služby HelpDesk Centra podpory zákazníků.
 - ▶ Garance dostupnosti služby **HotLine 24x7** – nepřetržitý přístup k systému služby HotLine Centra podpory zákazníků.
 - ▶ Garance **zahájení servisního zásahu vzdáleným přístupem v případě havárie provozu ASW** – zahájení servisního zásahu nejpozději do 120 minut od nahlášení havárie provozu ASW na službu HotLine.
 - ▶ Garance **zahájení servisního zásahu v místě provozu ASW v případě havárie provozu ASW** – dojezd odborného pracovníka na místo instalace ASW nejpozději do 24 hodin od nahlášení havárie provozu ASW na službu HotLine.
- ▶ **Preventivní prohlídky** – kontrola funkčnosti, zabezpečení a optimalizaci provozu dle sjednaných oblastí, včetně vypracování zprávy – protokolu:
 - ASW FONS Akord **4 x ročně**
 - db prostředí MS SQL vč. systému ASW **4 x ročně**
- ▶ **Instalace sw změn ASW FONS Akord** - služba zajištění pravidelné instalace sw změn aplikace FONS Akord:
 - instalace sw změn ASW **2 x ročně**
- ▶ **Konzultační služby** - konzultační služby poskytované vzdáleně nebo na pracovišti Objednatele dle sjednaných oblastí nebo pracovišť Objednatele, včetně vypracování protokolu z konzultační návštěvy:
 - klinická pracoviště a ambulance **8 hodin ročně**
 - pracoviště výkaznictví a DRG **8 hodin ročně**

2. Aplikační sw FONS Reports

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

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

- ▶ **Konzultační služby** - konzultační služby poskytované vzdáleně nebo na pracovišti Objednatele dle sjednaných oblastí nebo pracovišť Objednatele, včetně vypracování protokolu z konzultační návštěvy:
 - pracoviště FONS Reports **24 hodin ročně**

3. Aplikační sw FONS Openlims

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

- ▶ **Základní podpora aplikačního sw FONS Openlims** - program péče o aplikaci zahrnuje:
 - ▶ Garance funkčnosti ASW – poskytování opravných kódů (hot-fix a patch).
 - ▶ Garance rozvoje ASW a db prostředí – poskytování výrobcem uvolněných updatů a upgradů.
 - ▶ Garance legislativních updatů – poskytování legislativních upgradů.
 - ▶ Garance dostupnosti úprav ASW – poskytování uvolněných úprav ASW.
 - ▶ Servisní garance – garance dostupnosti servisních služeb.
 - ▶ Garance dostupnosti služby HelpDesk – přístup k systému služby HelpDesk Centra podpory zákazníků
 - ▶ Garance podpory provozu db prostředí.
 - ▶ Garance vybraných služeb:
 - zajištění migrace ASW FONS Openlims na vyšší verzi db prostředí,
 - instalace nových verzí,
 - instalace oprav (hot-fix a patch),
 - zaškolení správce ASW.
 - ▶ Garance informovanosti – poskytování informací o nových sw produktech.
 - ▶ Garance možnosti účasti uživatelů na vzdělávacích setkáních k problematice IS.
- ▶ **Rozšířená podpora aplikačního sw FONS Openlims** - program péče o aplikaci zahrnuje:
 - ▶ Servisní garance nepřetržité dostupnosti servisních služeb **24x7 podpory provozu ASW FONS Openlims**.
 - ▶ Servisní garance nepřetržité dostupnosti servisních služeb **24x7 podpory provozu db prostředí MS SQL**.
 - ▶ Garance dostupnosti služby HelpDesk **24x7** – nepřetržitý přístup k aplikaci služby HelpDesk Centra podpory zákazníků.
 - ▶ Garance dostupnosti služby HotLine **24x7** – nepřetržitý přístup k systému služby HotLine Centra podpory zákazníků.
 - ▶ Garance zahájení servisního zásahu vzdáleným přístupem v případě havárie provozu ASW – zahájení servisního zásahu nejpozději do 120 minut od nahlášení havárie provozu ASW na službu HotLine.
 - ▶ Garance zahájení servisního zásahu v místě provozu ASW v případě havárie provozu ASW – dojezd odborného pracovníka na místo instalace ASW nejpozději do 24 hodin od nahlášení havárie provozu ASW na službu HotLine.
- ▶ **Preventivní prohlídky** – kontrola funkčnosti, zabezpečení a optimalizaci provozu dle sjednaných oblastí, včetně vypracování zprávy – protokolu:
 - FONS Openlims všechny moduly vč. db prostředí **4 x ročně**
- ▶ **Instalace sw změn ASW FONS Openlims** - služba zajištění pravidelné instalace sw změn aplikace FONS Openlims:
 - instalace sw změn ASW **2 x ročně**
- ▶ **Konzultační služby** - konzultační služby poskytované vzdáleně nebo na pracovišti Objednatele dle sjednaných oblastí nebo pracovišť Objednatele, včetně vypracování protokolu z konzultační návštěvy:
 - pracoviště laboratoří s ASW FONS Openlims **32 hodin ročně**

4. Aplikační sw FONS MEDIX

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

- ▶ **Základní podpora aplikačního sw FONS MEDIX** - program podpory provozu aplikace zahrnuje:
 - ▶ Garance funkčnosti ASW – poskytování opravných kódů (build).

- ▶ Garance rozvoje ASW a db prostředí – poskytování výrobcem uvolněných updatů a upgradů.
- ▶ Garance legislativních updatů – poskytování legislativních upgradů.
- ▶ Servisní garance – garance dostupnosti servisních služeb.
- ▶ Garance dostupnosti služby HelpDesk – přístup k systému služby HelpDesk Centra podpory zákazníků
- ▶ Garance podpory provozu db prostředí.

Článek III - Podpora technických prostředků IS

Servisní podpora technických prostředků není touto Smlouvou sjednána.

Článek IV - Definice programu servisní podpory

1. Program servisní podpory provozu ASW FONS Akord a FONS Openlims

| ROZŠÍŘENÁ SERVISNÍ PODPORA provozu ASW | | | | |
|---|---|---|--|----------------------------------|
| Kategorie incidentu | Přijem hlášení | Zahájení řešení | Obnovení provozu Odstranění závady | Servisní výjezd |
| Havárie přerušení provozu | Služba HotLine - 24x7 Pracoviště HelpDesk - 9x5 v pracovní dny: od 7:00 do 16:00 hod. | Nejpozději do 2 hodin | Nejpozději následující den | Nejpozději následující den |
| Významná závada významné omezení provozu | | Nejpozději následující den | Nejpozději třetí následující den | Nejpozději druhý následující den |
| Závada, chyba menší omezení provozu | HelpDesk - 9x5 v pracovní dny: od 7:00 do 16:00 hod. | Nejpozději druhý následující pracovní den | Termín stanoven dle závažnosti závady v záznamu požadavku evidence HelpDesk. | Nesjednán |

2. Program servisní podpory provozu ASW FONS Reports a FONS MEDIX

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

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

Článek V - Celková roční cena plnění

| označení služby | roční cena plnění |
|--|------------------------|
| FONS Akord Základní servisní podpora provozu ASW | 2 589 462,63 Kč |
| FONS Akord Rozšířená servisní podpora provozu ASW | 129 473,13 Kč |
| FONS Akord Rozšířená servisní podpora provozu ASW - rozšíření licence moduly 2023 | 48 678,00 Kč |
| FONS Akord Rozšířená servisní podpora provozu ASW - rozšíření licence stanice 2023 | 19 950,00 Kč |
| FONS Akord Konzultační služby | 13 128,00 Kč |
| FONS Reports Základní servisní podpora provozu ASW | 43 273,00 Kč |
| FONS Reports Konzultační služby | 37 568,64 Kč |
| FONS Openlims Základní servisní podpora provozu ASW | 449 071,27 Kč |
| FONS Openlims Rozšířená servisní podpora provozu ASW | 22 453,56 Kč |
| FONS Openlims Rozšířená servisní podpora provozu ASW - rozšíření analyzátorů 2023 | 23 940,00 Kč |
| FONS Openlims Konzultační služby | 26 256,63 Kč |
| FONS MEDIX Základní servisní podpora provozu ASW | 125 804,30 Kč |
| celková roční cena podpory bez DPH | 3 529 059,17 Kč |
| sjednaná měsíční úhrada bez DPH | 294 088,26 Kč |

Konec přílohy č. 1

Příloha č. 2 - Popis služeb

1. Aplikační sw FONS Akord

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

1.1. Program základní podpory aplikačního software FONS Akord

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

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

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

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

8. Podpora ASW nezahrnuje:

Dodávku následujících rozšíření ASW FONS Akord:

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

Dodávku následujících služeb podpory ASW FONS Akord:

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

Práce si objednává Objednatel na základě nabídky rozsahu požadovaných prací.

1.2. Podpora databázového prostředí

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

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

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

1.3. Rozšíření základní podpory - Program nepřetržité podpory provozu ASW FONS Akord

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

1. **Servisní garance nepřetržité dostupnosti servisních služeb 24x7 podpory provozu ASW** – Dodavatel se zavazuje zajistit dostupnost nepřetržitě pohotovosti a reakce služby servisního týmu technických specialistů pro řešení havarijních stavů v provozu systémové a aplikační vrstvy informačního systému. Dostupnost nepřetržitě pohotovosti a reakce servisního týmu je zajištěna prostřednictvím vyhrazeného telefonního čísla služby HotLine, definovaného v příloze č. 3. Dostupnost nepřetržitě 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.
2. **Servisní garance nepřetržité dostupnosti servisních služeb 24x7 podpory provozu db prostředí MS SQL** – 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 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.

3. **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.
4. **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.
5. **Garance zahájení servisního zásahu vzdáleným přístupem v případě havárie provozu ASW** - 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 od nahlášení havarijního stavu provozu ASW Objednatelem na vyhrazené telefonní číslo služby HotLine.
6. **Garance zahájení servisního zásahu v místě provozu ASW v případě havárie 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.

1.4. FONS Akord - Služby podpory provozu

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

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

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

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

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

- a) Dodavatel se zavazuje provést dvakrát ročně instalaci veškerých sw změn ASW FONS Akord za uplynulé období od poslední instalace sw s výjimkou ujednání bodu i) níže.
- b) Na server budou instalovány databázové změny a aktualizace nového klienta referenční stanice FONS Akord. Po provedení instalace sw změn je nutné v rámci součinnosti zajistit Objednatelem aktualizaci stanic jednotlivých uživatelů, což je zpravidla restart samotné stanice, který zajistí spuštění aktualizacího programu s funkcí synchronizace klientské části FONS Akord mezi serverem a stanicí uživatele.
- c) Instalace bude provedena pouze po souhlasu pracovníka Objednatele zodpovědného za spolupráci s Dodavatelem dle čl. I. přílohy č. 3 smlouvy, tzn. po souhlasu času a termínu instalace, resp. souhlasu odstávky provozu ASW pracovníkem Objednatele.
- d) Odsouhlasení data instalace bude probíhat pouze prostřednictvím záznamu aplikaci HelpDesk STAPRO. Dodavatel vždy vyzve Objednatele k potvrzení data instalace změn.
- e) Zákazník může také požádat o instalaci změn sám, opět pouze prostřednictvím záznamu požadavku v aplikaci HelpDesk.

- f) V případě zjištění sw chyby ovlivňující provoz Objednatele, bude provedena Dodavatelem instalace sw změn s opravou chyby i mimo sjednané termíny bez zbytečného odkladu.
- g) Instalaci změn bude prováděna v pracovní dny od pondělí do čtvrtka včetně. Instalace nebude prováděna v pátek, v sobotu, v neděli, ve svátky a v mimo pracovní dny.
- h) Instalace začne ve sjednaném a potvrzeném termínu od 17:00 hod., pokud nebude sjednáno jinak. V případě, že pro možnost instalace bude potřeba odstávka provozu, bude tato informace součástí požadavku v záznamu HelpDesk. Pokud bude nutné v případě instalace změn provést zálohování dat ASW FONS Akord, zajistí toto Dodavatel v rámci instalace změn sw.
- i) Součástí této služby není instalace změny ASW FONS Akord při přechodu na novou verzi databázového prostředí MS SQL, tzn. z v. MS SQL 2008 na v. 20XX. Tyto změny budou realizovány na základě objednávky nad rámec této smlouvy.

1.5. FONS Akord - služby podpory uživatelů

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

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

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

2. Aplikační sw FONS Reports

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

2.1. Program základní podpory aplikačního software FONS Reports

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

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

s Dodavatelem a které jsou současně uvedeny ve sjednaném rozsahu licencí ASW pro poskytování služeb servisní podpory, v kapitole 1 přílohy č. 1.

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

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

4. **Garance dostupnosti úprav ASW** - Dodavatel se zavazuje umožnit Objednateli přístup k poslední verzi ASW dle bodů 1, 2 a 3 formou možnosti přístupu k úložišti Dodavatele na adrese <https://www.fonsportal.cz>.
5. **Servisní garance** – Dodavatel se zavazuje pro zajištění provozu ASW garantovat Objednateli dostupnost služeb servisní pohotovost a služby HelpDesk Centra podpory zákazníků v rozsahu dle sjednaného programu servisní podpory provozu ASW.
6. **Garance podpory databázových prostředků SQL** - Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajistit podporu databázového prostředí a dalších systémových softwarových prostředků, které jsou instalovány u Objednatele jako nutná součást provozního prostředí ASW FONS Reports .
7. **Garance služeb** - Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajistit pro Objednatele následující služby:
 - ▶ **služby migrace db prostředí** - převod aplikace FONS Reports na vyšší verzi databázového prostředí. Instalační práce Dodavatele na převod – migraci nejsou zahrnuty v paušální ceně této smlouvy.
 - ▶ **služby instalace nových verzí** - instalace změn, úprav a rozšíření kódu ASW (update, upgrade, vyšší verze) FONS Reports poskytovaných v rámci této podpory. Instalační práce Dodavatele na instalaci nejsou zahrnuty v paušální ceně této smlouvy.
 - ▶ **služby instalace oprav** - instalace opravných kódů (build) ASW FONS Reports poskytovaných v rámci této podpory. Instalační práce Dodavatele jsou poskytovány v rámci paušální ceny této smlouvy.
 - ▶ **služby zaškolení správce ASW** při implementaci nových verzí, vzdáleně formou videokonference nebo na místě u Objednatele.
8. **Garance informovanosti** - Dodavatel se zavazuje bez prodlení informovat Objednatele o veškerých softwarových produktech, nebo jejich částech, uvolňovaných v rámci této podpory a rovněž o všech nově samostatně dodávaných funkcích a modulech ASW FONS Reports .
9. **Podpora ASW nezahrnuje:**

Dodávku následujících rozšíření ASW FONS Reports :

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

Dodávku následujících služeb podpory ASW FONS Reports :

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

Práce si objednává Objednatel na základě nabídky rozsahu požadovaných prací.

2.2. FONS Reports - služby podpory uživatelů

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

- ▶ **Konzultační služby** - konzultační služby poskytované vzdáleně nebo na pracovišti Objednatele dle sjednaných oblastí nebo pracovišť Objednatele, včetně vypracování zprávy – protokolu z konzultační návštěvy, které zpravidla zahrnují:

- uživatelské konzultace pro uživatele a správce ASW,
- konfigurace a nastavení provozních parametrů a prostředí ASW dle požadavků Objednatele,
- zaškolení uživatelů při rutinním provozu na pracovišti Objednatele,
- metodická podpora při rutinním používání ASW,
- metodická podpora konfigurace ASW a přípravy číselníků ASW.

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

3. Aplikační sw FONS Openlims

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

3.1. Program základní podpory aplikačního software FONS Openlims

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

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

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

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

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

Objednatele jako nutná součást provozního prostředí ASW FONS Openlims v rozsahu stanoveném popisem služby Podpora databázového prostředí.

7. **Garance služeb** - Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajistit pro Objednatele následující služby:

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

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

9. **Podpora ASW nezahrnuje:**

Dodávku následujících rozšíření ASW FONS Openlims:

- ▶ Nové, samostatné nebo rozšiřující moduly, které jsou samostatně 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 změnu počtu licencí pracovních stanic.

Dodávku následujících služeb podpory ASW FONS Openlims:

- ▶ Instalační práce spojené s instalací updatů, upgradů a nových verzí databázového prostředí.
- ▶ Instalační práce spojené s instalací update, upgrade a vyšších verzí ASW.
- ▶ Školící seminář 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.

Aktualizace provozních číselníků ASW

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

3.2. Podpora databázového prostředí

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

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

1. **Garance funkčnosti** - Dodavatel se zavazuje na vyžádání dle objednávky Objednatele instalovat Objednateli pro podporu db prostředí inovované softwarové kódy Service Pack a update. Podmínkou je volné šíření licence inovovaných kódů výrobcem nebo poskytnutí legální licence Objednatelem.
2. **Garance opravy** - Dodavatel se zavazuje na vyžádání dle objednávky Objednatele instalovat vybrané opravné softwarové kódy na db prostředí serveru ASW Objednatele. Podmínkou je volné šíření licence inovovaných kódů výrobcem nebo poskytnutí legální licence Objednatelem.
3. **Garance technické podpory výrobce** - Dodavatel se zavazuje zprostředkovat a využít pro provoz db prostředí Objednatele technickou podporu výrobce nebo Dodavatele databázového prostředí. Tato podpora zahrnuje zejména:

- ▶ Přehled o sw opravách (build) a vyžádání přístupu k těmto opravným kódům za účelem řešení chyb v programovém kódu příslušného produktu instalovaného u Objednatele.
- ▶ Přístup do znalostní databáze „Knowledge database“ - aktualizovaná databáze technických referencí, která informuje o problémech, obsahuje vysvětlení chybových hlášení a další informace.
- ▶ Přístup na Support Forum - možnost sdílení problémů a podpora řešení uživatelů databázových produktů.

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

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

3.3. Rozšíření základní podpory - Program nepřetržité podpory provozu ASW FONS Openlims

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

- 7. Servisní garance nepřetržité dostupnosti servisních služeb 24x7 podpory provozu ASW** – Dodavatel se zavazuje zajistit dostupnost nepřetržitě pohotovosti a reakce služby servisního týmu technických specialistů pro řešení havarijních stavů v provozu systémové a aplikační vrstvy informačního systému. Dostupnost nepřetržitě pohotovosti a reakce servisního týmu je zajištěna prostřednictvím vyhrazeného telefonního čísla služby HotLine, definovaného v příloze č. 3. Dostupnost nepřetržitě 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.
- 8. Servisní garance nepřetržité dostupnosti servisních služeb 24x7 podpory provozu db prostředí MS SQL** – 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 nepřetržitě pohotovosti a reakce servisního týmu je zajištěna prostřednictvím vyhrazeného telefonního čísla služby HotLine, definovaného v příloze č. 3. Dostupnost nepřetržitě 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.
- 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 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.
- 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 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 v případě havárie provozu ASW** - 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.
- 12. Garance zahájení servisního zásahu v místě provozu ASW v případě havárie 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.

3.4. FONS Openlims - služby podpory provozu

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

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

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

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

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

- a) Dodavatel se zavazuje provést dvakrát ročně instalaci veškerých sw změn ASW FONS Openlims za uplynulé období od poslední instalace sw s výjimkou ujednání bodu i) níže.
- b) Na server budou instalovány databázové změny a aktualizace nového klienta referenční stanice FONS Openlims. Po provedení instalace sw změn je nutné v rámci součinnosti zajistit Objednatelem aktualizaci stanic jednotlivých uživatelů, což je zpravidla restart samotné stanice, který zajistí spuštění aktualizací programu s funkcí synchronizace klientské části FONS Openlims mezi serverem a stanicí uživatele.
- c) Instalace bude provedena pouze po souhlasu pracovníka Objednatele zodpovědného za spolupráci s Dodavatelem dle čl. I. přílohy č. 3 smlouvy, tzn. po souhlasu času a termínu instalace, resp. souhlasu odstávky provozu ASW pracovníkem Objednatele.
- d) Odsouhlasení data instalace bude probíhat pouze prostřednictvím záznamu aplikaci HelpDesk STAPRO. Dodavatel vždy vyzve Objednatele k potvrzení data instalace změn.
- e) Zákazník může také požádat o instalaci změn sám, opět pouze prostřednictvím záznamu požadavku v aplikaci HelpDesk.
- f) V případě zjištění sw chyby ovlivňující provoz Objednatele, bude provedena Dodavatelem instalace sw změn s opravou chyby i mimo sjednané termíny bez zbytečného odkladu.
- g) Instalaci změn bude prováděna v pracovní dny od pondělí do čtvrtka včetně. Instalace nebude prováděna v pátek, v sobotu, v neděli, ve svátky a v mimo pracovní dny.
- h) Instalace začne ve sjednaném a potvrzeném termínu od 17:00 hod., pokud nebude sjednáno jinak. V případě, že pro možnost instalace bude potřeba odstávka provozu, bude tato informace součástí požadavku v záznamu HelpDesk. Pokud bude nutné v případě instalace změn provést zálohování dat ASW FONS Openlims, zajistí toto Dodavatel v rámci instalace změn sw.
- i) Součástí této služby není instalace změny ASW FONS Openlims při přechodu na novou verzi databázového prostředí MS SQL, tzn. z v. MS SQL 2008 na v. 20XX. Tyto změny budou realizovány na základě objednávky nad rámec této smlouvy.

3.5. FONS Openlims - služby podpory uživatelů

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

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

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

4. Aplikační sw FONS MEDIX

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

4.1. Program základní podpory aplikačního software FONS MEDIX

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

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

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

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

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

Dodávku následujících rozšíření ASW FONS MEDIX:

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

Dodávku následujících služeb podpory ASW FONS MEDIX:

- ▶ Instalační práce spojené s instalací updatů, upgradů a nových verzí databázového prostředí.
- ▶ Instalační práce spojené s instalací update, upgrade a vyšších verzí ASW.
- ▶ Školící seminář 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.

4.2. Podpora databázového prostředí

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

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

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

5. Další ujednání k podpoře aplikačních software

5.1. Řešení změn

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

5.2. Specifická ujednání pro preventivní prohlídky a konzultační služby

1. V prvním roce účinnosti Smlouvy bude provedena alikvotní část preventivních prohlídek a konzultačních služeb.
2. Termíny preventivních prohlídek a konzultačních služeb se stanoví vzájemnou dohodou s přihlédnutím k jejich rovnoměrnému rozložení v průběhu kalendářního roku.

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

5.3. Garance účasti na setkáních organizovaných Dodavatelem

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

„Seminář NIS VIP“ – 2 účastníci

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

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

Setkání správců NIS – 2 účastníci

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

Setkání uživatelů klinických modulů NIS – 2 účastníci

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

Setkání správců modulu Výkaznictví - 2 účastníci

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

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

Článek VI - Podpora technických prostředků

Servisní podpora technických prostředků není touto Smlouvou sjednána.

Článek VII - Kategorie incidentů a podpora prostředků IS

Pro stanovení potřebného rozsahu a dostupnosti služby vzhledem k typu incidentu je zavedena kategorizace typu incidentů a služba programu podpory k danému typu incidentu.

1. Kategorie incidentu

| Klasifikace incidentu | |
|--|--|
| Kategorie incidentu | Závažnost incidentu |
| 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. |
| 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. |
| 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. |

Konec přílohy č. 2

Příloha č. 3 - Zodpovědné osoby a pravidla součinnosti

Článek I - Osoby odpovědné za řízení vztahů v rámci Smlouvy

1. Pracovníci odpovědní za řízení vztahů Smlouvy

Dodavatel

| odpovědnost | jméno | pracovní zařazení | telefon, e-mail |
|---|----------------------------|----------------------|-----------------|
| statutární zástupce s právem podpisu smluvních ujednání | Ing. Leoš Raibr | jednatel společnosti | [redacted] |
| osoba oprávněná k jednání o smluvních podmínkách | Mgr. Ivo Panchártek | obchodní manažer | [redacted] |

Objednatel

| | | | |
|---|---------------------------|-------------------|------------|
| statutární zástupce s právem podpisu smluvních ujednání | Ing. Ivo Žolnerčík | ředitel nemocnice | [redacted] |
| osoba oprávněná k jednání o smluvních podmínkách | Ing. Ivo Žolnerčík | ředitel nemocnice | [redacted] |

2. Pracovník Dodavatele odpovědný za vlastní plnění a spolupráci s Objednatel

Dodavatel

| | | | |
|-----------------------------------|---------------------|---------------------------|---------------|
| osoba odpovědná za plnění Smlouvy | Petr Jelínek | vedoucí oddělení HelpDesk | [redacted] cz |
|-----------------------------------|---------------------|---------------------------|---------------|

3. Pracovníci Objednatele odpovědní za spolupráci s Dodavatelem

Objednatel

| | | | |
|--|--------------|--------------------------|-------------------------------|
| osoba odpovědná za spolupráci a plnění Smlouvy | Jméno | pracovní zařazení | tel. kontakt e-mail |
|--|--------------|--------------------------|-------------------------------|

4. Pracovníci Objednatele odpovědní za součinnost a spolupráci

Odpovědní pracovníci Objednatele s oprávněním přístupu do systému aplikace HelpDesk, včetně stanovení jejich dostupnosti pro spolupráci a součinnost při plnění sjednaných servisních služeb a koordinaci případného servisního výjezdu Dodavatele.

Objednatel

| | | | |
|--------------------|-----------------------------------|---|--|
| Ing. Josef Ligocki | tel. [redacted] [redacted] z | Vedoucí oddělení informačních technologií | dostupnost denně od 07:00 do 16:00 hod. |
| Ing. Jan Kohane | tel. [redacted] [redacted] z | pracovní zařazení | dostupnost denně od 07:00 do 16:00 hod. |
| Jméno | tel. kontakt [redacted] | pracovní zařazení | dostupnost [redacted] od 00:00 do 00:00 hod. |
| [redacted] | tel. kontakt [redacted] | pracovní zařazení | dostupnost [redacted] od 00:00 do 00:00 hod. |

Článek II - Součinnost a komunikace

1. Centrum podpory zákazníka – služba HelpDesk

1.1. HelpDesk - základní určení

- Dodavatel zajišťuje řízení a správu požadavků, hlášení chyb nebo závad vztahujících se ke službám dle Smlouvy pomocí Centra podpory zákazníků, které používá pro podporu své činnosti softwarový nástroj aplikaci HelpDesk STAPRO a pracoviště služby HelpDesk STAPRO (dále jen HelpDesk).

2. Přístup k aplikaci HelpDesk mají pouze registrovaní uživatelé Objednatele dle rozsahu přidělených uživatelských práv. Dodavatel zajišťuje nepřetržitý provoz aplikace HelpDesk v rozsahu 24 hodin denně x 7 dní v týdnu x 365 dní v roce. Přístup registrovaných uživatelů Dodavatel časově a místně neomezuje.
3. Dodavatel se zavazuje poskytnout Objednateli služby Centra podpory zákazníků a přístup do systému HelpDesk pro tyto účely:
 - příjem požadavků uživatelů,
 - hlášení chyb, závad, incidentů, problémů, havárií apod.,
 - poskytování aktuálních informací o stavu řešení.
4. Přístup ke službám pracoviště HelpDesk je poskytován a garantován Dodavatelem jako nedílná součást Smlouvy.

1.2. Předání Požadavků a hlášení chyb a závad

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, že 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, tzn. zaevidovat chybu nebo závadu do systému HelpDesk Dodavatele.
3. Dodavatel se zavazuje, že všechny záznamy HelpDesku (požadavky a hlášení závad) budou řešeny dle závazků garantovaných Smlouvou.
4. Nahlášení požadavků, chyb, závad apod. 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: [REDACTED]
 - ▶ faxem na čísle: [REDACTED]
 - ▶ písemně dopisem nebo předáním na adresu: STAPRO s. r. o.
Úsek péče o zákazníky
Pernštýnské nám. 51
530 02 Pardubice
5. Požadavek nebo závada se považují za nahlášené okamžikem zaevidování do systému HelpDesk Dodavatele.
6. Na HelpDesk se mohou obracet pouze určení pracovníci Objednatele uvedení v článku I. Tito pracovníci obdrží před prvním přihlášením e-mail Dodavatele s přihlašovacími údaji a základním popisem pro přihlášení do aplikace HelpDesk.
7. Každý požadavek nebo závada budou evidovány v záznamu systému HelpDesk a dle typu (dotaz, konzultace, hlášení chyby, hlášení problému, 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.).

1.3. Základní garance odezvy HelpDesku na požadavek nebo hlášení závady

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

2. Centrum podpory zákazníka – služba HotLine

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. 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 telefonicky na mobilním čísle. Telefonní kontakt bude Objednateli předán po podpisu smlouvy nebo jejího dodatku.
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 čl. I.
6. Každé hlášení bude zaznamenáno pracovníkem služby HotLine v systému HelpDesk a bude řešeno dle závazků garantovaných Smlouvou.

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 nenes zodpovědnost a nemá vliv na její provoz.

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:

- a) Objednatel a Dodavatel se zavazují stanovit a udržovat aktuální seznam pracovníků, uvedených v čl. I této Přílohy, odpovědných za spolupráci a organizační podporu.
- b) Pracovníci Objednatele, odpovědní za spolupráci s Dodavatelem, budou v případě řešení havárie provozu ASW a omezení dostupnosti ASW anebo v případě řešení kritického omezení provozu ASW, k dispozici na pracovišti Objednatele ve své pracovní době i mimo běžný rámec pracovní doby, a to dle potřeby Dodavatele a na pokyn Dodavatele.
- c) Objednatel se zavazuje zajistit dostupnost pracovníků organizační podpory Objednatele dle definovaného rozsahu dostupnosti a na uvedených kontaktních číslech.
- d) Požadavek na servisní zásah a zejména požadavek na servisní výjezd schvaluje a autorizuje vždy odpovědný pracovník Objednatele.
- e) Dodavatel je povinen vždy před uskutečněním servisního výjezdu kontaktovat pracovníka organizační podpory Objednatele pro odsouhlasení a autorizaci servisního výjezdu.
- f) Dodavatel je oprávněn neprovést servisní výjezd v případě, že pracovníci organizační podpory Objednatele nejsou dostupní. V tomto případě je Dodavatel povinen o této skutečnosti provést záznam do záznamu systému HelpDesk a dále po každé uplynulé hodině opětovně zkoušet kontaktovat pracovníky organizační podpory Objednatele.
- g) V případě servisního výjezdu je servisním místem sídlo Objednatele uvedené v záhlaví Smlouvy.
- h) V případě servisního výjezdu zajišťuje pro Dodavatele organizační podporu ze strany Objednatele odpovědný pracovník uvedený v seznamu odpovědných osob Objednatele.
- i) Servisní zásahy vyvolané činností nebo příčinou anebo problémem na straně Objednatele hradí Objednatel nad rámec plnění Smlouvy v rozsahu odpracovaných hodin a dle ujednání čl. VI Smlouvy.
- j) Objednatel odpovídá za provádění zálohování, archivaci a zabezpečení uložení dat ASW a zálohovacích médií zálohovaných dat ASW a dále odpovídá za provádění zálohování dat ostatních informačních systémů třetích stran, nezbytných pro provoz ASW v dostatečném rozsahu a četnosti.

- k) Objednatel se zavazuje k dodržování oboustranně dohodnutých a odsouhlasených postupů a k vedení dokumentace v nezbytném rozsahu k zabezpečení provozu ASW, včetně vazeb na všechny dotčené služby, zejména komunikacemi informačních systémů třetích stran.
- l) Objednatel odpovídá za správné nastavení a průběžnou údržbu všech lokálních a všech uživatelských číselníků nezbytných pro správný provoz ASW a to zejména ve vztahu k bezchybnému pořizování dat a vykázání údajů pro plátce péče a dále ve vztahu k zabezpečení přístupu a provozu ASW.
- m) Objednatel odpovídá za průběžný import a aktualizaci všech nezbytných číselníků třetích stran, zejména číselníků vydávaných státními organizacemi a institucemi a také číselníků, které vyžaduje legislativa ČR.
- n) Dodavatel se zavazuje předkládat Objednateli požadavky a návrhy na upgrade ASW a HW technologií dle aktuálních zjištění a požadavků provozu ASW. Realizaci požadavku schvaluje a objednává výhradně Objednatel.
- o) Objednatel se zavazuje zabezpečit bezvadnou funkčnost a podporu provozu všech technických prostředků Objednatele, nezbytných pro provoz ASW, které nejsou součástí plnění servisní podpory dle této Smlouvy. Jedná se zejména o síťovou infrastrukturu, aktivní prvky, databázové i souborové servery, zálohování dat, pracovní uživatelské stanice, tiskárny, operační a databázové systémy serverů a pracovních stanic, komunikační rozhraní a komunikační aplikace.
- p) Objednatel se zavazuje zajistit, že k dotčeným serverům ASW a dále k záložním nebo archivním kopiím dat ASW, budou mít fyzický přístup pouze oprávněné osoby dle interních bezpečnostních pravidel Objednatele.
- q) Objednatel se zavazuje zajistit, že ke správcovským programům a správcovským (administrátorským) účtům k ASW budou přístup mít pouze oprávněné osoby dle interních bezpečnostních pravidel Objednatele.
- r) Objednatel se zavazuje konzultovat s Dodavatelem veškeré zásahy do systémové části ASW, včetně databázové vrstvy ASW, a dále zejména zásahy do technického prostředí nezbytného pro provoz ASW. Jedná se zejména o zásahy do konfigurace serverů, výměna sw a HW komponent serverů nebo pracovních stanic, změny konfigurace zálohování, úpravy nebo výměny záložních zdrojů UPS apod.
- s) Objednatel se zavazuje pro nezbytné případy zajištění plnění Smlouvy zprostředkovat jednání a nezbytnou spolupráci s autory nebo dodavateli existujících programových vybavení, která souvisí s provozem ASW nebo provoz ASW ovlivňují.
- t) Objednatel se zavazuje pro nezbytné případy zajištění plnění Smlouvy zprostředkovat jednání a nezbytnou spolupráci s dodavateli, jejichž programové vybavení přímo komunikuje s ASW Dodavatele včetně předání úplné dokumentace nutné pro zprovoznění a údržbu vzájemné datové komunikace.
- u) Objednatel se zavazuje pro nezbytné případy zajištění plnění Smlouvy zprostředkovat jednání a nezbytnou spolupráci s dodavateli, jejichž přístroje a technologická zařízení jsou připojeny k ASW, včetně předání úplné dokumentace nutné pro on-line napojení přístroje do ASW a údržbu datové komunikace přístroje s ASW. Jedná se zejména o laboratorní přístroje, RDG přístroje apod.

Článek III - Bezpečnost a ochrana

1. Bezpečnost a ochrana dat na serverových systémech

1. Objednatel se zavazuje zajišťovat zálohování kompletního objemu dat provozovaných informačních systémů 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.110/2019 Sb. o zpracování osobních údajů ve znění pozdějších předpisů, a to včetně tvorby a správy bezpečných hesel k uživatelským účtům.

2. Vzdálený přístup

1. Objednatel se zavazuje, že umožní Dodavateli poskytování služeb dle Smlouvy vzdáleným přístupem. Objednatel se dále zavazuje, že technicky a organizačně zajistí možnost vzdáleného přístupu pracovníků Dodavatele prostřednictvím sítě Internet na dotčený technický prostředek, zpravidla server v rámci počítačové sítě LAN Objednatele.

2. Smluvní strany sjednávají vzdálený přístup prostřednictvím zabezpečeného kanálu sítě Internet, způsob připojení VPN tunel (IPSec, PPTP, SSL) + RDP nebo RDP přístup (terminálová relace).

Konec přílohy č. 3