

SERVISNÍ SMLOUVA č. SO-1935

DODATEK č. 4

Nemocnice Pelhřimov, příspěvková organizace

společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Č. Budějovicích, oddíl Pr vložka 466,
se sídlem Slovanského bratrství 710, Pelhřimov, PSČ 393 01,
zastoupená Ing. Jan Mlčák, MBA, ředitel nemocnice,
IČ 00511951,
DIČ CZ00511951,
bankovní spojení MONETA Money Bank, a. s., č. ú. 174-401202834/0600,
adresa elektronické pošty: hospital@nempe.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,
DIČ DPH CZ699004728,
bankovní spojení ČSOB, a. s., č. ú. 271810793/0300,
adresa elektronické pošty: stapro@stapro.cz,

(dále jen **Dodavatel**),
na straně druhé,

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

uzavírají mezi sebou Dodatek č. 4 Servisní smlouvy č. SO-1935, uzavřené mezi Smluvními stranami dne 1.10.2008 (dále jen **Servisní smlouva** nebo **Smlouva**) v následujícím znění:

Článek I - Předmět dodatku

1. Smluvní strany sjednávají změnu 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 dodaný modul LIS FONS Openlims, včetně licencí analyzátorů. Rozsah služeb poskytovaných Dodavatelem podle Servisní smlouvy je nově dán Přílohou č. 1 a Přílohou č. 2 tohoto Dodatku.
2. Smluvní strany sjednávají k datu účinnosti Dodatku ukončení poskytování všech služeb pro ASW FONS Akord v plném rozsahu.
3. V souvislosti s ujednáním čl. VIII - Ochrana osobních údajů a důvěrných informací sjednávají Smluvní strany, že poddodavatelé, zapojení k datu uzavření Dodatku do zpracování Osobních údajů Objednatele v rámci plnění služeb Smlouvy jako Další zpracovatelé, jsou uvedeni v příloze č. 1 Smlouvy.

Článek II - Doba platnosti a účinnost Dodatku

1. Tento Dodatek nabývá platnosti dnem jeho podpisu oběma smluvními stranami.
2. Tento Dodatek nabývá účinnosti prvního dne kalendářního měsíce následujícího po dni jeho uveřejnění ve smyslu zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv. Objednatel se zavazuje Dodatek Smlouvy zveřejnit v souladu s příslušnými ustanoveními zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, a to nejpozději do pěti pracovních dní od uzavření Dodatku 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.

3. Smluvní strany se dohodly, že jsou ustanoveními tohoto Dodatku vázány již od 1. 1. 2023.
4. Smluvní strany dále sjednávají, že vystavené daňové doklady (faktury) za měsíce leden až srpen 2023 upraví Poskytovatel částečným opravným daňovým dokladem dle sjednaného rozsahu plnění dle tohoto dodatku.
5. Okamžikem účinnosti tohoto Dodatku nahrazuje příloha č. 1, příloha č. 2 a příloha č. 3 tohoto Dodatku v plném rozsahu dosavadní přílohy č. 1, č. 2 a č. 3 Servisní smlouvy a zároveň se nové přílohy stávají nedílnou součástí Servisní smlouvy.

Článek III - Ustanovení společná a závěrečná

1. Servisní smlouva zůstává v ostatním beze změn a doplnění.
2. Tento Dodatek je vyhotoven ve dvou stejnopisech s platností originálu, přičemž každá smluvní strana obdrží po jednom vyhotovení.
3. Dodavatel bere na vědomí, že obsah Servisní smlouvy, vč. jejich Dodatků a příloh, podléhá povinnosti uveřejnění dle zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, v platném znění. Dodavatel prohlašuje, že Přílohy Smlouvy obsahují obchodní tajemství Dodavatele a Dodavatel má zájem na jejich utajení a ochraně. **Smlouva tak může být Objednatelům uveřejněna bez obchodního tajemství obsaženého v Přílohách Smlouvy s výjimkou ujednání o ceně plnění Smlouvy.**
4. Žádná Smluvní strana není oprávněna postoupit právo na peněžitě plnění ze Servisní smlouvy na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu druhé Smluvní strany. Žádná Smluvní strana není oprávněna zatížit právo anebo pohledávku vyplývající ze Servisní smlouvy nebo žádnou jejich část bez předchozího písemného souhlasu druhé Smluvní strany.
5. Součástí Dodatku je Příloha č. 1 Rozsah služeb a cena plnění, Příloha č. 2 Popis služeb a Příloha č. 3 Zodpovědné osoby a pravidla součinnosti.
6. Smluvní strany prohlašují, že je jim znám význam jednotlivých ustanovení tohoto Dodatku a že tento Dodatek uzavírají na základě své pravé a svobodné vůle a nejsou jim známy žádné okolnosti ani skutečnosti, které by jim bránily v plnění závazků. Na důkaz toho připojují níže své podpisy.

V Pardubicích dne

V Pelhřimově dne

Dodavatel:

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

Objednatel:

Ing. Jan Mičák, MBA
ředitel nemocnice
Nemocnice Pelhřimov,
příspěvková organizace

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 Openlims

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

FONS Openlims - biochemie, hematologie

FONS Openlims - mikrobiologie

FONS Openlims - scanování žádanek metodou OCR

FONS Openlims - Service Broker

FONS Openlims modul pro komunikaci s analyzátory OKBH včetně modulů QC:

- | | |
|---------------------------|-----------------------|
| - Roche PSM | - Sysmex CA-1500 I. |
| - IRIS IQ200 | - Sysmex CA-1500 II. |
| - UniCel DxH 800 | - UniCel DxH 500 |
| - DM-96 Cellavision | - GEM 5000 POCT |
| - Sebia Phoresis Hydrasys | - ALCHEM SH-12/12 I. |
| - Optilite | - ALCHEM SH-12/12 II. |

Počet licencí pracovních stanic FONS Openlims **31** pracovních stanic

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 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 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.
 - ▶ 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 (build),
 - zaškolení správce ASW.
- ▶ Garance informovanosti – poskytování informací o nových sw produktech.
- ▶ Garance možnosti účasti uživatelů na vzdělávacích setkáních k problematice IS.
- ▶ **Preventivní prohlídky** – kontrola funkčnosti, zabezpečení a optimalizaci provozu dle sjednaných oblastí, včetně vypracování zprávy – protokolu:
 - FONS Openlims všechny moduly vč. db prostředí **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 **16 hodin ročně**

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 OpenLIMS

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

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

Článek V - Cena plnění

označení služby	roční cena plnění
FONS Openlims Servisní podpora a údržba provozu ASW	341 532,58 Kč
FONS Openlims Konzultační služby	24 067,57 Kč
FONS Openlims Servisní podpora a údržba provozu ASW - rozšíření moduly 2023	28 500,00 Kč
FONS Openlims Servisní podpora a údržba provozu ASW - rozšíření analyzátořy 2023	22 800,00 Kč
celková roční cena podpory bez DPH	416 900,15 Kč
sjednaná měsíční úhrada bez DPH	34 741,68 Kč

Konec přílohy č. 1

Příloha č. 2 - Popis služeb

Článek I - Podpora aplikačního software

1. 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“.

1.1. Program základní podpory aplikačního software FONS Openlims

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

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

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

Úprava ASW bude provedena při každé změně právních předpisů, která se bude dotýkat funkcí ASW. Lhůta k provedení a uvolnění úprav je sjednána nejpozději ke dni účinnosti změny předpisů. V případě, že změna předpisů, 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 Openlims.

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

7. **Garance služeb** - Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajistit pro Objednatele následující služby:
- ▶ **služby migrace db prostředí** - převod aplikace FONS Openlims na vyšší verzi databázového prostředí. Instalační práce Dodavatele na převod – migraci nejsou zahrnuty v paušální ceně Smlouvy.
 - ▶ **služby instalace nových verzí** - instalace změn, úprav a rozšíření kódu ASW (update, upgrade, vyšší verze) FONS Openlims poskytovaných v rámci této podpory. Instalační práce Dodavatele na instalaci nejsou zahrnuty v ceně Základní podpory dle Smlouvy.
 - ▶ **služby instalace oprav** - instalace opravných kódů (build) ASW FONS Openlims poskytovaných v rámci této podpory. Instalační práce Dodavatele jsou poskytovány v rámci ceny Základní podpory dle Smlouvy.
 - ▶ **služby zaškolení** správce ASW při implementaci nových verzí, vzdáleně formou videokonference nebo na místě u Objednatele.
8. **Garance informovanosti** - Dodavatel se zavazuje bez prodlení informovat Objednatele o veškerých softwarových produktech, nebo jejich částech, uvolňovaných v rámci této podpory a rovněž o všech nově samostatně dodávaných funkcích a modulech ASW FONS Openlims.

9. **Podpora ASW nezahrnuje:**

Dodávku následujících rozšíření ASW FONS Openlims:

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

Dodávku následujících služeb podpory ASW FONS Openlims:

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

Práce si objednává Objednatel na základě nabídky rozsahu požadovaných prací.

Aktualizace provozních číselníků ASW

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

1.2. 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.

1.3. FONS Openlims - služby podpory provozu

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

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

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

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

1.4. FONS Openlims - služby podpory uživatelů

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

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

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

2. Další ujednání k podpoře aplikačních software

2.1. Řešení změn

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

2.2. 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 zaslání informačních (notifikačních) e-mailů nad Úložištěm dokumentů, které se odesílají při přidání nebo změně dokumentu v Úložišti dokumentů FONS Portal.
8. V Úložišti dokumentů je pro potřeby Objednatele současně uložen přehled čerpání konzultačních služeb a plnění profylaktických kontrol, případně plnění dalších služeb dle Smlouvy.

Článek II - Podpora technických prostředků

Servisní podpora technických prostředků není touto Smlouvou sjednána.

Článek III - 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 lze použít pouze omezeně. 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	tel. 467 003 210 raibr@stapro.cz
osoba oprávněná k jednání o smluvních podmínkách	Ing. Václav Štěpánek	obchodní manažer	tel. 603 247 197 stepanekv@stapro.cz

Objednatel

statutární zástupce s právem podpisu smluvních ujednání	Ing. Jan Mičák, MBA	ředitel nemocnice	tel. 565 355 100 jmlcak@hospital-pe.cz
osoba oprávněná k jednání o smluvních podmínkách	Ing. Jan Mičák, MBA	ředitel nemocnice	tel. 565 355 100 jmlcak@hospital-pe.cz

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

Dodavatel

osoba odpovědná za plnění Smlouvy	Petr Jelínek	vedoucí oddělení HelpDesk	tel. 467 003 323 petr.jelinek@stapro.cz
-----------------------------------	---------------------	---------------------------	--

3. Pracovníci Objednatele odpovědní za spolupráci s Dodavatelem

Objednatel

osoba odpovědná za spolupráci a plnění Smlouvy	Karel Kužel	Vedoucí oddělení informatiky	tel. 731 691 345 kk@hospital-pe.cz
--	--------------------	------------------------------	---------------------------------------

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

Karel Kužel	tel. 731 691 345 kk@hospital-pe.cz	Vedoucí oddělení informatiky	dostupnost denně od 08:00 do 16:00 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).
- 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.
- 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: +420 467 003 150
+420 739 394 344
 - ▶ faxem na číslo: +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 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. 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 zkusit 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 činnostmi 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 se zavazuje s dostatečným předstihem informovat Dodavatele o změnách, které mohou mít dopady na správnost výstupů, zpravidla reportů a sestav v ASW, zejména pak o změnách datových zdrojů a organizační struktury.
- m) 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.
- n) 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.
- o) 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.
- p) 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.
- q) 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.
- r) 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.
- s) 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.
- t) 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.
- u) 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.

- v) 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