

SERVISNÍ SMLOUVA č. SO-3217 PODPORA PROVOZU IS

Rokycanská nemocnice, a.s.

společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Plzni pod sp. zn. B 1071,
se sídlem Voldušská 750, 337 22 Rokycany
jednatel MUDr. Hana Perková, předseda představenstva
IČ 26360900
bankovní spojení
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
jednatel Ing. Leoš Raibr, jednatel společnosti
IČ 13583531
DIČ CZ13583531
bankovní spojení Citibank a.s. Praha, č.ú.: 2511620104/2600
[REDAKCE]
adresa elektronické pošty: [REDAKCE]
(dále jen **Dodavatel**)
na straně druhé

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

uzavírají mezi sebou obchodní smlouvu o poskytování služeb (dále jen **Smlouva**),
v souladu s příslušnými ustanoveními Obchodního zákoníku, zákona číslo 513 /1991 Sb., v platném znění.

Článek 1 - Účel Smlouvy a cíle Smluvních stran

- 1.1. Účelem Smlouvy je podrobná úprava a právní vymezení vztahů Smluvních stran při poskytování služeb Dodavatele Objednateli pro vybrané informační technologie a uživatele informačního systému Objednatele, včetně nahrazení stávajících služeb, původně vymezených v Supervizní smlouvě č. OMSZ_K0081_0026 ze dne 29. 11. 2001 a všech dodatků Supervizní smlouvy.
- 1.2. Společným cílem Smluvních stran je zajištění provozu, funkčnosti a dostupnosti vybraných informačních technologií a informačních systémů užívaných Objednatelem a uživateli Objednatele.

Článek 2 - Předmět Smlouvy

- 2.1. Dodavatel se zavazuje prostřednictvím svých zaměstnanců a / nebo Smluvních partnerů poskytovat Objednateli služby spočívající v zajištění a podpoře provozu informačních systémů Objednatele, resp. v zajištění a podpoře provozu vybraných informačních technologií.
- 2.2. Rozsah podpory a popis poskytovaných služeb je uveden v **Příloze č. 1 a č. 2** Smlouvy.
- 2.3. Objednatel se zavazuje řádně a včas poskytnuté služby přijímat a platit Dodavateli dále sjednanou odměnu ve sjednaných termínech.
- 2.4. Jakékoli jiné služby nebo jejich rozsah, než uvedené v **Příloze č. 1 a č. 2** Smlouvy, mohou být zajišťovány Dodavatelem po dohodě, a to výhradně na základě samostatné potvrzené písemné objednávky či další smlouvy, a to v cenách dle potvrzené písemné objednávky nebo smlouvy.

Článek 3 - Prohlášení Smluvních stran

- 3.1. Dodavatel tímto prohlašuje, že je odbornou firmou oprávněnou a způsobilou k řádnému a kvalifikovanému zabezpečení služeb spojených se zajištěním provozu a správy v oblasti informačních systémů.

- 3.2. Smluvní strany tímto prohlašují, že mají zájem na vzájemné dlouhodobé spolupráci upravené Smlouvou, a dále prohlašují, že mají dostatečné finanční prostředky na zajišťování služeb dle Smlouvy a na úhradu ceny sjednané Smlouvou.
- 3.3. Dodavatel tímto prohlašuje, že není ve stavu úpadku a není mu známo, že by vůči němu bylo zahájeno řízení ve smyslu insolvenčního zákona č.182/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů. Dále prohlašuje, že vůči němu není v právní moci žádné soudní rozhodnutí, či rozhodnutí správního či jiného státního orgánu na plnění, které by mohlo být důvodem pro soudní exekuci, a že takové řízení nebylo proti němu zahájeno.

Článek 4 - Práva a povinnosti Smluvních stran

- 4.1. Dodavatel se zavazuje poskytovat služby uvedené v této smlouvě s náležitou odbornou péčí kvalifikovanými a vyškolenými pracovníky a v souladu se zájmy Objednatele.
- 4.2. Dodavatel se zavazuje provádět veškeré činnosti dle Smlouvy ve shodě s bezpečnostními požadavky Objednatele, které budou písemně Dodavateli předány a Dodavatelem písemně potvrzeny.
- 4.3. Dodavatel i Objednatel se zavazují stanovit za účelem řízení vztahu mezi Objednatelem a Dodavatelem v oblasti působnosti podle Smlouvy osobu odpovědnou za tento vztah. Jména pracovníků jsou uvedena v **Příloze č. 3** Smlouvy.
- 4.4. Dodavatel se zavazuje stanovit osobu odpovědnou za plnění závazků dle Smlouvy. Jméno pracovníka je uvedeno v **Příloze č. 3** Smlouvy.
- 4.5. Objednatel se zavazuje stanovit odpovědné pracovníky a poskytnout Dodavateli veškerou součinnost, nezbytné údaje a informace potřebné k řádnému plnění Smlouvy a umožnit řádné plnění Smlouvy v plném rozsahu. V době provádění prací bude na vyžádání Dodavatele přítomen na pracovišti Objednatele odpovědný pracovník Objednatele, v odůvodněných případech i mimo rámec běžné pracovní doby, u plánovaných akcí po předchozí dohodě.
- 4.6. Objednatel se zavazuje umožnit provádět činnost dle Smlouvy i mimo běžnou pracovní dobu.
- 4.7. Objednatel se zavazuje zajistit pracovníkům Dodavatele:
- bezplatný vjezd a parkování v příslušných objektech Objednatele,
 - přístup na příslušná pracoviště v místech instalace technologií dotčených Smlouvou,
 - bezpečné, nezávadné a zdravé neohrožující pracovní prostředí.
- 4.8. Objednatel se zavazuje přijmout plnění Dodavatele, pokud bylo provedeno řádně, včas a v odpovídající kvalitě. Pokud Objednatel ani na základě písemného oznámení termínu předání plnění toto plnění bez jakéhokoli odůvodnění nepřevzme, má se zato, že plnění bylo předáno a převzato dnem, kdy se tak podle písemného oznámení mělo stát. Písemné oznámení musí být adresováno příslušné odpovědné osobě, resp. osobě, která ji v době nepřítomnosti zastupuje, a musí jí být prokazatelně doručeno.
- 4.9. Objednatel se zavazuje po dohodě s Dodavatelem zajistit technické prostředky, komponenty (hardwarové, softwarové) nebo služby, které nejsou předmětem Smlouvy a jsou nutné pro zajištění služeb Dodavatele, a to dle svých možností a na základě zdůvodněných požadavků Dodavatele. Pokud nebudou tyto prostředky zajištěny, neodpovídá Dodavatel za případné neplnění či omezené plnění poskytovaných služeb.
- 4.10. Objednatel se zavazuje dodržovat ustanovení autorského zákona. Objednatel bere na vědomí, že Dodavatel provádí implementaci a poskytuje služby pouze v prostředí legálního software a že za užívání nelegálního software Objednatelem nenese Dodavatel žádnou odpovědnost.
- 4.11. Objednatel je oprávněn provádět datové a konfigurační změny v informačním systému. Pokud tyto změny budou mít negativní dopad na služby zajišťované Dodavatelem, pak Dodavatel neodpovídá za případné neplnění či omezené plnění poskytovaných služeb. Objednatel se v takovémto případě zavazuje vyvolat jednání s Dodavatelem k zajištění nápravy.
- 4.12. Objednatel se zavazuje umožnit Dodavateli technicky a organizačně vzdálený přístup k definovaným prostředkům informačního systému Objednatele za účelem plnění činností a závazků Dodavatele dle Smlouvy.

Článek 5 - Místo, termíny a prokazování plnění

- 5.1. Místem plnění služeb sjednaných dle Smlouvy jsou pracoviště Objednatele.
- 5.2. Místem plnění služeb, které nejsou vázány na pracoviště Objednatele (např. konzultace, školení, vzdálený servis) jsou pracoviště Dodavatele, pokud není sjednáno jinak.
- 5.3. Dodavatel se zavazuje provést pro Objednatele sjednané služby v dohodnutých termínech. Termíny plnění jsou prodlouženy při zpožděních způsobených Objednatelem o čas zdržení. Za zdržení způsobené Objednatelem je považováno i zpoždění plateb Objednatele za služby Dodavatele dle Smlouvy.

- 5.4. Termíny plnění a způsoby prokazování sjednaných služeb jsou uvedeny v Příloze č. 2 Smlouvy.

Článek 6 - Cena plnění a platební podmínky

- 6.1. Objednatel se zavazuje za poskytnuté plnění dle Smlouvy hradit Dodavateli sjednanou roční cenu bez DPH uvedenou v **Příloze č. 1** Smlouvy.
- 6.2. Objednatel bere na vědomí, že ke sjednané roční ceně uhradí také daň z přidané hodnoty (DPH) ve výši stanovené platnou právní úpravou k datu uskutečnění zdanitelného plnění, jež je daňovým dokladem účtováno.
- 6.3. Cena bude hrazena Objednatelem v měsíčních úhradách ve výši jedné dvanáctiny sjednané roční ceny, a to vždy na základě faktury, daňového dokladu Dodavatele. Dodavatel je oprávněn vystavovat faktury, daňové doklady, k poslednímu dni kalendářního měsíce, v němž je služba poskytnuta. Splatnost každé faktury bude 14 dní ode dne jejího vystavení. Dodavatel se zavazuje odeslat každou fakturu nejpozději následující pracovní den po datu vystavení.
- 6.4. Faktury budou zasílány elektronickou cestou na emailovou adresu Objednatele *nemocnice@nemocnice-ro.cz*. Objednatel se zavazuje zajistit, že emailová adresa nebude vázána na konkrétní osobu a bude na ní zajištěna pro zpracování příchozích emailů zastupitelnost zodpovědných pracovníků Objednatele. Faktury budou zasílány formou přílohy emailu ve formátu ISDOCX pro import do ekonomického sw a dále formátu PDF pro náhled a případný tisk. Dodavatel se zavazuje zajistit, že zasílané faktury budou podepsány a opatřeny certifikovaným elektronickým podpisem, který prokazuje jednoznačný původ a autenticitu zaslané faktury.
- 6.5. Platby budou prováděny Objednatelem bezhotovostně na účet Dodavatele, který bude vždy uveden na příslušné faktuře. Za den úhrady faktury se považuje den připsání příslušné částky na účet Dodavatele.
- 6.6. Objednatel se zavazuje hradit Dodavateli dále nezbytně nutné náklady spojené s poskytováním služeb dle Smlouvy, zejména cestovní výlohy Dodavatele, průběžně po jejich vynaložení a podle aktuálního ceníku Dodavatele. Náklady budou hrazeny Objednatelem průběžně na základě vystavených faktur (daňových dokladů) Dodavateli.
- 6.7. Náklady na případné ubytování pracovníků Dodavatele spojené s plněním Smlouvy budou průběžně přeúčtovány fakturou (daňovým dokladem) Objednateli ve skutečné výši, maximálně však do výše 1 000 Kč / osoba / den bez DPH.
- 6.8. Servisní a instalační práce nad rámec sjednaných služeb dle Smlouvy budou účtovány Dodavatelem na základě objednávky Objednatele dle aktuálního ceníku Dodavatele.
- 6.9. Pokud Smluvní strany sjednají změnu rozsahu plnění dle Smlouvy v návaznosti na Objednatelem vyžádané změny v rozsahu a úrovni sjednaných služeb, pak současně sjednají změnu sjednané roční ceny, a to formou písemného dodatku ke Smlouvě.
- 6.10. Dodavatel je každoročně oprávněn jednostranně upravit vždy k 1. lednu daného kalendářního roku sjednanou roční cenu v závislosti na ohlášené míře inflace předchozího kalendářního roku publikované Českým statistickým úřadem.

Článek 7 - Vyšší moc

- 7.1. Žádná ze Smluvních stran nenese odpovědnost za porušení povinností, které bylo způsobeno okolnostmi vylučujícími odpovědnost. Za okolnosti vylučující odpovědnost se v souladu s ustanovením § 374 Obchodního zákoníku považují překážky, jež nastaly nezávisle na vůli povinné strany a brání jí ve splnění její povinnosti, jestliže nelze rozumně předpokládat, že by povinná strana tyto překážky nebo jejich následky odvrátila nebo překonala, a dále, že by v době vzniku závazku tyto překážky předvídala (např. požár, povodně, výpadky dodávek elektrické energie, povstání, války, zásahy vlády nebo veřejných orgánů apod.).
- 7.2. Je-li některé ze Smluvních stran zabráněno plnit své závazky z důvodů okolností vylučujících odpovědnost, oznámí druhé Smluvní straně tyto okolnosti a druhá strana přiměřeně prodlouží lhůtu plnění sjednaných Smlouvou.

Článek 8 - Ochrana osobních údajů a důvěrných informací

- 8.1. Dodavatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o nichž se dozví u Objednatele při plnění závazků dle Smlouvy nebo v souvislosti s ním. To platí zejména o skutečnostech, na něž se vztahuje povinnost mlčenlivosti zdravotnických pracovníků zejména podle ustanovení § 51 zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování (zákon o zdravotních službách), jakož i o osobních údajích a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů ve smyslu zejména ustanovení § 15 odst. 1 zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění.
- 8.2. Dodavatel se zavazuje, že nezneužije jakoukoliv důvěrnou informaci, s níž přijde do styku při plnění závazků dle Smlouvy, a ani neumožní toto zneužití třetí osobě.

- 8.3. Dodavatel se zavazuje plně respektovat bezpečnostní požadavky Objednatele k zajištění ochrany osobních údajů pacientů a klientů Objednatele.
- 8.4. Dodavatel prohlašuje, že přijal bezpečnostní opatření k zajištění ochrany osobních údajů pacientů a klientů Objednatele před jejich zneužitím nebo únikem těchto dat prostřednictvím svých zaměstnanců.
- 8.5. Dodavatel prohlašuje, že jeho zaměstnanci přicházející při výkonu své práce do styku s osobními údaji pacientů a klientů Objednatele byli náležitě poučeni o povoleném způsobu nakládání s takovými údaji a byli seznámeni s následky jednání, které by bylo v rozporu se zákonnou úpravou a bezpečnostními směrnicemi Objednatele.

Článek 9 - Duševní vlastnictví a obchodní tajemství

- 9.1. Všechny materiály v jakékoliv formě a dále koncepty, know-how nebo techniky vztahující se k plnění Smlouvy zůstávají ve vlastnictví Dodavatele. Dodavatel považuje skutečnosti, které nejsou třetím osobám běžně dostupné, za své obchodní tajemství, a to včetně obsahu Smlouvy, a má zájem na jejich utajení.
- 9.2. Objednatel je oprávněn k nevýhradnímu užívání těchto materiálů, konceptů, know-how nebo technik pro svou vlastní interní potřebu, pokud neporuší podmínky užívání sjednané v tomto článku.
- 9.3. Objednatel neumožní jakékoliv další využití těchto materiálů, konceptů, know-how nebo technik bez předchozího písemného souhlasu Dodavatele.
- 9.4. Žádná ze Smluvních stran nebude bez předchozího písemného souhlasu druhé Smluvní strany zveřejňovat či jiným způsobem zpřístupňovat podmínky Smlouvy jiným třetím osobám s výjimkou svých odborných poradců a členů personálu, kteří nejsou zaměstnanci dotčené strany, pokud tyto osoby pro Smluvní stranu vykonávají příslušnou odbornou činnost, a to na základě závazkového právního vztahu.
- 9.5. Povinnosti dodržování důvěrnosti informací, o nichž se hovoří v tomto článku Smlouvy, se nevztahují na informace, které:
 - jsou anebo se stanou všeobecně a veřejně přístupnými jinak, než porušením ujednání tohoto článku Smlouvy,
 - jsou příjemci známy a byly mu volně sděleny třetí stranou před přijetím od druhé strany,
 - budou následně příjemci sděleny bez závazku mlčenlivosti,
 - jsou vyžadovány ze zákona.
- 9.6. Smluvní strany se zavazují dodržovat veškerá ustanovení tohoto článku Smlouvy i po ukončení účinnosti Smlouvy, a to po dobu 5 let.

Článek 10 - Odpovědnost za škodu

- 10.1. Dodavatel odpovídá Objednateli za škody, které mu způsobí při plnění Smlouvy svým zaviněným jednáním. Dodavatel nese odpovědnost za vadné plnění a i za opožděné plnění do výše ceny ročního plnění sjednané podle Smlouvy bez DPH.
- 10.2. Dodavatel se odpovědnosti zproští zcela nebo zčásti, prokáže-li se, že se na vzniku škody podílel nepovolený, nesprávný či nekvalifikovaný zásah pracovníků Objednatele či třetích osob.
- 10.3. Dodavatel nese odpovědnost za jednání osob, které použil v souvislosti s plněním předmětu Smlouvy, bez ohledu na to, zda se jedná o jeho vlastní zaměstnance nebo zaměstnance jeho Smluvních partnerů či jiné osoby.

Článek 11 - Sankční ujednání a Smluvní pokuty

- 11.1. Je-li Objednatel v prodlení s úhradou faktur, je Dodavatel oprávněn požadovat na Objednateli zaplacení úroku z prodlení ve výši 0,03% z dlužné částky za každý den prodlení. Obě Smluvní strany sjednávají, že takto upravený úrok z prodlení je přiměřený.
- 11.2. Objednatel je oprávněn kontrolovat plnění Smlouvy. Při případném zjištění i dílčího neplnění Smlouvy je Objednatel oprávněn nárokovat u Dodavatele i za dílčí neplnění termínu smluvní pokutu následovně:
 - za nedodržení garance zahájení servisního zásahu 3 000 Kč za každý započatý den
- 11.3. Smluvní pokuty uvedené výše nemají vliv na nárok úhrady případné škody, která vznikla Objednateli v souvislosti s neplněním podmínek Smlouvy Dodavatelem.
- 11.4. Objednatel nemá nárok na smluvní pokutu v případě, že je nebo byl v prodlení s úhradou jakékoliv ceny za služby dle Smlouvy, a to ani se zpětnou platností, tzn., že Objednatel nemá nárok na zaplacení smluvní pokuty, pokud nárok vznikl v době, kdy byl v prodlení s úhradou nebo úhradami ceny plnění dle Smlouvy.

Článek 12 - Doba platnosti a účinnosti Smlouvy

- 12.1. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
- 12.2. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma Smluvními stranami.
- 12.3. Tato smlouva nabývá účinnosti 1. 1. 2014.
- 12.4. Tato smlouva pozbývá účinnosti v následujících případech:
 - Vzájemnou dohodou Smluvních stran. Dohoda musí být sepsána v písemné formě.
 - Písemnou výpovědí některé ze Smluvních stran. Výpovědní lhůta je šestiměsíční a běží od prvního dne následujícího měsíce po doručení výpovědi druhé Smluvní straně.
 - Písemným odstoupením Dodavatele, když Objednatel je v prodlení s jakoukoliv platbou účtovanou Dodavatelem dle Smlouvy o více než 3 kalendářní měsíce po splatnosti, Objednatel bude ve stavu úpadku ve smyslu zákona č. 182/2006 Sb., tzv. insolvenčního zákona, proti Objednateli bude zahájeno insolvenční řízení ve smyslu zákona č. 182/2006 Sb., tzv. insolvenčního zákona. Odstoupení je účinné dnem jeho doručení do sídla Objednatele, uvedeného k datu odeslání odstoupení od Smlouvy v příslušném obchodním rejstříku.
 - Písemným odstoupením Objednatele z důvodu opakovaného porušování smluvních podmínek Dodavatelem zvláště hrubým způsobem (např. opakované a i přes písemnou výzvu soustavné nedodržování termínů plnění, opakované a i přes písemnou výzvu soustavné nedodržování termínů servisního zásahu či konzultací), Dodavatel bude ve stavu úpadku ve smyslu zákona č. 182/2006 Sb., tzv. insolvenčního zákona, proti Dodavateli bude zahájeno insolvenční řízení ve smyslu zákona č. 182/2006 Sb., tzv. insolvenčního zákona.
 - V případě zániku oprávnění k podnikatelské činnosti Dodavatele, a to dnem zániku oprávnění.
 - V případě zániku Objednatele.

Článek 13 - Ustanovení společná a závěrečná

- 13.1. **Změna Smlouvy** - Jakékoliv změny Smlouvy musí být sepsány formou písemných dodatků ke Smlouvě a musí být podepsány osobami oprávněnými k takovému jednání.
- 13.2. **Rozhodné právo** - Vztahy mezi Smluvními stranami výslovně neupravené touto Smlouvou se řídí režimem obchodního zákoníku (zákon číslo 513/1991 Sb., v platném znění) a autorského zákona (zákon číslo 121/2000 Sb., v platném znění).
- 13.3. **Úplná dohoda** - Tato Smlouva, včetně jejích dále uvedených příloh a listin, na které je ve Smlouvě činěn výslovný odkaz, představuje úplnou dohodu mezi Smluvními stranami. Tato Smlouva byla vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž po jednom stejnopisu obdrží po jejím podpisu každá Smluvní strana. Pro případ rozporu některého ujednání obsaženého zároveň ve Smlouvě i v příloze, Smluvní strany sjednávají přednost ujednání obsaženého ve Smlouvě.

Součástí Smlouvy jsou Přílohy číslo 1 až 3:

 - Příloha č. 1 - Rozsah služeb a cena plnění,
 - Příloha č. 2 - Popis služeb,
 - Příloha č. 3 - Pravidla součinnosti a jmenování osob.
- 13.4. **Salvatorní klauzule** - Pokud bude jakékoliv ustanovení Smlouvy shledáno jako neplatné či neúčinné, nedotýká se neplatnost a neúčinnost ostatních ustanovení Smlouvy. Smluvní strany se pro tento případ zavazují neplatná či neúčinná ustanovení nahradit dohodou platnými a účinnými ustanoveními, která nejlépe odpovídají smyslu a mají nejbližší k neplatnému či neúčinnému ustanovení. Do doby uzavření dohody platí obecně závazná právní úprava a princip analogie.
- 13.5. **Postoupení práv ze smlouvy** - Žádná Smluvní strana není oprávněna postoupit právo nebo závazek nebo zatížit pohledávku vyplývající z této Smlouvy nebo žádnou její část bez předchozího písemného souhlasu druhé Smluvní strany
- 13.6. **Doručování písemností** - Smluvní strany se dohodly, že doručeno je i v případě, že písemnost je zaslána na adresu sídla Smluvní strany zapsanou v den odeslání zásilky v příslušném obchodním rejstříku, pokud si adresát zásilky tuto nevyzvedl, ač byl o uložení zásilky poštovním přepravcem řádně uvědomen, a to desátým dnem od prvního doručení. Smluvní strany se dohodly, že doručeno je i v případě, že písemnost je zaslána na adresu elektronické pošty pro doručování společnosti uvedenou v záhlaví Smlouvy, bez ohledu na skutečnost, zda se adresát s obsahem sdělení seznámil, neboť odesláním na uvedenou adresu se písemnost dostala do sféry adresáta, který se s jejím obsahem mohl seznámit.
- 13.7. **Rozhodování sporů** - Veškeré spory z této smlouvy se smluvní strany zavazují řešit smírem a teprve pokud se spor nepodaří smírem vyřešit, bude spor rozhodovat obecný soud strany žalované.

- 13.8. **Určitost projevu vůle** - Smluvní strany tímto prohlašují a stvrzují podpisy osob oprávněných k jednání Smluvních stran, že si Smlouvu řádně přečetly, je jim znám význam jednotlivých ustanovení Smlouvy a jejich příloh, že Smlouvu uzavírají na základě své pravé a svobodné vůle a dále prohlašují, že jim k datu podpisu Smlouvy nejsou známy žádné skutečnosti, které by jim mohly bránit v plnění závazků dle této Smlouvy, tuto Smlouvu učinit neplatnou nebo neúčinnou, nebo zmařit její účel a cíl tak, jak jej v této Smlouvě společně deklarovaly.

V P

Dodavatel:

Objednatel: .

PŘÍLOHA č. 1

ROZSAH SLUŽEB PODPORY A CENA PLNĚNÍ

1. Vymezení předmětu dodávky služeb

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

1.1. 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 StaproMEDEA

výrobce: STAPRO s.r.o.

- | | |
|------------------------------|---|
| ▪ Správa systému | ▪ Operační sály |
| ▪ Medea mail | ▪ Porodnice |
| ▪ Centrální registr | ▪ Výkaznictví lokální |
| ▪ Evidence hospitalizovaných | ▪ Výkaznictví centrální |
| ▪ Statistika NZIS | ▪ Radiodiagnostika |
| ▪ Lůžkové oddělení | ▪ Results |
| ▪ Ambulance | ▪ FONS Flexi – nežádoucí události, ošetrovatelská dokumentace
(nutriční screening, riziko pádů a dekubitů) |

(Počet licencí pracovních stanic StaproMEDEA **50 aktivních licencí**
 23 pasivních licencí

Licence ASW modulů FONS Openlims

výrobce: STAPRO s.r.o.

- FONS Openlims – modul biochemie, hematologie
- FONS Openlims – modul transfuzní oddělení
- FONS Openlims – modul sklad
- FONS Openlims modul pro komunikaci s analyzátory OKB včetně modulů QC:
 - Olympus AU400
 - Stat Profile pHox
 - Cobas e411
 - Urisys 1800
- FONS Openlims modul pro komunikaci s analyzátory HEM včetně modulů QC:
 - Sysmex XS-1000i
 - Sysmex CA-500
- FONS Openlims modul pro komunikaci s analyzátory TO včetně modulů QC:
 - Sysmex KX-21N
 - Vahy_bs1000

Rozsah licence FONS Openlims **13 pracovních stanic**

Licence ASW modulů FONS Reports

výrobce: STAPRO s.r.o.

- FONS Reports - Modul Kontrolling případů

Počet licencí pracovních stanic FONS Reports **2 pracovní stanice**

1.2. Technické prostředky

Dodavatel se zavazuje dodávat sjednané služby na tyto technické prostředky:

Název zařízení	Výrobce a typ	Operační systém	Záruční podmínky
server pro ASW StaproMEDEA	SUN SunFire - V240	LINUX	Záruka do není
server pro ASW FONS Openlims	DELL PE T110II	MS WIN 2008R2	záruka do 8.1.2016

2. Podpora aplikačních software

2.1. Aplikační sw StaproMEDEA

Dodavatel se zavazuje poskytovat pro podporu ASW StaproMEDEA a databázového prostředí firmy Progress Software Corp., v rozsahu modulů a licencí dle kap. 1, následující služby:

- **Základní podpora aplikačního sw StaproMEDEA** - program péče o aplikaci zahrnuje:
 - Garance funkčnosti ASW a db prostředí – 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.
 - 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 StaproMEDEA na vyšší verzi db prostředí.
 - Garance informovanosti – poskytování informací o nových sw produktech.
 - Garance možnosti účasti uživatelů na vzdělávacích setkáních k problematice IS.
- **Preventivní prohlídky** – kontrola funkčnosti, zabezpečení a optimalizaci provozu dle sjednaných oblastí, včetně vypracování zprávy – protokolu a jeho zaslání odpovědné osobě Objednatele:
 - StaproMEDEA centrální moduly **2 x ročně**
 - StaproMEDEA moduly výkaznictví a DRG **2 x ročně**
 - StaproMEDEA moduly RDG **2 x ročně**
- **Konzultační návštěvy** - konzultační služby poskytované v místě Objednatele dle sjednaných oblastí nebo pracovišť Objednatele, včetně vypracování zprávy – protokolu a jeho zaslání odpovědné osobě Objednatele:
 - pracoviště kliniky a ambulance **2 dny ročně**
 - pracoviště výkaznictví a NZIS **1 den ročně**

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

2.2. 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.
 - 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 (hot-fix a patch),
 - zajištění migrace ASW FONS Openlims na vyšší verzi db prostředí.
 - Garance informovanosti – poskytování informací o nových sw produktech.

- Garance možnosti účasti uživatelů na vzdělávacích setkáních k problematice IS.
- **Preventivní prohlídky** – kontrola funkčnosti, zabezpečení a optimalizaci provozu dle sjednaných oblastí, včetně vypracování zprávy – protokolu a jeho zaslání odpovědné osobě Objednatele:
 - FONS Openlims všechny moduly vč. db prostředí **2 x ročně**
- **Konzultační návštěvy** - konzultační služby poskytované v místě Objednatele dle sjednaných oblastí nebo pracovišť Objednatele, včetně vypracování zprávy – protokolu a jeho zaslání odpovědné osobě Objednatele:
 - pracoviště laboratoří s ASW FONS Openlims **9 dní ročně**
1 den = max. 8 hodin běžné pracovní doby, včetně přípravy a zápisu z návštěvy na straně Dodavatele.

2.3. Aplikační sw FONS Reports MIS

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

- **Základní podpora aplikačního sw FONS Reports MIS** - program péče o aplikaci zahrnuje:
 - Garance funkčnosti ASW – poskytování opravných kódů (hot-fix a patch).
 - Garance rozvoje ASW – poskytování updatů a upgradů.
 - Servisní garance – garance dostupnosti servisních služeb.
 - Garance dostupnosti služby HelpDesk – přístup k systému služby HelpDesk Centra podpory zákazníků.
 - Garance podpory provozu db prostředí.
 - Garance vybraných služeb:
 - instalace oprav (hot-fix a patch),
 - zajištění migrace ASW FONS Reports MIS na vyšší verzi db prostředí.
 - Garance informovanosti – poskytování informací o nových sw produktech.
 - Garance možnosti účasti uživatelů na vzdělávacích setkáních k problematice IS.
- **Konzultační návštěvy** - konzultační služby poskytované v místě Objednatele dle sjednaných oblastí nebo pracovišť Objednatele, včetně vypracování zprávy – protokolu a jeho zaslání odpovědné osobě Objednatele:
 - pracoviště FONS Reports MIS **1 den ročně**
1 den = max. 8 hodin běžné pracovní doby, včetně přípravy a zápisu z návštěvy na straně Dodavatele.

3. Podpora technických prostředků IS

3.1. Server pro ASW StaproMEDEA

Dodavatel se zavazuje poskytovat pro podporu serveru ASW StaproMEDEA definovaného v kap. 1 následující služby:

- **Základní podpora provozu serveru pro ASW StaproMEDEA** - program podpory provozu serveru zahrnuje:
 - Servisní garance – garance dostupnosti servisních služeb pro provoz operačního systému a databázového prostředí.
 - Garance podpory provozu operačního systému a databázového prostředí.
 - Garance dostupnosti služby HelpDesk – přístup k systému služby HelpDesk Centra podpory zákazníků
 - Garance dostupnosti služby HotLine 24x7 – přístup k systému pohotovostní služby HotLine Centra podpory zákazníků
 - Garance vybraných služeb:
 - instalace oprav (hot-fix a patch).
- **Preventivní prohlídky** – kontrola funkčnosti, zabezpečení a optimalizaci provozu dle sjednaných oblastí, včetně vypracování zprávy – protokolu a jeho zaslání odpovědné osobě Objednatele:
 - HW serveru ASW StaproMEDEA **2 x ročně**

3.2. Server pro ASW FONS Openlims

Dodavatel se zavazuje poskytovat pro podporu serveru ASW FONS Openlims definovaného v kap. 1 následující služby:

- **Základní podpora provozu serveru pro ASW FONS Openlims** - program podpory provozu serveru zahrnuje:
 - Servisní garance – garance dostupnosti servisních služeb pro provoz operačního systému a databázového prostředí.
 - Garance podpory provozu operačního systému a databázového prostředí.
 - Garance dostupnosti služby HelpDesk – přístup k systému služby HelpDesk Centra podpory zákazníků
 - Garance dostupnosti služby HotLine 24x7 – přístup k systému pohotovostní služby HotLine Centra podpory zákazníků
 - Garance vybraných služeb:
 - instalace oprav (hot-fix a patch).
- **Preventivní prohlídky** – kontrola funkčnosti, zabezpečení a optimalizaci provozu dle sjednaných oblastí, včetně vypracování zprávy – protokolu a jeho zaslání odpovědné osobě Objednatele:
 - HW serveru ASW FONS Openlims **2 x ročně**

4. Definice programu podpory prostředků IS

ZÁKLADNÍ SERVISNÍ PODPORA provozu ASW			
Kategorie incidentu	Příjem hlášení	Servisní garance	
		Zahájení řešení	Servisní výjezd
Havárie přerušeni provozu	HelpDesk – 9x5 v pracovní dny: 7:00-16:00, jinak záznamník. Přijetí vzkazu nejpozději následující pracovní den v 7:00.	Neprodleně v rámci pracovní doby tj. od 7:00 do 16:00.	Nejpozději druhý následující pracovní den nebo při příjmu hlášení v pracovní den do 10:00 nejpozději následující pracovní den
Významná závada významné omezení provozu		Nejpozději druhý následující pracovní den	Nejpozději pátý následující pracovní den

Zahájením řešení se rozumí:

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

5. Celková roční cena plnění

položka	cena podpory ASW a HW	cena služby konzultací	roční cena plnění
StaproMEDEA podpora provozu ASW vč.db Progress	398 387 Kč	29 280 Kč	427 667 Kč
FONS Openlims podpora provozu ASW	118 400 Kč	87 840 Kč	206 240 Kč
FONS Reports MIS podpora provozu ASW	17 100 Kč	9 760 Kč	26 860 Kč
sleva z podpory aplikací MEDEA a FONS	-93 218 Kč	-	-93 218 Kč
StaproMEDEA podpora provozu serveru ASW	15 000 Kč	-	15 000 Kč
FONS Openlims podpora provozu serveru ASW	15 000 Kč	-	15 000 Kč
celková roční cena podpory bez DPH			597 549 Kč
sjednaná měsíční úhrada bez DPH			49 796 Kč

Konec přílohy č. 1

PŘÍLOHA č. 2

POPIS SLUŽEB PODPORY

Článek 1 - Podpora aplikačního software

1.1. APLIKAČNÍ SW STAPROMEDEA

Dodavatel se zavazuje zajišťovat podporu aplikačního software (ASW) StaproMEDEA a databázového prostředí firmy Progress Software Corp. pro rozsah ASW StaproMEDEA uvedený v příloze č. 1 a dle programu „Základní podpora aplikačního sw StaproMEDEA“.

1.1.1. Program základní podpory aplikačního software StaproMEDEA

Vymezení základní podpory - Základní podpora ASW StaproMEDEA 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 StaproMEDEA formou aktuálně vydávaných softwarových opravných kódů (označené jako hot-fix nebo patch).
- Garance rozvoje ASW** - Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory rozvíjet ASW StaproMEDEA 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 StaproMEDEA 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 vyhláškou. Legislativní úpravy ASW jsou poskytovány pouze pro licence anebo funkce ASW, které objednatel legálně užívá na základě platné licenční smlouvy uzavřené s Dodavatelem a které jsou současně uvedeny ve sjednaném rozsahu licencí ASW pro poskytování služeb servisní podpory, v kapitole 1 přílohy č. 1.

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

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

- 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://helpdesk.stapro.cz>.
- Servisní garance** – Dodavatel se zavazuje garantovat Objednateli dostupnost služeb servisní pohotovost, telefonická pohotovost HotLine a služby HelpDesk Centra podpory zákazníků v rozsahu dle sjednaného programu podpory technických prostředků IS.
- Garance podpory databázových prostředků Progress** - Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajistit podporu databázového prostředí a dalších systémových softwarových prostředků firmy Progress Software Corp., které jsou instalovány u Objednatele jako nutná součást provozního prostředí ASW StaproMEDEA v rozsahu stanoveném popisem služby Podpora databázového prostředí Progress.
- Garance služeb** - Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajistit pro Objednatele následující služby:
 - služby migrace** – převod aplikace StaproMEDEA na vyšší verzi databázového prostředí firmy Progress Software Corp. Případné náklady na převod – migraci 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 StaproMEDEA.
- Podpora ASW nezahrnuje:**

Dodávku následujících rozšíření ASW StaproMEDEA:

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

Dodávku následujících služeb podpory ASW StaproMEDEA:

- Instalační práce spojené s instalací update, upgrade a vyšších verzí ASW.
- Instalační práce spojené s instalací updatů, upgradů a nových verzí databázového prostředí Progress, které je nutné provádět servisním technikem fyzicky v místě instalace u Objednatele.
- Prezentace a zaškolení při implementaci nových verzí na místě u Objednatele.
- Školící seminář internátního typu k novým verzím produktu.
- Instalační a servisní práce spojené s jinými technologiemi nebo ASW, než uvedenými v příloze č. 1.

Práce si objednává Objednatel na základě nabídky rozsahu požadovaných prací.

1.1.2. Podpora databázového prostředí Progress

Dodavatel se zavazuje poskytnout Objednateli v rámci sjednané podpory ASW StaproMEDEA podporu databázových produktů firmy Progress Software Corporation (dále jen PSC) v souladu se Smluvními ujednáními mezi Dodavatelem a firmou Progress Software spol. s r.o. (dále jen Progress) a v rozsahu daném Programem roční údržby produktů PSC.

Program roční údržby sw databázového prostředí Progress Software Corporation

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

1. **Garance rozvoje** - Dodavatel se zavazuje poskytovat Objednateli na software PSC následující sw produkty:
 - opravné softwarové kódy (patch),
 - updaty, upgrady či vyšší verze produktu.
2. **Garance opravy** - Dodavatel se zavazuje instalovat vybrané opravné softwarové kódy na db prostředí serveru ASW Objednatele formou vzdáleného přístupu.
3. **Garance změny** – Objednatel má možnost výměny jednoho produktu firmy Progress za jiný v rámci stejné produktové řady (např. při změně provozní platformy – operačního systému).
4. **Garance technické podpory výrobce** - Objednatel má právo přístupu přímo nebo prostřednictvím Dodavatele na internetové stránky technické podpory PSC www.progress.com/support/index.htm obsahující:
 - Přehled o softwarových opravách (patch) a přístup k těmto opravným kódům za účelem řešení chyb v programovém kódu příslušného produktu instalovaného u Objednatele.
 - PROGRESS „Knowledge Base“ - aktuální databáze technických referencí, která informuje o problémech, obsahuje vysvětlení chybových hlášení a další technické informace.
 - „TechSupport Direct“ - Objednatel má právo přístupu přímo nebo prostřednictvím Dodavatele na Středisko technických služeb firmy Progress Software Corporation, které zahrnují tyto činnosti: vzdálená diagnostika problému, zjištění problému, náhradní řešení, průběžné informování žadatele o postupu řešení, postoupení problému vývojovému týmu společnosti Progress, možnost opravy programů (patch) na vyžádání, podpora produktů třetích stran, certifikace nebo podpora produktů pro nová prostředí (nové HW platformy, OS, DB třetích stran, prohlížeče, web servery nebo JVM).
 - Nejnovější informace o produktech, událostech a akcích pořádaných firmou Progress Software Corporation.
5. **Garance okamžité podpory ("technical hotline support")** - Objednatel má právo prostřednictvím Dodavatele (aplikačního partnera PSC) využít „Centrum technických služeb“ v Rotterdamu za účelem řešení neodkladných implementačních či provozních problémů souvisejících s produkty Progress.
6. **Podpora db prostředí nezahrnuje** dodávku následujících služeb k softwarovým produktům PSC:
 - Instalace updatů, upgradů a nových verzí databázového prostředí Progress, které je nutné provádět servisním technikem fyzicky v místě instalace u Objednatele.

1.1.3. StaproMEDEA - služby podpory provozu

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

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

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

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

1.1.4. StaproMEDEA - služby podpory uživatelů

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

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

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

1.2. 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 podpora aplikačního sw FONS Openlims“.

1.2.1. 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. jako hot-fix nebo patch).
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 Objednatel zpravidla elektronicky vykazovaným údajům a datům pro ostatní subjekty, vyjmenované zákonem nebo vyhláškou. Legislativní úpravy ASW jsou poskytovány pouze pro licence anebo funkce ASW, které objednatel legálně užívá na základě platné licenční smlouvy uzavřené s Dodavatelem a které jsou současně uvedeny ve sjednaném rozsahu licencí ASW pro poskytování služeb servisní podpory, v kapitole 1 přílohy č. 1.

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

Úprava ASW bude provedena při každé změně právních předpisů, která se bude dotýkat funkcí ASW. Lhůta k provedení úprav činí 30 dnů od vydání příslušného právního předpisu ve sbírce zákonů. Zajištění legislativních updateů 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://helpdesk.stapro.cz>.
5. **Servisní garance** – Dodavatel se zavazuje garantovat Objednateli dostupnost služeb servisní pohotovost, telefonická pohotovost HotLine a služby HelpDesk Centra podpory zákazníků v rozsahu dle sjednaného programu podpory technických prostředků IS.
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** – 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 paušální ceně Smlouvy.
 - **služby instalace oprav** - instalace opravných kódů (hot-fix, patch) ASW FONS Openlims poskytovaných v rámci této podpory. Instalační práce Dodavatele jsou poskytovány v rámci paušální ceny Smlouvy.
 - **služby zaškolení** správce ASW při implementaci nových verzí 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.
- Nová generace aplikace, zcela se lišící použitým programovacím prostředkem nebo databází.

Dodávku následujících služeb podpory ASW FONS Openlims:

- Instalační práce spojené s instalací updateů, 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 číselníků výkonů a dalších aktualizovaných číselníků vydávaných třetí stranou, např. číselník IČP a od plátců péče VZP.

1.2.2. 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:

- Garance funkčnosti** - Dodavatel se zavazuje instalovat Objednateli pro podporu db prostředí inovované softwarové kódy Service Pack (patch) a update. Podmínkou je volné šíření licence inovovaných kódů výrobcem nebo předání legální licence Objednatelem.
- Garance opravy** - Dodavatel se zavazuje instalovat vybrané opravné softwarové kódy na db prostředí serveru ASW Objednatele. Podmínkou je volné šíření licence inovovaných kódů výrobcem nebo předání legální licence Objednatelem.
- Garance technické podpory výrobce** - Dodavatel se zavazuje zprostředkovat a využít pro provoz db prostředí Objednatele technickou podporu výrobce nebo Dodavatele databázového prostředí. Tato podpora zahrnuje zejména:
 - Přehled o sw opravách (patch) a vyžádání přístupu k těmto opravným kódům za účelem řešení chyb v programovém kódu příslušného produktu instalovaného u Objednatele.
 - 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.
- 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.

1.2.3. 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 a jeho zaslání odpovědné osobě Objednatele.

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

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

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

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

2. APLIKAČNÍ SW FONS REPORTS MIS

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

PROGRAM ZÁKLADNÍ PODPORY APLIKAČNÍHO SOFTWARE FONS REPORTS MIS

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

- Garance funkčnosti ASW** - Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajišťovat opravu zjištěných chyb v programovém kódu ASW FONS Reports MIS formou aktuálně vydávaných softwarových opravných kódů (ozn. Revize, hot-fix nebo patch).

2. **Garance rozvoje ASW** - Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajišťovat rozvoj ASW FONS Reports MIS 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 dodávané na trh.
3. **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 ftp://ftp.stapro.cz.
4. **Servisní garance** – Dodavatel se zavazuje garantovat objednateli dostupnost služeb servisní pohotovost a služby HelpDesk Centra podpory zákazníků v rozsahu dle sjednaného programu podpory technických prostředků IS.
5. **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 MIS.
6. **Garance služeb** - Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajistit pro objednatele následující služby:
 - **služby migrace** – převod aplikace FONS Reports MIS 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 MIS poskytovaných v rámci této podpory. Instalační práce dodavatele na instalaci nejsou zahrnuty v paušální ceně této smlouvy.
 - **služby instalace oprav** - instalace opravných kódů (hot-fix, patch) ASW FONS Reports MIS poskytovaných v rámci této podpory. Instalační práce dodavatele jsou poskytovány v rámci paušální ceny této smlouvy.
 - **služby zaškolení** správce ASW při implementaci nových verzí na místě u objednatele.
7. **Garance informovanosti** - Dodavatel se zavazuje bez prodlení informovat objednatele o veškerých softwarových produktech, nebo jejich částech, uvolňovaných v rámci této podpory a rovněž o všech nově samostatně dodávaných funkcích a modulech ASW FONS Reports MIS.
8. **Podpora ASW nezahrnuje:**

Dodávku následujících rozšíření ASW FONS Reports MIS:

- 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.
- Nová generace aplikace, zcela se lišící použitým programovacím prostředkem nebo databází.

Dodávku následujících služeb podpory ASW FONS Reports MIS:

- 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.

FONS Reports MIS - služby podpory uživatelů

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

- **Konzultační návštěvy** - konzultační služby poskytované zpravidla v místě objednatele dle sjednaných oblastí nebo pracovišť objednatele, které zahrnují:
 - konzultační činnost pro uživatele a správce ASW,
 - zaškolení uživatelů při rutinním provozu na pracovišti objednatele,
 - metodická podpora při rutinním používání ASW,
 - metodická podpora konfigurace ASW a přípravy číselníků ASW.

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

2.1. DALŠÍ UJEDNÁNÍ K PODPOŘE APLIKAČNÍCH SOFTWARE

2.1.1. Řešení změn

1. Bude-li změna či aktualizace na úrovni ASW vyžadovat změnu 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.

2.1.2. Specifická ujednání pro preventivní prohlídky a konzultační návštěvy

1. V prvním roce platnosti Smlouvy bude provedena alikvotní část preventivních prohlídek a konzultačních návštěv.
2. Termíny preventivních prohlídek a konzultačních návštěv se stanoví vzájemnou dohodou s přihlédnutím k jejich rovnoměrnému rozložení v průběhu kalendářního roku.
3. Preventivní prohlídky jsou realizovány vzdálenou správou nebo návštěvami pracovníků Dodavatele na pracovišti Objednatele. O způsobu provedení rozhoduje Dodavatel.
4. Konzultační návštěvy jsou realizovány návštěvami pracovníků Dodavatele na pracovišti Objednatele.
5. Jednotlivé konzultační návštěvy jsou zaměřeny vždy na konkrétní oblast. Maximální rozsah konzultační návštěvy je jeden člověkodenní (tj. 8 hodin běžné pracovní doby). Do této doby je zahrnuta příprava Dodavatele na provedení konzultační návštěvy, samotné provedení návštěvy a následné zpracování výsledků návštěvy formou protokolu.
6. O provedení preventivní prohlídky a konzultační návštěvy bude pracovníkem Dodavatele sepsán protokol. Tento protokol bude předán určenému pracovníkovi Objednatele uvedenému v příloze č. 3 Smlouvy.

2.1.3. Garance účasti na setkáních organizovaných Dodavatelem

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

„Seminář NIS VIP“ – 2 účastníci

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

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

Setkání správců NIS – 2 účastníci

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

Setkání uživatelů klinických modulů NIS – 2 účastníci

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

Setkání správců modulu Pojišťovna - 2 účastníci

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

2. Počet účastníků ze strany Objednatele může být zvýšen na žádost Objednatele na počet, který je omezen pouze celkovou kapacitou ubytovacího zařízení a přednáškových prostor. Zvýšení počtu účastníků nad

počty uvedené výše je hrazeno Objednatelem mimo tuto smlouvu na základě objednávky (příhlášky) Objednatele.

3. Setkání jsou organizována internátním způsobem.
4. Termíny a místa setkání stanoví Dodavatel a informuje o nich Objednatele minimálně jeden měsíc před začátkem setkání.
5. Objednatel hradí náklady na ubytování a cestovné svých zaměstnanců, kteří se účastní těchto setkání.

Článek 2 - Podpora technických prostředků informačního systému

2.1. SERVERY PRO ASW StaproMEDEA a FONS OPENLIMS

Dodavatel se zavazuje zajišťovat podporu provozu serverů StaproMEDEA a FONS Openlms uvedených v příloze č. 1 a dle programu „Základní podpora“.

2.3.1. Program základní podpory provozu serverů

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

1. **Garance dostupnosti servisních služeb** pro provoz operačního systému a databázového prostředí - Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajistit dostupnost servisní pohotovosti a servisní podpory formou servisního pohotovostního týmu odborných specialistů na jednotlivé oblasti provozu ASW a serveru.
2. **Garance podpory provozu** operačního systému a databázového prostředí - Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajistit podporu provozu operačního systému daného serveru a databázového prostředí dané aplikace prostřednictvím odborných specialistů na jednotlivé oblasti provozu ASW a serveru včetně oblasti zálohování dat ASW.
3. **Garance dostupnosti služby HelpDesk** – přístup k systému služby HelpDesk Centra podpory zákazníků. Dodavatel se zavazuje garantovat Objednateli dostupnost služeb servisní pohotovost, telefonická pohotovost HotLine a služby HelpDesk Centra podpory zákazníků v rozsahu dle sjednaného programu podpory prostředků IS.
4. **Garance vybraných služeb:**
 - **instalace oprav** - Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajistit v případě potřeby instalaci oprav a sw změn výrobce operačního systému nebo výrobce databázového prostředí. Instalace proběhne vždy na základě objednávky Objednatele a to za úhradu nad rámec plnění této smlouvy, tzn., že úhrada bude provedena Objednatelem na základě jednorázové fakturace.
5. **Podpora ASW nezahrnuje:**
 - **Dodávku následujících služeb podpory provozu serverů:**
 - Instalační práce spojené s instalací upgradů a nových verzí databázového prostředí.
 - Instalační a servisní práce spojené s jinými technologiemi nebo ASW, než uvedenými v příloze č. 1.

Práce si objednává Objednatel na základě nabídky rozsahu požadovaných prací.

2.3.2. Služby podpory provozu

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

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

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

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

Článek 3 - 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.

3.1. KATEGORIE INCIDENTU

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

Konec přílohy č. 2

PŘÍLOHA č. 3

JMENOVÁNÍ OSOB A PRAVIDLA SOUČINNOSTI

Článek 1 - Osoby odpovědné za řízení vztahů v rámci Smlouvy

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

Dodavatel

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

Ing. Leoš Raibr	jednatel společnosti
Mgr. Ivo Panchártek	obchodní manažer

Objednatel

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

MUDr. Hana Perková	předseda představenstva
Ing. Miroslav Řepa	vedoucí odd. IT

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

Dodavatel

osoba odpovědná za plnění Smlouvy
kontakt

Petr Jelínek tel.: 467 003 323	vedoucí odd. HelpDesk e-mail: petr.jelinek@stapro.cz
--	---

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

Objednatel

osoba odpovědná za spolupráci
kontakt

Ing. Miroslav Řepa tel.: 371 762 456	vedoucí odd. IT e-mail: repa@nemocnice-ro.cz
--	---

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

Objednatel - organizační podpora Objednatele pro servisní výjezd

Ing. Miroslav Řepa
Ing. Miroslav Linc

tel. 371 762 456
tel. 724 912 170

dostupnost denně od 07:00 do 17:00
dostupnost denně od 07:00 do 17:00

Článek 2 - Součinnost a komunikace

3.1. Centrum podpory zákazníka - HelpDesk

3.1.1. 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 HelpDesk STAPRO a pracoviště služby HelpDesk STAPRO (dále jen HelpDesk).
- 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.
- Přístup ke službám sw HelpDesk je poskytován a garantován Objednateli jako nedílná součást Smlouvy.

3.1.2. Předání Požadavků a hlášení chyb a závad

- V případě, že Objednatel má na Dodavatele požadavky vztahující se ke službám dle Smlouvy, může tyto požadavky nahlásit Dodavateli do systému aplikace HelpDesk.
- 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 do systému HelpDesk.

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 1.
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.).

3.1.3. 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.

3.2. 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:

- Objednatel a Dodavatel se zavazují stanovit a udržovat aktuální seznam odpovědných osob,
- Objednatel se zavazuje Dodavateli předat a udržovat aktuální informace o všech technických prostředcích uvedených v příloze č. 1 a to zejména:
 - záruční a pozáruční podmínky výrobce nebo Dodavatele prostředku (dále jen výrobce),
 - podmínky poskytnutí servisní podpory výrobce,
 - kontaktní spojení na výrobce, resp. na servisní podporu výrobce
 - identifikační informace výrobce včetně přesné konfigurace konkrétního zařízení,
 - další specifická ujednání vztahující se k podpoře provozu ASW a HW,
- požadavek na servisní podporu schvaluje odpovědná osoba Objednatele,
- servisní podporu HW inicializuje - objednává u výrobce Dodavatel,
- s výjimkou požadavku na servisní podporu HW, předává výrobci všechny informace Objednatel, Dodavatel pouze se souhlasem nebo na žádost Objednatele,
- servisní zásahy hradí Objednatel dle odst. 6.8 Smlouvy,
- v případě servisního výjezdu je servisním místem adresa Objednatele,
- v případě servisního výjezdu zajišťuje organizační podporu Objednatele osoba uvedená v seznamu odpovědných osob Objednatele,
- Objednatel se zavazuje zajistit dostupnost organizační podpory dle definovaného rozsahu dostupnosti na uvedených kontaktních číslech,
- Dodavatel je povinen vždy před uskutečněním servisního výjezdu kontaktovat osobu organizační podpory Objednatele,
- Dodavatel je oprávněn neprovést servisní výjezd v případě, že organizační podpora Objednatele není dostupná, v tomto případě je Dodavatel povinen o této skutečnosti provést záznam do systému HelpDesk a dále po každé uplynulé hodině opětovně zkoušet kontaktovat organizační podporu,

- Objednatel odpovídá za provádění zálohování a zabezpečení ukládání zálohovacích médií záložních dat ASW a dalších informačních systémů nezbytných pro provoz ASW v dostatečném rozsahu a četnosti,
- Dodavatel je povinen předkládat Objednateli požadavky a návrhy na upgrade ASW a HW, požadavky schvaluje a objednává pouze Objednatel,
- Objednatel je oprávněn požadovat po Dodavateli informace o stavu dohledovaných systémů.

Článek 3 - Bezpečnost a ochrana

4.1. Bezpečnost a ochrana DAT NA serverových systémech

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

4.2. Vzdálený přístup

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

Článek 4 - Specifická ujednání

5.1. Speciální licence SW produktů ve vlastnictví Objednatele

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

Konec přílohy č. 3