S E R V I S N Í S M L O U V A

Ú D R Ž B A A P O D P O R A P R O V O Z U I S

Úrazová nemocnice v Brně

společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl Pr vložka 1602,

se sídlem

zastoupená

IČ

Ponávka 139/6, Zábrdovice, Brno, PSČ 602 00

MUDr. Pavel Piler, ředitel nemocnice,

00209813,

DIČ

CZ00209813,

bankovní spojení

xxxxxxxxxxxxxxx

adresa elektronické pošty: podatelna@unbr.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

zastoupená

IČ

Pernštýnské náměstí 51, Staré Město, Pardubice, PSČ 530 02,

Ing. Leoš Raibr, jednatel společnosti,

13583531,

DIČ

CZ13583531,

DIČ DPH

bankovní spojení

CZ699004728,

ČSOB, a. s., č. ú. xxxxxxxxxxxx,

adresa elektronické pošty: stapro@stapro.cz, datová schránka: b7uvxp6,

(dále jen Dodavatel),

na straně druhé,

dále též Smluvní strana nebo společně Smluvní strany,

uzavírají mezi sebou v souladu s ustanoveními § 2586 a násl. zákona číslo 89/2012 Sb., občanského zákoníku

(dále jen ObčZ), obchodní smlouvu o dílo (dále jen Smlouva).

Článek I -Prohlášení Smluvních stran

1

. Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené v záhlaví této Smlouvy (dále jen Identifikační údaje)

odpovídají aktuálnímu stavu zápisu do obchodního rejstříku a zároveň též aktuálnímu stavu každé Smluvní

strany a zavazují se bez zbytečného odkladu informovat druhou Smluvní stranu o jakékoliv změně

Identifikačního údaje, v opačném případě odpovídají za újmu způsobenou druhé Smluvní straně

neoznámením změny ve sjednané lhůtě. Smluvní strany prohlašují, že osoby jednající za Smluvní strany jsou

osoby oprávněné k jednání bez jakéhokoliv omezení daného např. i vnitřním předpisem Smluvní strany.

2

. Objednatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že adresa elektronické pošty uvedená v Identifikačních údajích

Objednatele anebo firemní adresa elektronické pošty zaměstnanců Objednatele sdělená Objednatelem

Dodavateli bude Dodavatelem užívána za účelem zasílání oznámení a informací o školeních a setkáních

uživatelů a správců informačních systémů Dodavatele a souvisejících informačních technologiích, zejména

spravovaných podle Smlouvy, o jejich změnách, o změnách v legislativě, o nabídkách produktů atp. (dále jen

Obchodní sdělení). Objednatel dává souhlas k zasílání Obchodních sdělení. Tento souhlas může Objednatel

kdykoliv odvolat zprávou zaslanou na adresu elektronické pošty Dodavatele uvedenou v Identifikačních

údajích. Pokud bude povinnost doručit Objednateli jakékoli oznámení anebo informaci součástí závazku

Dodavatele podle této Smlouvy, zavazuje se Objednatel v případě odvolání souhlasu s používáním

elektronické pošty zaplatit náhradu nákladů vynaložených Dodavatelem na zajištění doručení oznámení

anebo informace listovní zásilkou.

3. Dodavatel prohlašuje, že není ve stavu úpadku ve smyslu ustanovení § 3 zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku

a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), v platném znění.

4. Objednatel prohlašuje, že má dostatečné finanční prostředky nebo příslib či finanční plán dostatečných

finančních prostředků na úhradu ceny sjednané touto Smlouvou.

Servisní smlouva

strana 1

UN Brno

STAPRO s. r. o. | Pernštýnské nám. 51 | 530 02 Pardubice | www.stapro.cz



5. Smluvní strany mají zájem uzavřít platnou a účinnou Smlouvu a žádné Smluvní straně není známa žádná

skutečnost ani okolnosti bránící jí uzavřít platnou a účinnou Smlouvu a poskytnout sjednaná plnění.

Článek II - Účel Smlouvy a cíle Smluvních stran

1

. Účelem Smlouvy je poskytnutí plnění sjednaných servisních služeb a podrobná úprava a právní vymezení

poměru Smluvních stran při poskytování činností Dodavatele Objednateli pro vybrané informační technologie

a uživatele informačního systému Objednatele. Smluvní strany předpokládají dlouhodobost smluvního poměru

založeného touto Smlouvou.

2. Společným cílem Smluvních stran je zajištění níže sjednaných servisních služeb podpory provozu, funkčnosti

a dostupnosti informačních systémů vyjmenovaných v této Smlouvě.

Článek III - Předmět Smlouvy

1

. Dodavatel se zavazuje prostřednictvím svých zaměstnanců a / nebo smluvních partnerů (dále jen

Subdodavatelů) poskytovat Objednateli činnosti (dále jen Služby) spočívající v zajištění a podpoře provozu

informačních systémů Objednatele, resp. v zajištění a podpoře provozu vybraných informačních technologií.

2. Rozsah podpory a popis poskytovaných Služeb je uveden v Příloze č. 1 a č. 2 Smlouvy.

3. Objednatel se zavazuje poskytovat součinnost k plnění podle této Smlouvy, poskytované Služby přijímat a

platit Dodavateli dále sjednanou cenu ve sjednaných termínech.

4

. Jakékoli jiné činnosti nebo jiný rozsah, než uvedené v Příloze č. 1 a č. 2 Smlouvy, mohou být zajišťovány

Dodavatelem po dohodě s Objednatelem, a to výhradně na základě samostatné potvrzené písemné

objednávky či další smlouvy, a to v cenách dle potvrzené písemné objednávky nebo smlouvy nebo ceníku

Dodavatele platného v době poskytnutí činnosti.

Článek IV - Práva a povinnosti Smluvních stran

1

2

3

. Dodavatel se zavazuje poskytovat Služby s náležitou odbornou péčí kvalifikovanými a vyškolenými pracovníky

tak, aby dosáhl výsledku sjednaného Smlouvou, v souladu s jemu známými zájmy Objednatele.

. Dodavatel se zavazuje provádět Služby ve shodě s bezpečnostními požadavky Objednatele, které budou

písemně Dodavateli sděleny a Dodavatelem písemně potvrzeny.

. 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

. Dodavatel se zavazuje stanovit osoby odpovědné za plnění závazků dle Smlouvy. Jména těchto osob jsou

uvedena v Příloze č. 3 Smlouvy. Změna oprávněných osob, příp. rozsahu jejich oprávnění vyžaduje pouze

jednostranné písemné oznámení zaslané druhé Smluvní straně v souladu s touto Smlouvou, přičemž tato

změna se stává účinnou okamžikem doručení takového oznámení.

5

. Objednatel se zavazuje stanovit odpovědné pracovníky a poskytnout Dodavateli veškerou nezbytnou

součinnost, nezbytné údaje a informace potřebné k řádnému plnění Smlouvy a umožnit řádné plnění Smlouvy

v plném rozsahu. V době provádění Služeb 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.

6. Objednatel se zavazuje umožnit provádět Službu dle této Smlouvy i mimo běžnou pracovní dobu.

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 zdraví neohrožující pracovní prostředí.

8

. Objednatel se zavazuje přijmout sjednané a řádně provedené plnění Dodavatele, ve sjednaném - dohodnutém

rozsahu a způsobilé k jeho účelu. Pokud Objednatel ani na základě písemného oznámení termínu předání

plnění toto plnění bez jakéhokoli odůvodnění nepřevezme, má se za to, že plnění bylo předáno a převzato

dnem, kdy se tak podle písemného oznámení mělo stát, nejpozději dnem, kdy bylo plnění dokončeno a

Dodavatel umožnil Objednateli jeho užití. Písemné oznámení musí být adresováno příslušné odpovědné

osobě, resp. osobě, která ji v době nepřítomnosti zastupuje, a musí jí být prokazatelně doručeno.

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 činností Dodavatele

podle této Smlouvy, 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 a činností.

Servisní smlouva

strana 2

UN Brno

STAPRO s. r. o. | Pernštýnské nám. 51 | 530 02 Pardubice | www.stapro.cz



1

1

1

0. Objednatel se zavazuje dodržovat ustanovení zákona č. 121/2000 Sb., autorského zákona v platném znění.

Objednatel bere na vědomí, že Dodavatel provádí implementaci a poskytuje Služby dle této Smlouvy pouze v

prostředí legálního software, a že za užívání nelegálního software Objednatelem nenese Dodavatel žádnou

odpovědnost.

1. Objednatel se zavazuje, že do aplikačního softwarového vybavení (dále jen ASW) dodaného Dodavatelem

nebude provádět žádné zásahy narušující struktury databáze nebo jeho funkce, včetně napojení jiných

systémů na databázi bez předchozího písemného souhlasu Dodavatele. V případě porušení takového

závazku Dodavatel negarantuje bezchybný chod aplikace a je oprávněn odstoupit od této Smlouvy.

2. Objednatel je oprávněn provádět datové a konfigurační změny v informačním systému po předchozí konzultaci

a schválení dodavatelem. V případě, že tyto změny budou mít negativní vliv na služby a činnosti zajišťované

Dodavatelem, zavazuje se objednatel v takovém případě znovu vyvolat jednání s dodavatelem k zajištění

nápravy. V případě takto vzniklé závady, budou náklady na její odstranění řešeny po vzájemné dohodě a

odsouhlasení obou smluvních stran v rámci podmínek této servisní smlouvy.

1

3. Objednatel se zavazuje, jako nezbytný předpoklad provádění sjednaných Služeb, umožnit Dodavateli

technicky a organizačně vzdálený přístup k dotčeným prostředkům informačního systému Objednatele za

účelem plnění činností a závazků Dodavatele dle Smlouvy.

1

4. Objednatel je povinen oznámit a konzultovat s Dodavatelem z pohledu zajištění plnění Služeb dle Smlouvy

plánované změny v technologickém prostředí Objednatele včetně síťové infrastruktury a jednotlivých serverů

nejpozději dva pracovní dny před provedením těchto změn.

15. Objednatel je povinen zajistit bezproblémový chod síťové infrastruktury, dotčených serverových technologií

včetně procesu zálohování a bezproblémový chod koncových zařízení, zejména pracovních stanic a tiskáren.

1

6. Objednatel je povinen v odůvodněných případech umožnit fyzický přístup pověřeným pracovníkům

Dodavatele do prostor, ve kterých Objednatel provozuje technologické zařízení s ASW a případně i do dalších

prostor, které s provozem technologického zařízení souvisí. Současně je Objednatel povinen umožnit

pracovníkům Dodavatele přístup do vnitřní sítě Objednatele za účelem kontroly a testování funkčnosti

poskytovaných Služeb. Tuto povinnost musí Objednatel zajistit tak, aby nebránil Dodavateli v plnění

sjednaných lhůt poskytování Služeb dle Smlouvy.

17. Dodavatel je povinen zjistit si bezpečnostní požadavky, které jsou potřebné k provádění prací sjednaných v

rámci servisní smlouvy.

18. Objednatel i Dodavatel si v případě potřeby budou vzájemně poskytovat součinnost i mimo běžnou pracovní

dobu.

Článek V - Místo, termíny a prokazování plnění

1. Místem plnění Služeb sjednaných dle Smlouvy jsou pracoviště Objednatele.

2

. Místem plnění Služeb, které nejsou vázány na pracoviště Objednatele (např. uživatelské konzultace, školení,

vzdálený servis), jsou pracoviště Dodavatele, dle výběru Dodavatele i pracoviště objednatele, dle výběru

objednatele, pokud není sjednáno jinak.

3. Dodavatel se zavazuje provádět pro Objednatele sjednané Služby ve sjednaných termínech. Termíny plnění

jsou prodlouženy při zpožděních způsobených Objednatelem o čas zdržení.

4

. Dodavatel se neocitá v prodlení s poskytnutím plnění v případech neposkytnutí potřebné součinnosti

Objednatelem, ke které se Objednatel v této Smlouvě zavázal, pokud v důsledku porušení této povinnosti

Objednatele nebylo možné službu provést. Za zdržení způsobené Objednatelem je považováno i zpoždění

plateb Objednatele za Služby Dodavatele dle Smlouvy.

5. Termíny plnění a způsoby prokazování plnění jsou sjednány v Příloze č. 1 a 3 Smlouvy.

Článek VI - Cena plnění a platební podmínky

1

2

3

. Objednatel se zavazuje za poskytnuté Služby dle Smlouvy platit Dodavateli sjednanou roční cenu bez DPH

(Daň z přidané hodnoty) sjednanou v Příloze č. 1 Smlouvy.

. Objednatel bere na vědomí, že ke sjednané roční ceně uhradí také DPH ve výši stanovené právním předpisem

platným k datu uskutečnění zdanitelného plnění, jež je daňovým dokladem účtováno.

. Cena bude hrazena Objednatelem v měsíčních platbách ve výši jedné dvanáctiny sjednané roční ceny, a to

vždy na základě daňového dokladu Dodavatele. Dodavatel je oprávněn vystavovat daňové doklady vždy k

poslednímu dni kalendářního měsíce, v němž je Služba poskytnuta.

4. Splatnost faktur činí 30 dní ode dne vystavení. Dodavatel se zavazuje bezprostředně každý daňový doklad po

jeho vystavení neprodleně doručit objednateli tak, aby byla zachována lhůta pro jeho splatnost.

5. Daňové doklady budou zasílány elektronickou poštou na e-mailovou adresu Objednatele fakturace@unbr.cz.

Na daňovém dokladu bude mimo jiné uveden text: ÚN 02/2024. Objednatel se zavazuje zajistit, že e-mailová

Servisní smlouva

strana 3

UN Brno

STAPRO s. r. o. | Pernštýnské nám. 51 | 530 02 Pardubice | www.stapro.cz



adresa nebude vázána na konkrétní osobu a bude na ní zajištěna pro zpracování příchozích e-mailů

zastupitelnost zodpovědných pracovníků Objednatele. Daňové doklady budou zasílány formou přílohy e-mailu

ve formátu ISDOCX pro import do ekonomického sw a dále formátu PDF pro náhled a případný tisk. Dodavatel

se zavazuje zajistit, že zasílané daňové doklady budou podepsány a opatřeny elektronickým podpisem ve

smyslu zákona č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, v platném znění,

prokazujícím jednoznačný původ a autenticitu zaslaného daňového dokladu.

6

. Platby budou prováděny Objednatelem bezhotovostně na účet Dodavatele, registrovaný u správce daně, který

bude vždy uveden na příslušném daňovém dokladu. Za den úhrady daňových dokladů se považuje den, kdy

byly finanční prostředky odeslány z účtu Objednatele ve prospěch účtu Dodavatele.

7. Veškeré náklady, které souvisí s poskytováním služeb, dle zadávacích podmínek, jdou k tíži dodavatele

služeb.

8. Objednatel si vyhrazuje právo požadovat po Dodavateli práce a služby, které nejsou zahrnuty v Servisní

smlouvě. Takové práce nebo služby jsou:

•

•

•

•

prováděny na základě samostatného požadavku a objednávky objednatele,

hrazeny Objednatelem mimo rámec Servisní smlouvy,

požadovány z důvodu zajištění / zlepšení funkčnosti, spolehlivosti a bezpečnosti ASW nebo,

vedou k rozšíření funkcionality ASW ve shodě s potřebami objednatele.

Ceny prací prováděné nad rámec servisní smlouvy jsou hrazeny na základě vzájemné dohody Objednatele a

Dodavatele, zohledňují obdobné práce prováděné za srovnatelných či stejných podmínek. Dodavatel je

povinen předem stanovit cenu prací na základě požadavku Objednatele. Práce nad rámec servisní smlouvy

jsou prováděny na základě objednávky Objednatele po písemném odsouhlasení ceny Objednatelem.

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.

1

0. Cena (ceny) uvedené v Servisní smlouvě a jejich přílohách se mohou měnit v průběhu trvání smlouvy, a to

vlivem změny míry inflace. Pro změnu ceny z důvodu inflace je rozhodná hodnota míry inflace vyjádřená

přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen, vyjadřující procentní změnu průměrné cenové

hladiny za poslední kalendářní rok oproti předchozímu průměru kalendářního roku. Zdrojem údajů pro

stanovení míry inflace jsou údaje zveřejněné na internetových stránkách Českého statistického úřadu,

případně na jiném oficiálním materiálu vydaném Českým statistickým úřadem.

1

1. Dodavatel může požádat o změnu ceny z důvodu růstu inflace v případě, že se průměrná roční míra inflace

zvýší o více jak 8% proti předchozímu roku. Roční mírou se rozumí časové období jednoho kalendářního roku.

Pro vyjádření hodnoty míry inflace se rozumí číselná hodnota s jedním desetinným číslem. Současně musí

dodavatel předložit doklady, ze kterých je zřejmé, že míra inflace se projevila na jeho vstupních nákladech

přímo ovlivňujících cenu dodávaných produktů. Pak může dodavatel požádat o zvýšení ceny o procentní

částku přesahující 8%, nejvýše o (5)%. Změna ceny je platná po písemném odsouhlasení obou smluvních

stran (dodavatel / objednatel) a byl o této změně oboustranně podepsán dodatek ke smlouvě. Účinnost

takového dodatku nabývá vložením do registru smluv. Dodavatel může o změnu ceny z důvodu inflace

požádat nejdříve po uplynutí druhého roku trvání smlouvy.

1

2. Objednatel může požádat o změnu ceny z důvodu poklesu inflace v případě, že se průměrná roční míra inflace

sníží pod 8 % oproti předchozímu roku. Roční mírou se rozumí časové období jednoho kalendářního roku.

Pro vyjádření hodnoty míry inflace se rozumí číselná hodnota s jedním desetinným číslem. Pak se může cena

snížit o procentní částku nižší než 8%, nejvýše o 5%. Změna ceny je platná po písemném odsouhlasení obou

smluvních stran (dodavatel / objednatel) a byl o této změně oboustranně podepsán dodatek ke smlouvě.

Účinnost takového dodatku nabývá vložením do registru smluv. Objednatel může o změnu ceny z důvodu

inflace požádat nejdříve po uplynutí druhého roku trvání smlouvy.

Článek VII - Ochrana osobních a citlivých údajů

1. Ochrana osobních údajů je řešena samostatnou smlouvou, Příloha č. 6 zadávací dokumentace - Smlouva o

zpracování osobních údajů.

Článek VIII - Duševní vlastnictví a obchodní tajemství

1

. Všechny materiály, informace a data Dodavatele předané Objednateli při plnění této Smlouvy v jakékoliv

formě, a dále koncepty, know-how, techniky, postupy atp. vztahující se k plnění Smlouvy, zůstávají ve

vlastnictví Dodavatele a jsou obchodním tajemstvím Dodavatele ve smyslu ustanovení § 504 zákona č.

89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění, pokud nejsou třetím osobám běžně dostupné, a

Dodavatel má zájem na jejich utajení a ochraně. 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

Servisní smlouva

strana 4

UN Brno

STAPRO s. r. o. | Pernštýnské nám. 51 | 530 02 Pardubice | www.stapro.cz



znění. Dodavatel prohlašuje, že Přílohy Smlouvy obsahují obchodní tajemství Dodavatele a Dodavatel má

zájem na jejich utajení a ochraně. Smlouva bude Objednatelem uveřejněna bez obchodního tajemství

obsaženého v Přílohách Smlouvy s výjimkou ujednání o ceně plnění Smlouvy.

2

3

4

. Objednatel je oprávněn k nevýhradnímu užívání materiálů, konceptů, know-how nebo technik Dodavatele pro

svou vlastní interní potřebu, pokud neporuší podmínky užívání sjednané v tomto článku Smlouvy.

. Objednatel není oprávněn umožnit jakékoliv další využití materiálů, konceptů, know-how nebo technik třetí

osobě bez předchozího písemného souhlasu Dodavatele.

. Objednatel není oprávněn rozkódovávat nebo překládat jakékoliv postupy a/nebo techniky Dodavatele, pokud

by takový postup nesloužil pouze jeho interní potřebě a nebyl činěn v souvislosti se zkvalitněním funkčnosti

plnění dle této Smlouvy. Objednatel není oprávněn informace takto získané využít ke své obchodní činnosti

nebo obchodní činnosti třetí osoby.

5

. Žádná ze Smluvních stran nebude bez předchozího písemného souhlasu druhé Smluvní strany zveřejňovat

či jiným způsobem zpřístupňovat podmínky Smlouvy jiným třetím osobám s výjimkou odborných poradců

vázaných povinností mlčenlivosti.

6. Povinnost mlčenlivosti může být prolomena pouze zákonem.

7. Smluvní strany se zavazují dodržovat povinnosti dle tohoto článku Smlouvy i po ukončení účinnosti Smlouvy.

Článek IX - Odpovědnost za škodu

1

. Dodavatel odpovídá Objednateli za újmu na jmění, kterou mu způsobí při plnění Smlouvy svým zaviněným

jednáním. Dodavatel neodpovídá za újmu na jmění, které Objednatel mohl zabránit, pokud Dodavatel oznámí

Objednateli, že porušil nebo poruší smluvně sjednanou povinnost, včetně důvodů porušení a upozorní ho na

možné následky. Dodavatel je povinen k náhradě újmy na jmění v její plné výši.

2. Dodavatel nese odpovědnost za jednání osob, které použil v souvislosti s plněním Smlouvy, bez ohledu na

to, zda se jedná o jeho vlastní zaměstnance nebo Subdodavatele.

3

. Dodavatel se odpovědnosti zprostí zcela nebo zčásti, prokáže-li se, že se na vzniku újmy podílel nepovolený,

nesprávný či nekvalifikovaný zásah pracovníků Objednatele či třetích osob (povolenost, správnost a/nebo

kvalifikovanost je dána zejména touto Smlouvou, jejími přílohami, jakož i listinami, na které Smlouva odkazuje,

manuály, příručkami, zvyklostmi a obecnými postupy užívání) a/nebo že mu ve splnění povinnosti ze Smlouvy

dočasně nebo trvale zabránila mimořádná nebo nepředvídatelná událost nebo nepřekonatelná překážka

vzniklá bez jeho zavinění mimo jeho osobní poměry, ale i z jeho osobních poměrů, nebo z osobních poměrů

jeho dodavatelů, zejména dodavatelů prostředí informačních systémů.

Článek X - Sankční ujednání

1

. Je-li Objednatel v prodlení s úhradou jakéhokoliv peněžitého plnění, 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.

2. V případě nedodržení časových limitů Dodavatele s řešením a odstraněním závad / incidentů definovaných

v Příloze č. 1, článek IV je Dodavatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu v následující výši:

•

•

•

•

závada kategorie incidentu Havárie

xxx Kč za každou započatou hodinu a každou vadu

závada kategorie incidentu Významná závada xxx Kč za každou započatou hodinu a každou vadu

závada kategorie incidentu Závada, chyba

závada kategorie incidentu Vedlejší vada

xxx Kč za každou započatou hodinu a každou vadu

xxx Kč za každou započatou hodinu a každou vadu

3

. Výpočet výše smluvní pokuty závisí na sjednané úrovni servisní podpory a dle úrovně servisní podpory se

započítává pouze pracovní doba a pracovní dny pro Základní servisní podporu, pro Nepřetržitou servisní

podporu se započítává i mimopracovní doba a mimopracovní dny. Obě Smluvní strany sjednávají, že takto

upravené smluvní pokuty z prodlení jsou přiměřené.

4

. Uvedené smluvní pokuty se vztahují jak na prodlení s termínem času zahájení řešení, tak na obnovení

provozu, odstranění závady i servisní výjezd nebo splnění jiného definovaného požadavku objednatele, a to i

v případě souběhu více prodlení vedle sebe.

5. Nárok objednatele na náhradu újmy v plné výši není zaplacením smluvní pokuty ze strany dodavatele dotčen.

.

6. Objednatel má nárok na zaplacení smluvní pokuty i v případě, že je nebo byl v prodlení s úhradou jakéhokoliv

peněžitého plnění za Služby dle Smlouvy..

Servisní smlouva

strana 5

UN Brno

STAPRO s. r. o. | Pernštýnské nám. 51 | 530 02 Pardubice | www.stapro.cz



Článek XI - Doba platnosti a účinnosti Smlouvy

1

2

3

. Tato Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.

. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma Smluvními stranami.

. Tato smlouva účinnosti připojením podpisu obou smluvních stran. Je-li nabytí účinnosti této smlouvy vázáno

na zveřejnění v registru smluv dle podmínek zákona č. 340/2015 sb., pak je smlouva účinná okamžikem

zveřejnění v registru smluv 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.

4. Tato Smlouva pozbývá účinnosti v následujících případech:

•

•

Vzájemnou dohodou Smluvních stran. Dohoda musí být sepsána v písemné formě.

Písemnou výpovědí kterékoliv ze Smluvních stran, výpovědní lhůta je šestiměsíční a běží od prvního dne

měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé Smluvní straně.

•

•

•

Písemným odstoupením od Smlouvy Objednatelem z důvodů stanovených zákonem a dále z důvodu

opakovaného porušování smluvních povinností Dodavatelem zvlášť 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), z důvodu Dodavatelova úpadku ve

smyslu zákona č. 182/2006 Sb., tzv. insolvenčního zákona, z důvodu zániku oprávnění Dodavatele k

podnikatelské činnosti dle této Smlouvy.

Písemným odstoupením od Smlouvy Dodavatelem z důvodů stanovených zákonem a dále z důvodu

prodlení Objednatele s jakoukoliv platbou nárokovanou Dodavatelem dle Smlouvy o více než 3 kalendářní

měsíce po termínu splatnosti, z důvodu Objednatelova úpadku ve smyslu zákona č. 182/2006 Sb., tzv.

insolvenčního zákona, z důvodu takové změny okolností na straně Dodavatele nebo jeho Subdodavatele

(zejména Subdodavatele prostředí IS), že plnění Smlouvy by byl schopen pouze s vynaložením nákladů,

které v době uzavření této Smlouvy nepředvídal a předvídat nemohl.

Odstoupení kterékoliv ze Smluvních stran má účinky pouze do budoucna.

Článek XII - Ustanovení společná a závěrečná

1

. Změna Smlouvy – Jakékoliv změny Smlouvy musí být sepsány formou písemných dodatků ke Smlouvě a

musí být podepsány oběma Smluvními stranami, osobami oprávněnými k takovému jednání. Pokud se

smluvní strany dohodnou na změně rozsahu plnění smlouvy, pak jsou povinny postupovat dle Zákona č.

134/2016 Sb. o veřejných zakázek v platném znění.

2

. Rozhodné právo – Vztahy mezi Smluvními stranami výslovně neupravené touto Smlouvou se řídí režimem

občanského zákoníku (zákon č. 89/2012 Sb., v platném znění) a autorského zákona (zákon číslo 121/2000

Sb., v platném znění).

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 je vyhotovena a

uzavřena s elektronickým podpisem. 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, 2 a 3:

•

•

•

[Příloha č. 1 - Rozsah služeb a cena plnění](#br7)

[Příloha č. 2 - Popis služeb](#br17)

[Příloha č. 3 - Zodpovědné osoby a pravidla součinnosti](#br30)

4

. Salvatorní klauzule – Pokud bude jakékoliv ujednání Smlouvy shledáno jako neplatné či neúčinné, nedotýká

se neplatnost a neúčinnost ostatních ujednání Smlouvy. Smluvní strany se pro tento případ zavazují neplatná

či neúčinná ujednání nahradit dohodou platnými a účinnými ustanoveními, která nejlépe odpovídají smyslu a

mají nejblíže k neplatnému či neúčinnému ujednání, aniž by požadovaly výhody nebo plnění, která původně

nebyla sjednána. Do doby uzavření dohody platí obchodní zvyklosti Smluvních stran, obecně závazná právní

úprava a princip analogie.

Servisní smlouva

strana 6

UN Brno

STAPRO s. r. o. | Pernštýnské nám. 51 | 530 02 Pardubice | www.stapro.cz



5

. Postoupení práv ze Smlouvy – Žádná Smluvní strana není oprávněna postoupit právo nebo závazek nebo

zatížit pohledávku vyplývající z této Smlouvy nebo žádnou jejich část bez předchozího písemného souhlasu

druhé Smluvní strany. Zápočet vzájemných pohledávek je možný pouze na základě dohody Smluvních stran.

6. Promlčení práv z této Smlouvy nastane ve lhůtě dle Zákona č. 89/2012 občanský zákoník v platném znění.

7

. 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.

8. 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.

9

. 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 ujednání 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 ani okolnosti, 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 Pardubicích dne

V Brně dne

Ing.

Leoš

Raibr

MUDr.

Pavel Piler

2024.05.15

1

4:00:23

2024.05.02

1

3:03:56

Dodavatel: ………………..……….…..

Objednatel: ….………….…………………..

Ing. Leoš Raibr

MUDr. Pavel Piler

jednatel společnosti

ředitel nemocnice

STAPRO s. r. o.

Úrazová nemocnice v Brně

Servisní smlouva

strana 7

STAPRO s. r. o. | Pernštýnské nám. 51 | 530 02 Pardubice | www.stapro.cz

UN Brno



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, uživatelských licencí a licencí pracovních stanic:

Licence ASW modulů FONS Enterprise

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

FONS Enterprise CIS - Systém

FONS Enterprise CIS - Intenzivní péče - TISS Přehled

FONS Enterprise CIS - Nutriční kalkulačka

FONS Enterprise CIS - Systém - konfigurovatelné sestavy

FONS Enterprise CIS - Systém - rozšíření jádra pro procesy, úkoly, KDP

FONS Enterprise CIS - Systém - integrace s Active Directory

FONS Enterprise CIS - Ambulantní dokumentace

FONS Enterprise CIS - Ambulantní dokumentace - vyvolávací systém

FONS Enterprise CIS - Ambulantní dokumentace - triáž

FONS Enterprise CIS - Evidence hospitalizovaných

FONS Enterprise CIS - Společný lůžkový fond

FONS Enterprise CIS - Přehled lůžek a jejich obsazení

FONS Enterprise CIS - Lůžková dokumentace

FONS Enterprise CIS - Lůžková dokumentace - denní lékařské strukt. záznamy, medikace

FONS Enterprise CIS - Lůžková dokumentace - denní sesterské strukt. záznamy

FONS Enterprise CIS - Lůžková dokumentace - teplotka ve verzi pro standardní odd

FONS Enterprise CIS - Lůžková dokumentace - zadání diety, přídavků, seznam diet (jmen., početní)

FONS Enterprise CIS - Lůžková dokumentace - komunikace se stravovacím systémem

FONS Enterprise CIS - Lůžková dokumentace - plánování příjmu

FONS Enterprise CIS - Spol. části klinické dokumentace

FONS Enterprise CIS - Spol. části amb., lůžka - Openlims: el. přenos výsledků

FONS Enterprise CIS - Spol. části - OpenLims: el. přenos žádanky

FONS Enterprise CIS - Spol. části - RTG: žádanka a nález; elektronická komunikace

FONS Enterprise CIS - Spol. části - NM: žádanka a nález; elektronická komunikace

FONS Enterprise CIS - Spol. části - FYZIO: žádanka a nález; elektronická komunikace

FONS Enterprise CIS - Spol. části - EXTER: žádanka a nález (pouze manuální zápis a tisk)

FONS Enterprise CIS - Spol. části - EXTER: el. přenos žádanky na/z ext. prac. (DASTA)

FONS Enterprise CIS - Spol. části - EXTER: el. přenos nálezů z/na ext. prac. (DASTA)

FONS Enterprise CIS - Spol. části amb., lůžka - TRAN: el. přenos dodacího listu

FONS Enterprise CIS - Spol. části - TRAN: el. přenos žádanky na krevní deriváty

FONS Enterprise CIS - Spol. části - objednávky na vyšetření

FONS Enterprise CIS - Spol. části - evidence přístrojů

FONS Enterprise CIS - Spol. části - informované souhlasy

FONS Enterprise CIS - Spol. části - práce s pozitivním listem

FONS Enterprise CIS - Spol. části - odesílání SMS a mailů

FONS Enterprise CIS - FLX - strukturovaný formulář (cena za jeden)

FONS Enterprise CIS - Lékové interakce

FONS Enterprise CIS - FLX-Ošetřovatelská dokumentace - oš. Anamnéza (obecná a pro jednodenní péči)

FONS Enterprise CIS – FLX - Ošetřovatelská dokumentace - rizika (pádů, dekubitů, nutrice, ADL test)

Servisní smlouva

strana 1

UN Brno

STAPRO s. r. o. | Pernštýnské nám. 51 | 530 02 Pardubice | www.stapro.cz



FONS Enterprise CIS - FLX - Ošetřovatelská dokumentace - oš. plán péče (diagnózy a hodnocení)

FONS Enterprise CIS - FLX - Ošetřovatelská dokumentace - realizace ošetřovatelského plánu

FONS Enterprise CIS - FLX - Ošetřovatelská dokumentace - oš. překladová zpráva

FONS Enterprise CIS - FLX - Ošetřovatelská dokumentace - edukace pacienta

FONS Enterprise CIS - Operační dokumentace

FONS Enterprise CIS - Operační dokumentace - waiting listy

FONS Enterprise CIS - Operační dokumentace - OP plán, objednávky

FONS Enterprise CIS - Operační dokumentace - webový OP, web objednávky

FONS Enterprise CIS - Operační dokumentace - OP program

FONS Enterprise CIS - Operační dokumentace - řízení OP dne

FONS Enterprise CIS - Operační dokumentace - evidence použitých přístrojů u operace

FONS Enterprise CIS - Operační dokumentace - spotřebovaný materiál u operace

FONS Enterprise CIS - Operační dokumentace - záznam o anestezii

FONS Enterprise CIS - AND - evidence na OP sále - přístroje

FONS Enterprise CIS - AND - evidence na OP sále - podané léky

FONS Enterprise CIS - AND - evidence na OP sále - bezpečnostní procerura

FONS Enterprise CIS - Intenzivní péče

FONS Enterprise CIS - Intenzivní péče - skórovací schémata (SOFA, APACHE II, GCS, NIHSS)

FONS Enterprise CIS - rozšíření denních lék. záznamů pro IP (rozš. NKSA01-121)

FONS Enterprise CIS - Intenzivní péče - rozšíření denních ses. záznamů pro IP (rozš. NKSA01-123)

FONS Enterprise CIS - Intenzivní péče - napojení monitorů, přístrojů (rozš. NKSE01-335)

FONS Enterprise CIS - Rehabilitace

FONS Enterprise CIS - Procesy

FONS Enterprise CIS - Procesy - nástroj pro definici procesů

FONS Enterprise CIS - Úkoly

FONS Enterprise CIS - Úkoly - nástroj pro definici úkolů

FONS Enterprise CIS - Klinické doporučené postupy

FONS Enterprise CIS - Klinické doporučené postupy - nástroj pro definici KDP

FONS Enterprise CIS - Doprava

FONS Enterprise CIS - FLX - Nežádoucí události - evidence nežádoucí události pacienta

FONS Enterprise CIS - FLX - Nežádoucí události - záznam o nápravném opatření

FONS Enterprise CIS - FLX - Nežádoucí události - zadání specifických údajů o pádu

FONS Enterprise CIS - FLX - Nežádoucí události - evidence nemocničních inFONS Enterprise CISkcí

FONS Enterprise CIS - FLX - Nežádoucí události - klasifikace dekubitů

FONS Enterprise CIS - FLX - Nežádoucí události - vykazování do centrálního registru

FONS Enterprise CIS - FLX - Nežádoucí události - evidence nepacientských nežádoucích událostí

FONS Enterprise CIS - FLX - Nežádoucí události - zasílání informačních emailů

FONS Enterprise CIS - FLX - Nežádoucí události - statistiky nad nežádoucími událostmi

FONS Enterprise CIS - Evidence onkologických onemocnění (sběr dat podle NOR)

FONS Enterprise CIS - Evidence onkologických onemocnění - elektronické vykazování do NOR

FONS Enterprise CIS - Stomatologie

FONS Enterprise CIS - FLX -Kardiologie a kardiochirurgie - evidence údajů a vykazování do NRKI

FONS Enterprise CIS - FLX - Kardiologie a kardiochirurgie - evidence údajů a vykazování do NKCHR

FONS Enterprise CIS - FLX - Registr úrazů

FONS Enterprise CIS - Radiologie

FONS Enterprise CIS - Radiologie - pořízení a reprodukce zvukového záznamu

FONS Enterprise CIS - PACS konektor

FONS Enterprise CIS - EZD

FONS Enterprise CIS - ZEP

FONS Enterprise CIS - ZEP na mobilní platformě

Servisní smlouva

strana 2

UN Brno

STAPRO s. r. o. | Pernštýnské nám. 51 | 530 02 Pardubice | www.stapro.cz



FONS Enterprise CIS - CIS - jednoznačná identifikace pacientů

FONS Enterprise CIS - eRecept

FONS Enterprise CIS - eRecept - Dotaz na výdej na eRecept

FONS Enterprise CIS - eNeschopenka

FONS Enterprise CIS - Evidence podávání léčiv - on-line režim podání pomocí PDA / Android

FONS Enterprise CIS - Evidence podávání léčiv - hromadné podání bez PDA

FONS Enterprise CIS - Výkaznictví plátcům

FONS Enterprise CIS - Výkaznictví plátcům - Automatická uzávěrka

FONS Enterprise CIS - Výkaznictví plátcům - Evidence poplatků

FONS Enterprise CIS - Výkaznictví plátcům - Pořizování dat - Pořízení on-line jako součást KU

FONS Enterprise CIS - Výkaznictví plátcům - Import k-dávek podporovaných typů

FONS Enterprise CIS - Výkaznictví plátcům - Konektor pro on-lineOpenlims (ServiceBrokeru)

FONS Enterprise CIS - Výkaznictví plátcům - Hromadné opravy

FONS Enterprise CIS - Výkaznictví plátcům - Spouštění pre a postprocessingových procedur

FONS Enterprise CIS - Výkaznictví plátcům - Evidence historie (změn) ve výkazech

FONS Enterprise CIS - Výkaznictví plátcům - Konfigurace matice kontrol

FONS Enterprise CIS - Výkaznictví plátcům - Sestavení osobních účtů pacienta pro přímou úhradu

FONS Enterprise CIS - Výkaznictví plátcům - Konektor pro přenos dat do FONS Reports

FONS Enterprise CIS - Výkaznictví plátcům - Import validačních protokolů VZP

FONS Enterprise CIS - Výkaznictví plátcům - Fakturace - Vytváření faktur z dávek

FONS Enterprise CIS - Výkaznictví plátcům - Fakturace - Vytváření faktur z osobních účtů

FONS Enterprise CIS - Výkaznictví plátcům - DRG - modelace případu

FONS Enterprise CIS - Výkaznictví plátcům - DRG - Náklady na případ

FONS Enterprise CIS - Výkaznictví plátcům - EET komunikace, osobní účet

FONS Enterprise CIS - Výkaznictví plátcům - ON-line validace čísla pojištěnce pom. B2B služeb VZP

FONS Enterprise CIS - Výkaznictví plátcům - Evidence příloh č.2

FONS Enterprise CIS - service broker konektor

FONS Enterprise Web - Ordinace – použití na mobilních zařízeních

FONS Enterprise Web - Lůžková dokumentace - použití na mobilních zařízeních

FONS Enterprise Web - Spol. části klinické dokumentace - použití na mobilních zařízeních

FONS Enterprise Web - Systém

FONS Enterprise Web - Ordinace (medikace, pokyny, atd…)

FONS Enterprise Web - Spol. části klinické dokumentace

FONS Enterprise Web - Lůžková dokumentace

FONS Enterprise Web - eNeschopenka

FONS Enterprise CIS - LOG - Centrální sklad

FONS Enterprise CIS - LOG - Sklad - Klinického pracoviště

FONS Enterprise CIS - LOG - Sklad - komunikace s ext. sw

FONS Enterprise CIS - LOG - Výběrová řízení

FONS Enterprise MONET+ - SW pro správu karet

FONS Enterprise - napojení Ekonomika IQ

FONS Enterprise - Portál pacienta + web objednávání

FONS Enterprise - napojení ZZS

Počet licencí pracovních stanic FONS Enterprise

620 uživatelských licencí

Servisní smlouva

strana 3

STAPRO s. r. o. | Pernštýnské nám. 51 | 530 02 Pardubice | www.stapro.cz

UN Brno



Licence ASW modulů FONS Reports

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

FONS Reports - Modul Produkce

FONS Reports - Modul Datový sklad

FONS Reports - Modul Úhradová vyhláška

FONS Reports - Preskripce

1 licence

1 licence

1 licence

1 licence

1 licence

1 licence

FONS Reports - Logistika

FONS Reports - Operační controlling

1

1

licence Analytic

licence Manager

Počet licencí pracovních stanic FONS Reports

Licence ASW modulů FONS Openlims

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

FONS Openlims - biochemie, hematologie

FONS Openlims - Sklad transfuzních přípravků

FONS Openlims - laboratorní sklad

FONS Openlims - Service Broker

FONS Openlims - WebLIMS

FONS Openlims - Elektronická dokumentace

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

-

-

-

-

-

Atellica 1500

-

-

-

-

-

RapidPoint 500 (1)

Dimension EXL with LM

Dimension EXL 200x

MiniVidas

RapidPoint 500 (2)

Sysmex CS 2500

Abbott Cell-Dyn RUBY (1)

Abbott Cell-Dyn RUBY (2)

Sysmex CA-1500

Počet licencí pracovních stanic FONS Openlims 12 licencí pracovních stanic

V rámci rozvoje provozu Objednatele se plnění Smlouvy vztahuje i na budoucí nově připojené analyzátory.

Licence ASW modulů FONS MEDIX

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

FONS MEDIX CS - jádro

1 licence

1 licence

1 licence

FONS MEDIX CS - statistiky

FONS MEDIX CS - webové žádanky

Počet licencí Centrální sterilizace FONS MEDIX

6 licencí

2

3

. Technické prostředky

Servisní podpora technických prostředků není touto Smlouvou sjednána.

. Další zpracovatel

Dodavatelé zapojení k datu uzavření Smlouvy do zpracování Osobních údajů v rámci plnění služeb Smlouvy

jako Další zpracovatelé:

Dodavatel

Reservatic s.r.o.

IČ

ASW / služba

01798715

04664272

262 177 83

FONS Webdiář RES - on-line objednávání

FONS Portál pacienta - nahlížení do dokumentace

MONET+ Správa čipových karet

Scalesoft s.r.o.

MONET+,a.s.

Servisní smlouva

strana 4

STAPRO s. r. o. | Pernštýnské nám. 51 | 530 02 Pardubice | www.stapro.cz

UN Brno



Článek II - Podpora aplikačních software

1

. Aplikační sw FONS Enterprise

Dodavatel se zavazuje poskytovat pro ASW FONS Enterprise a databázového prostředí firmy Microsoft,

v rozsahu modulů a licencí dle kap. 1, následující servisní Služby:

•

Základní podpora aplikačního sw FONS Enterprise - program podpory provozu aplikace zahrnuje:

•

Garance funkčnosti ASW – poskytování opravných kódů (build).

Garance rozvoje ASW – poskytování výrobcem uvolněných updatů a upgradů.

Garance legislativních updatů – poskytování legislativních upgradů.

Garance dostupnosti úprav ASW – poskytování uvolněných úprav ASW.

Garance servisní podpory provozu databázového prostředí.

•

•

•

•

•

•

Servisní garance – garance dostupnosti servisních služeb.

Garance dostupnosti služby HelpDesk – přístup k systému služby HelpDesk Centra podpory

zákazníků.

•

Garance vybraných služeb:

-

zajištění migrace ASW FONS Enterprise na vyšší verzi databázového prostředí.

•

•

Garance informovanosti – poskytování informací o nových produktech.

Garance možnosti účasti uživatelů na vzdělávacích setkáních k problematice informačních systémů.

•

Nepřetržitá podpora provozu aplikačních ASW jako celku včetně serverových technologií - program

podpory provozu aplikace ASW a dotčených serverů ASW zahrnuje:

•

•

Servisní garance nepřetržité dostupnosti servisních služeb 24x7 podpory provozu ASW

Servisní garance nepřetržité dostupnosti servisních služeb 24x7 podpory provozu HW serverových

technologií.

•

•

Servisní garance nepřetržité dostupnosti servisních služeb 24x7 podpory provozu db prostředí.

Garance dostupnosti služby aplikace HelpDesk 24x7 – nepřetržitý přístup k systému služby aplikace

HelpDesk Centra podpory zákazníků.

•

•

•

Garance dostupnosti služby HotLine 24x7 – nepřetržitý přístup k systému služby HotLine Centra

podpory zákazníků.

Garance zahájení servisního zásahu vzdáleným přístupem – zahájení servisního zásahu

nejpozději do 60 minut od nahlášení na službu HotLine.

Garance zahájení servisního zásahu v místě provozu ASW – dojezd odborného pracovníka na

místo instalace ASW nejpozději následující den od nahlášení na službu HotLine.

•

•

Preventivní prohlídky – kontrola funkčnosti, zabezpečení a optimalizaci provozu dle sjednaných oblastí,

včetně vypracování zprávy – protokolu z preventivní prohlídky:

−

−

ASW FONS Enterprise

2 x ročně

2 x ročně

db prostředí MS SQL vč. systému ASW

Konzultační služby - konzultační služby poskytované vzdáleně nebo na pracovišti Objednatele dle

sjednaných oblastí nebo pracovišť Objednatele, včetně vypracování protokolu z konzultační návštěvy:

−

klinická pracoviště a ambulance

45 hodin ročně

2

. Aplikační sw FONS Reports

Dodavatel se zavazuje poskytovat pro podporu ASW FONS Reports a databázového prostředí v rozsahu

modulů a licencí dle kap. 1, následující služby:

•

Základní podpora aplikačního sw FONS Reports - program podpory provozu aplikace zahrnuje:

•

•

•

Garance funkčnosti ASW – poskytování opravných kódů (build).

Garance rozvoje ASW – poskytování updatů a upgradů.

Garance legislativních updatů – poskytování legislativních upgradů modulu Úhradová vyhláška včetně

provedení samotné instalace sw změn Dodavatelem.

•

•

Garance dostupnosti úprav ASW – poskytování uvolněných úprav ASW.

Servisní garance – garance dostupnosti servisních služeb.

Servisní smlouva

strana 5

UN Brno

STAPRO s. r. o. | Pernštýnské nám. 51 | 530 02 Pardubice | www.stapro.cz



•

Garance dostupnosti služby HelpDesk – přístup k systému služby HelpDesk Centra podpory

zákazníků.

•

•

Garance podpory provozu db prostředí.

Garance vybraných služeb:

-

-

instalace oprav (build),

zajištění migrace ASW FONS Reports na vyšší verzi db prostředí.

•

•

Garance informovanosti – poskytování informací o nových sw produktech.

Garance možnosti účasti uživatelů na vzdělávacích setkáních k problematice IS.

•

Konzultační služby - konzultační služby poskytované vzdáleně nebo na pracovišti Objednatele dle

sjednaných oblastí nebo pracovišť Objednatele, včetně vypracování protokolu z konzultační návštěvy:

−

pracoviště FONS Reports

20 hodin ročně

3

. Aplikační sw FONS Openlims

Dodavatel se zavazuje poskytovat pro podporu ASW FONS Openlims a databázového prostředí v rozsahu

modulů a licencí dle kap. 1, následující Služby:

•

Základní podpora aplikačního sw FONS Openlims - program 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.

•

Nepřetržitá podpora provozu aplikačních ASW jako celku včetně serverových technologií - program

podpory provozu aplikace ASW a dotčených serverů ASW zahrnuje:

•

•

Servisní garance nepřetržité dostupnosti servisních služeb 24x7 podpory provozu ASW

Servisní garance nepřetržité dostupnosti servisních služeb 24x7 podpory provozu HW serverových

technologií.

•

•

Servisní garance nepřetržité dostupnosti servisních služeb 24x7 podpory provozu db prostředí.

Garance dostupnosti služby aplikace HelpDesk 24x7 – nepřetržitý přístup k systému služby aplikace

HelpDesk Centra podpory zákazníků.

•

•

•

Garance dostupnosti služby HotLine 24x7 – nepřetržitý přístup k systému služby HotLine Centra

podpory zákazníků.

Garance zahájení servisního zásahu vzdáleným přístupem – zahájení servisního zásahu

nejpozději do 60 minut od nahlášení na službu HotLine.

Garance zahájení servisního zásahu v místě provozu ASW – dojezd odborného pracovníka na

místo instalace ASW nejpozději následující den od nahlášení na službu HotLine.

•

•

Preventivní prohlídky – kontrola funkčnosti, zabezpečení a optimalizaci provozu dle sjednaných oblastí,

včetně vypracování zprávy – protokolu:

−

FONS Openlims všechny moduly vč. db prostředí

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

25 hodin ročně

Servisní smlouva

strana 6

UN Brno

STAPRO s. r. o. | Pernštýnské nám. 51 | 530 02 Pardubice | www.stapro.cz



4

. Aplikační sw FONS MEDIX

Dodavatel se zavazuje poskytovat pro podporu ASW FONS MEDIX a databázového prostředí firmy Microsoft,

v rozsahu modulů a licencí dle kap. 1, následující Služby:

•

Základní podpora aplikačního sw FONS MEDIX - program podpory provozu aplikace zahrnuje:

•

Garance funkčnosti ASW – poskytování opravných kódů (build).

•

•

•

•

Garance rozvoje ASW a db prostředí – poskytování výrobcem uvolněných updatů a upgradů.

Garance legislativních updatů – poskytování legislativních upgradů.

Servisní garance – garance dostupnosti servisních služeb.

Garance dostupnosti služby HelpDesk – přístup k systému služby HelpDesk Centra podpory

zákazníků

•

Garance podpory provozu db prostředí.

•

Konzultační služby - konzultační služby poskytované vzdáleně nebo na pracovišti Objednatele dle

sjednaných oblastí nebo pracovišť Objednatele, včetně vypracování protokolu z konzultační návštěvy:

−

pracoviště operačních sálů

25 hodin ročně

Článek III - Podpora technických prostředků IS

Servisní podpora technických prostředků není touto Smlouvou sjednána.

Článek IV - Definice programu servisní podpory

1

. Program Nepřetržité servisní podpory provozu pro FONS Enterprise a FONS Openlims

NEPŘETRŽITÁ SERVISNÍ PODPORA provozu ASW

Obnovení provozu

Odstranění závady

Kategorie incidentu

Příjem hlášení

Zahájení řešení

Servisní výjezd

Havárie

přerušení provozu

Služba HotLine - 24x7

Pracoviště

Nejpozději 12 hodin od zadání Nejpozději následující den

Nejpozději do 1 hodiny

požadavku

od zadání požadavku

HelpDesk - 9x5

v pracovní dny:

od 7:00 do 16:00 hod.

Nejpozději druhý

následující den od zadání

požadavku

Významná závada

významné omezení provozu

Nejpozději 48 hodin od zadání

požadavku

Nejpozději následující den

HelpDesk - 9x5

v pracovní dny:

od 7:00 do 16:00 hod.

Nejpozději druhý

následující pracovní den

od zadání požadavku

Termín stanoven dle závažnosti

závady v záznamu požadavku

evidence HelpDesk.

Závada, chyba

menší omezení provozu

Nesjednán

Vedlejší vada

Vada, která není vymezena

v kategoriích výše (vada

způsobena software třetích

stran – dodavatelem software

není Dodavatel)

Termín stanoven dle závažnosti

Nejpozději do tří pracovních závady v záznamu požadavku

HelpDesk - 9x5

v pracovní dny:

od 7:00 do 16:00 hod.

Nesjednán

dní od zadání požadavku

evidence HelpDesk, v závislosti

na součinnosti s dodavatelem

třetích stran.

1.1. Rozšíření základní podpory - Program Nepřetržité podpory provozu ASW FONS Enterprise a

FONS Openlims

Vymezení nepřetržité podpory provozu ASW - Nepřetržitá podpora provozu ASW FONS Enterprise a FONS

Openlims - se vztahuje pouze ke sjednanému rozsahu modulů a licencí, uvedených v Příloze č. 1, a to ode dne

sjednání této podpory provozu ASW. Na tento sjednaný rozsah se vztahují následující garance nepřetržité podpory

provozu:

1

. Servisní garance nepřetržité dostupnosti servisních služeb 24x7 podpory provozu ASW – Dodavatel se

zavazuje zajistit dostupnost nepřetržité pohotovosti a reakce služby servisního týmu technických specialistů

pro řešení havarijních stavů v provozu systémové a aplikační vrstvy informačního systému. Dostupnost

nepřetržité pohotovosti a reakce servisního týmu je zajištěna prostřednictvím vyhrazeného telefonního čísla

služby HotLine, definovaného v příloze č. 3. Dostupnost nepřetržité servisní pohotovosti je garantována po

dobu 24 hodin denně, 7 dní v týdnu (24x7) s garancí vzdálené odezvy odborného technického pracovníka

nejpozději do 60 minut od nahlášení. V případě neefektivního nebo nerealizovatelného řešení havarijního

stavu vzdáleným přístupem garantuje Dodavatel dojezd odborného technického pracovníka nebo pracovníků

na místo instalace ASW, resp. pracoviště Objednatele nejpozději do 24 hodin od nahlášení havarijního stavu

provozu ASW na vyhrazené telefonní číslo služby HotLine.

2

. Servisní garance nepřetržité dostupnosti servisních služeb 24x7 podpory provozu db prostředí MS

SQL – Dodavatel se zavazuje zajistit dostupnost nepřetržité pohotovosti a reakce služby servisního týmu

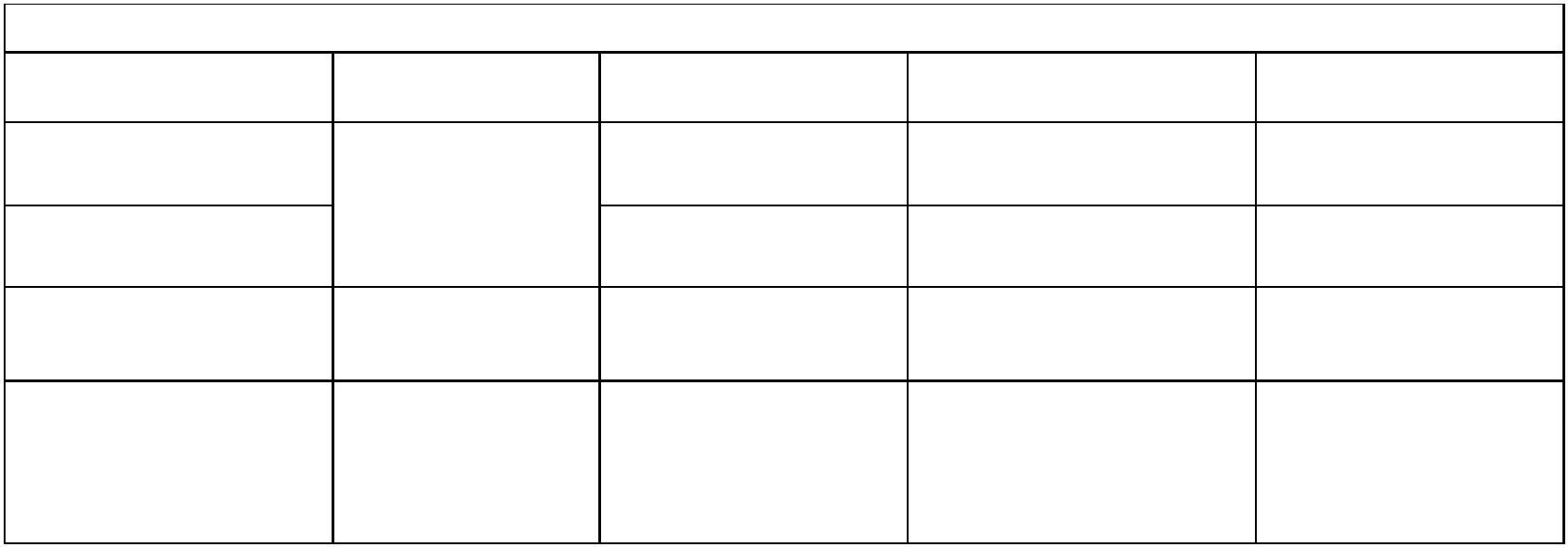
technických specialistů pro řešení havarijních stavů v provozu systémové a databázové vrstvy ASW.

Servisní smlouva

strana 7

UN Brno

STAPRO s. r. o. | Pernštýnské nám. 51 | 530 02 Pardubice | www.stapro.cz



Dostupnost nepřetržité pohotovosti a reakce servisního týmu je zajištěna prostřednictvím vyhrazeného

telefonního čísla služby HotLine, definovaného v příloze č. 3. Dostupnost nepřetržité servisní pohotovosti je

garantována po dobu 24 hodin denně, 7 dní v týdnu (24x7) s garancí vzdálené odezvy odborného technického

pracovníka nejpozději do 60 minut od nahlášení na vyhrazené telefonní číslo služby HotLine. V případě

neefektivního nebo nerealizovatelného řešení havarijního stavu vzdáleným přístupem garantuje Dodavatel

dojezd odborného technického pracovníka nebo pracovníků na místo instalace ASW, resp. pracoviště

Objednatele nejpozději do 24 hodin od nahlášení havarijního stavu provozu ASW na vyhrazené telefonní číslo

služby HotLine.

3

. Garance dostupnosti služby aplikace HelpDesk 24x7 – Dodavatel se zavazuje zajistit přístup k systému

služby aplikace HelpDesk Centra podpory zákazníků pro záznamy a evidenci řešení a postupů v případech

řešení havarijních stavů v provozu ASW. Dostupnost služby HelpDesk je zajištěna prostřednictvím

internetového portálu aplikace HelpDesk na www adrese definované v příloze č. 3. Dostupnost služby

HelpDesk je garantována po dobu 24 hodin denně, 7 dní v týdnu (24x7). Záznamy Objednatele zaevidované

mimo pracovní dobu budou zpracovány následující pracovní den.

4

. Garance dostupnosti služby HotLine 24x7 – Dodavatel se zavazuje zajistit přístup k systému služby

HotLine Centra podpory zákazníků pro možnost oznámení řešení havarijních stavů v provozu ASW.

Dostupnost služby HotLine je zajištěna prostřednictvím vyhrazeného telefonního čísla služby HotLine,

definovaného v příloze č. 3. Dostupnost služby HotLine je garantována po dobu 24 hodin denně, 7 dní v týdnu

(24x7) s garancí vzdálené odezvy odborného technického pracovníka neprodleně, nejpozději do 60 minut od

nahlášení na vyhrazené telefonní číslo služby HotLine.

5

. Garance zahájení servisního zásahu vzdáleným přístupem v případě havárie provozu ASW - Dodavatel

se zavazuje zahájit servisní činnosti směřující k odstranění havarijního stavu v provozu ASW formou vzdálené

servisní reakce odborného technického pracovníka neprodleně, nejdéle do 60 minut od nahlášení havarijního

stavu provozu ASW Objednatelem na vyhrazené telefonní číslo služby HotLine.

6

. Garance zahájení servisního zásahu v místě provozu ASW v případě havárie provozu ASW - Dodavatel

se zavazuje garantovat v případě neefektivního nebo nerealizovatelného řešení havarijního stavu provozu

ASW vzdáleným přístupem dojezd odborného technického pracovníka nebo pracovníků na místo instalace

ASW, resp. pracoviště Objednatele nejpozději do následující den od nahlášení požadavku havarijního stavu

Objednatelem na vyhrazené telefonní číslo služby HotLine.

2

. Program Základní servisní podpory provozu pro FONS Reports a FONS MEDIX

(včetně funkcionalit napojení Ekonomiky IQ, Portálu pacienta + web objednávání, SW pro správu karet

MONET+)

ZÁKLADNÍ SERVISNÍ PODPORA provozu ASW

Obnovení provozu

Odstranění závady

Kategorie incidentu

Příjem hlášení

Zahájení řešení

Servisní výjezd

Havárie

Pracoviště

Nejpozději do 2 hodin

Nejpozději do 8 hodin v rámci Nejpozději druhý

přerušení provozu

HelpDesk - 9x5

v rámci pracovní doby

pracovní doby

následující pracovní den

v pracovní dny

Významná závada

významné omezení provozu

Nejpozději následující

pracovní den

Nejpozději druhý následující

pracovní den

Nejpozději třetí

následující pracovní den

od 7:00 do 16:00 hod.,

jinak záznamník.

Přijetí vzkazu

nejpozději následující

pracovní den v 7:00.

Termín stanoven dle závažnosti

závady v záznamu požadavku

evidence HelpDesk.

Závada, chyba

menší omezení provozu

Nejpozději druhý

následující pracovní den

Nesjednán

•

Zahájením řešení se rozumí:

1

2

3

. zahájení prací na lokalizaci a odstranění závady,

. nebo poskytnutí přijatelného náhradního řešení,

. 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

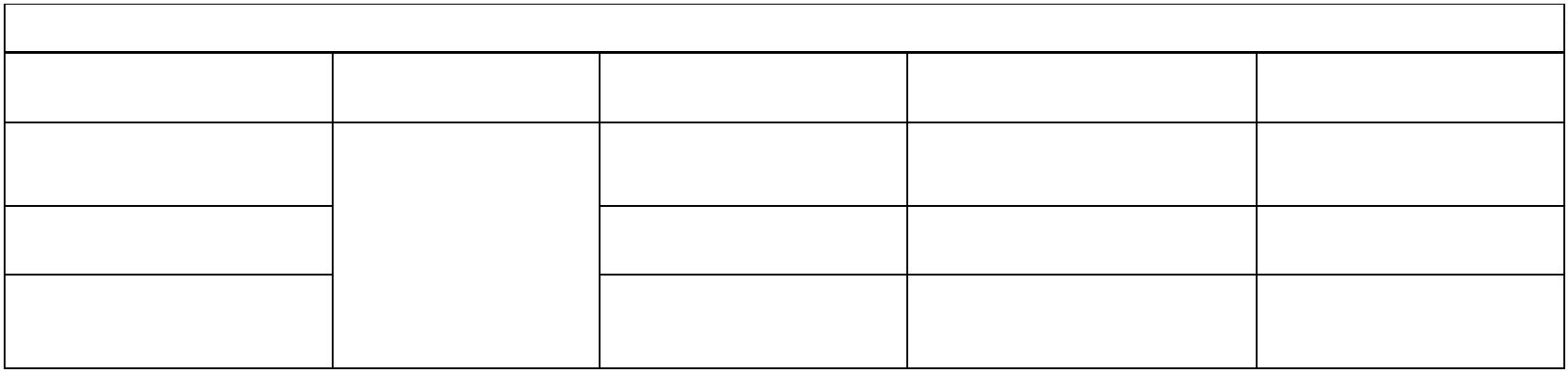
aplikace a systému ASW.

Servisní smlouva

strana 8

UN Brno

STAPRO s. r. o. | Pernštýnské nám. 51 | 530 02 Pardubice | www.stapro.cz



•

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 Objednatelem Dodavateli

a strojový čas průběhu zpracování - konverze zálohy dat na čitelná data na prostředcích Objednatele.

Článek V - Cena plnění

označení služby

roční cena plnění

FONS Enterprise Servisní podpora a údržba provozu ASW

FONS Enterprise Servisní podpora a údržba provozu ASW - rozšíření uživ. licence

FONS Enterprise Nepřetržitá servisní podpora a údržba provozu ASW

FONS Enterprise Konzultační služby

FONS Reports Servisní podpora a údržba provozu ASW

FONS Reports instalace legislativních změn Úhradové vyhlášky

FONS Reports Konzultační služby

FONS Openlims Servisní podpora a údržba provozu ASW

FONS Openlims Nepřetržitá servisní podpora a údržba provozu ASW

FONS Openlims Konzultační služby

FONS MEDIX Servisní podpora a údržba provozu ASW

FONS MEDIX Konzultační služby

Externí software napojení Ekonomika

Externí software Reservatic

Externí software Portál pacienta

Externí software napojení ZZS

Externí software Monet

celková roční cena podpory bez DPH

sjednaná měsíční úhrada bez DPH

xxx Kč

xxx Kč

xxx Kč

xxx Kč

xxx Kč

xxx Kč

xxx Kč

xxx Kč

xxx Kč

xxx Kč

xxx Kč

xxx Kč

xxx Kč

xxx Kč

xxx Kč

xxx Kč

xxx Kč

3 679 981,10 Kč

xxx Kč

FONS Enterprise Konzultační služby

FONS Reports Konzultační služby

FONS Openlims Konzultační služby

FONS MEDIX Konzultační služby

xxx Kč / hod. bez DPH

xxx Kč / hod. bez DPH

xxx Kč / hod. bez DPH

xxx Kč / hod. bez DPH

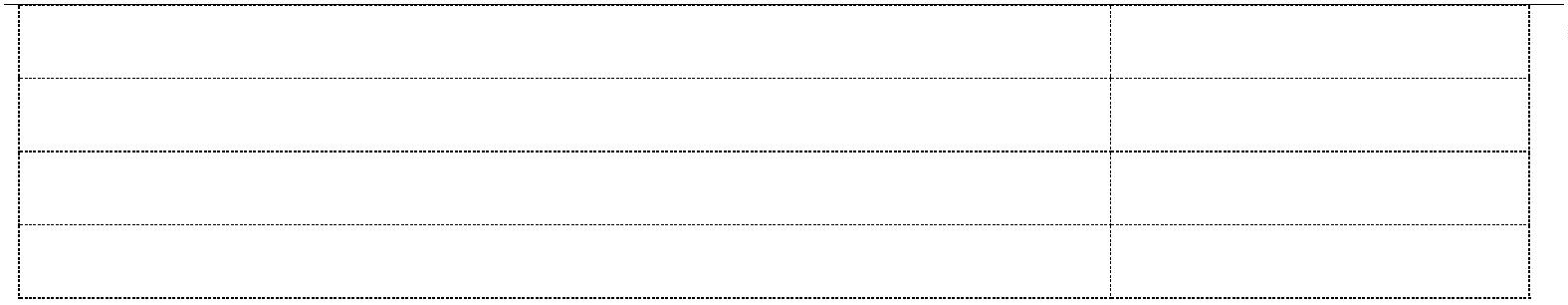
Konec přílohy č. 1

Servisní smlouva

strana 9

STAPRO s. r. o. | Pernštýnské nám. 51 | 530 02 Pardubice | www.stapro.cz

UN Brno



Příloha č. 2 - Popis služeb

Článek I - Podpora aplikačního software

1

. Aplikační sw FONS Enterprise

Dodavatel se zavazuje zajišťovat podporu aplikačního software (ASW) FONS Enterprise a databázového prostředí

firmy Microsoft pro rozsah ASW FONS Enterprise uvedený v příloze č. 1 a dle programu „Základní servisní

podpora provozu ASW“.

1.1. Program základní podpory aplikačního software FONS Enterprise

Vymezení základní podpory - Základní podpora ASW FONS Enterprise 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 Enterprise 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 Enterprise

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 Enterprise 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 Enterprise.

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 Enterprise v rozsahu stanoveném popisem

služby Podpora databázového prostředí.

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

služby:

Servisní smlouva

strana 1

UN Brno

STAPRO s. r. o. | Pernštýnské nám. 51 | 530 02 Pardubice | www.stapro.cz



•

služba Migrace db prostředí - převod aplikace FONS Enterprise na vyšší verzi databázového

prostředí SQL firmy Microsoft. Případné náklady na převod – migraci databázového prostředí nejsou

zahrnuty v ceně Smlouvy.

8

. Garance informovanosti - Dodavatel se zavazuje bez prodlení informovat Objednatele o veškerých

softwarových produktech, nebo jejich částech, uvolňovaných v rámci této podpory a rovněž o všech nově

samostatně dodávaných funkcích a modulech ASW FONS Enterprise.

9. Podpora ASW nezahrnuje:

Dodávku následujících rozšíření ASW FONS Enterprise:

•

•

•

Nové, samostatné nebo rozšiřující moduly, které jsou samostatně dodávané na trh a které neomezují

dostupnost a funkčnost dodaného ASW.

Nové, samostatně dodávané funkce systému, bez nichž je možné dodaný systém provozovat a které

je možné povolit nebo zablokovat při zachování dostupnosti ostatních funkcí.

Rozšíření počtu licencí jednotlivých modulů nebo licencí pracovních stanic.

Dodávku následujících služeb podpory ASW FONS Enterprise:

•

•

•

•

Instalační práce spojené s instalací updatů, upgradů a nových verzí databázového prostředí.

Instalační práce spojené s instalací update, upgrade a vyšších verzí ASW.

Školící seminář internátního typu k novým verzím produktu.

Instalační a servisní práce spojené s jinými technologiemi nebo ASW, než uvedenými v příloze č. 1.

Práce si objednává Objednatel na základě nabídky rozsahu požadovaných prací.

1.2. Podpora databázového prostředí

Dodavatel se zavazuje poskytnout Objednateli v rámci sjednané podpory ASW FONS Enterprise podporu

databázového prostředí.

Program podpory zahrnuje služby pro podporu databázového prostředí v rozsahu legálně používaných licencí

jako součást systémového provozního prostředí ASW FONS Enterprise. Na databázové prostředí se vztahují

následující garance podpory provozu:

1

2

3

. 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.

. 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.

. 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 Enterprise - Služby podpory provozu

Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajistit pro Objednatele následující Služby spojené

s podporou funkčnosti a provozu ASW FONS Enterprise:

•

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.

Servisní smlouva

strana 2

UN Brno

STAPRO s. r. o. | Pernštýnské nám. 51 | 530 02 Pardubice | www.stapro.cz



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 Enterprise - služby podpory uživatelů

Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajistit pro Objednatele následující služby spojené

s podporou uživatelů ASW FONS Enterprise:

•

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.

1

.5. Rozšíření základní podpory - program Nepřetržité podpory provozu ASW Enterprise

Vymezení nepřetržité podpory provozu ASW - Nepřetržitá podpora provozu ASW FONS Enterprise - se

vztahuje pouze ke sjednanému rozsahu modulů a licencí, uvedených v Příloze č. 1, a to ode dne sjednání této

podpory provozu ASW. Na tento sjednaný rozsah se vztahují následující garance nepřetržité podpory provozu:

1

. Servisní garance nepřetržité dostupnosti servisních služeb 24x7 podpory provozu ASW – Dodavatel se

zavazuje zajistit dostupnost nepřetržité pohotovosti a reakce služby servisního týmu technických specialistů

pro řešení havarijních stavů v provozu systémové a aplikační vrstvy informačního systému. Dostupnost

nepřetržité pohotovosti a reakce servisního týmu je zajištěna prostřednictvím vyhrazeného telefonního čísla

služby HotLine, definovaného v příloze č. 3. Dostupnost nepřetržité servisní pohotovosti je garantována po

dobu 24 hodin denně, 7 dní v týdnu (24x7) s garancí vzdálené odezvy odborného technického pracovníka

nejpozději do 60 minut od nahlášení. V případě neefektivního nebo nerealizovatelného řešení havarijního

stavu vzdáleným přístupem garantuje Dodavatel dojezd odborného technického pracovníka nebo pracovníků

na místo instalace ASW, resp. pracoviště Objednatele nejpozději do 24 hodin od nahlášení havarijního stavu

provozu ASW na vyhrazené telefonní číslo služby HotLine.

2

. Servisní garance nepřetržité dostupnosti servisních služeb 24x7 podpory provozu db prostředí MS

SQL – Dodavatel se zavazuje zajistit dostupnost nepřetržité pohotovosti a reakce služby servisního týmu

technických specialistů pro řešení havarijních stavů v provozu systémové a databázové vrstvy ASW.

Dostupnost nepřetržité pohotovosti a reakce servisního týmu je zajištěna prostřednictvím vyhrazeného

telefonního čísla služby HotLine, definovaného v příloze č. 3. Dostupnost nepřetržité servisní pohotovosti je

garantována po dobu 24 hodin denně, 7 dní v týdnu (24x7) s garancí vzdálené odezvy odborného technického

pracovníka nejpozději do 60 minut od nahlášení na vyhrazené telefonní číslo služby HotLine. V případě

neefektivního nebo nerealizovatelného řešení havarijního stavu vzdáleným přístupem garantuje Dodavatel

dojezd odborného technického pracovníka nebo pracovníků na místo instalace ASW, resp. pracoviště

Objednatele nejpozději do 24 hodin od nahlášení havarijního stavu provozu ASW na vyhrazené telefonní číslo

služby HotLine.

3

4

5

. Garance dostupnosti služby aplikace HelpDesk 24x7 – Dodavatel se zavazuje zajistit přístup k systému

služby aplikace HelpDesk Centra podpory zákazníků pro záznamy a evidenci řešení a postupů v případech

řešení havarijních stavů v provozu ASW. Dostupnost služby HelpDesk je zajištěna prostřednictvím

internetového portálu aplikace HelpDesk na www adrese definované v příloze č. 3. Dostupnost služby

HelpDesk je garantována po dobu 24 hodin denně, 7 dní v týdnu (24x7). Záznamy Objednatele zaevidované

mimo pracovní dobu budou zpracovány následující pracovní den.

. Garance dostupnosti služby HotLine 24x7 – Dodavatel se zavazuje zajistit přístup k systému služby

HotLine Centra podpory zákazníků pro možnost oznámení řešení havarijních stavů v provozu ASW.

Dostupnost služby HotLine je zajištěna prostřednictvím vyhrazeného telefonního čísla služby HotLine,

definovaného v příloze č. 3. Dostupnost služby HotLine je garantována po dobu 24 hodin denně, 7 dní v týdnu

(24x7) s garancí vzdálené odezvy odborného technického pracovníka neprodleně, nejpozději do 60 minut od

nahlášení na vyhrazené telefonní číslo služby HotLine.

. Garance zahájení servisního zásahu vzdáleným přístupem v případě havárie provozu ASW - Dodavatel

se zavazuje zahájit servisní činnosti směřující k odstranění havarijního stavu v provozu ASW formou vzdálené

servisní reakce odborného technického pracovníka neprodleně, nejdéle do 60 minut od nahlášení havarijního

stavu provozu ASW Objednatelem na vyhrazené telefonní číslo služby HotLine.

Servisní smlouva

strana 3

UN Brno

STAPRO s. r. o. | Pernštýnské nám. 51 | 530 02 Pardubice | www.stapro.cz



6

. Garance zahájení servisního zásahu v místě provozu ASW v případě havárie provozu ASW - Dodavatel

se zavazuje garantovat v případě neefektivního nebo nerealizovatelného řešení havarijního stavu provozu

ASW vzdáleným přístupem dojezd odborného technického pracovníka nebo pracovníků na místo instalace

ASW, resp. pracoviště Objednatele nejpozději do 24 hodin od nahlášení havarijního stavu Objednatelem na

vyhrazené telefonní číslo služby HotLine

2

. Aplikační sw FONS Reports

Dodavatel se zavazuje zajišťovat podporu ASW FONS Reports a databázového prostředí pro rozsah ASW FONS

Reports v příloze č. 1 a dle programu „Základní servisní podpora provozu ASW“.

2.1. Program základní podpory aplikačního software FONS Reports

Vymezení základní podpory - Základní podpora ASW FONS Reports se vztahuje pouze ke sjednanému rozsahu

modulů a licencí, uvedených v příloze č. 1, a to ode dne sjednání této podpory. Na tento sjednaný rozsah se

vztahují následující garance podpory provozu:

1

. Garance funkčnosti ASW - Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajišťovat opravu

zjištěných chyb v programovém kódu ASW FONS Reports formou aktuálně vydávaných softwarových

opravných kódů (ozn. build). Dodavatel provádí opravu zjištěných chyb pouze do poslední uvolněné verze

ASW. Poslední uvolněnou verzí se rozumí Dodavatelem k distribuci uvolněná a zveřejněná nejnovější verze

ASW, včetně posledního uvolněného buildu. Dodavatel přijímá k opravě a odstranění pouze chyby vyskytující

se v poslední uvolněné verzi ASW, včetně posledního buildu. V případě, že Objednatel oznámí chybu ve starší

verzi ASW, je za zahájení řešení odstranění nahlášené chyby považován také pokyn Dodavatele Objednateli

k nasazení aktuální verze ASW a pokyn k následnému otestování nahlášené chyby Objednatelem na této

poslední uvolněné verzi ASW.

2

. Garance rozvoje ASW - Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajišťovat rozvoj ASW FONS

Reports a poskytovat Objednateli updaty, upgrady či vyšší verze tohoto ASW, které byly uvolněny na trh a

které zahrnují:

•

•

•

opravené funkce a moduly,

vylepšené funkce a moduly,

nové funkce a moduly, které nejsou samostatně dodávané na trh.

3

. Garance legislativních updatů - Dodavatel se zavazuje provádět úpravy modulu Úhradová vyhláška ASW

FONS Reports tak, aby tento pracoval v souladu s platnými právními předpisy ČR. Legislativní úpravy modulu

Úhradová vyhláška jsou garantovány ve vztahu k úhradám zdravotní péče pro Objednatele, k elektronicky

zpracovávaným a sledovaným údajům v modulu Úhradová vyhláška a k Objednatelem zpravidla elektronicky

vykazovaným údajům a datům pro ostatní subjekty, vyjmenované zákonem nebo podzákonnou právní

normou. Legislativní úpravy modulu Úhradová vyhláška jsou poskytovány pouze pro licence anebo funkce

modulu Úhradová vyhláška, které Objednatel legálně užívá na základě platné licenční smlouvy uzavřené

s Dodavatelem a které jsou současně uvedeny ve sjednaném rozsahu licencí ASW pro poskytování služeb

servisní podpory, v kapitole 1 přílohy č. 1.

Dodavatel garantuje, ve smyslu předchozího ujednání výše, že všechny funkce modulu Úhradová vyhláška

budou plně v souladu s legislativními požadavky. Termínem „legislativní požadavky“ se rozumí požadavky

dané zákonem nebo podzákonnou právní normou uveřejněnými ve sbírce zákonů ČR.

Úprava modulu Úhradová vyhláška bude provedena při každé změně právních předpisů, která se bude dotýkat

funkcí modulu Úhradová vyhláška. Lhůta k provedení a uvolnění úprav modulu Úhradová vyhláška je sjednána

nejpozději do konce kalendářního měsíce následujícího po uzavření prvního vyhodnocovaného období k datu

účinnosti legislativních změn Úhradové vyhlášky, vyhlášky o stanovení hodnot bodu, výše úhrad hrazených

služeb a regulačních omezení pro daný kalendářní rok. Zajištění legislativních updatů garantuje Dodavatel

pouze pro poslední, na trh uvolněnou verzi ASW FONS Reports. Instalační práce na implementaci

legislativních změn budou Dodavatelem realizovány na základě písemné objednávky Objednatele. Úhrada

instalačních prací bude fakturována nad rámec ceny plnění Smlouvy dle aktuálního ceníku Dodavatele.

4. Garance dostupnosti úprav ASW - Dodavatel se zavazuje umožnit Objednateli přístup k poslední verzi ASW

dle bodů 1, 2 a 3 formou možnosti přístupu k úložišti Dodavatele na adrese https://www.fonsportal.cz.

5

. Servisní garance – Dodavatel se zavazuje pro zajištění provozu ASW garantovat Objednateli dostupnost

služeb servisní pohotovost a služby HelpDesk Centra podpory zákazníků v rozsahu dle sjednaného programu

servisní podpory provozu ASW.

6

. Garance podpory databázových prostředků SQL - Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory

zajistit podporu databázového prostředí a dalších systémových softwarových prostředků, které jsou

instalovány u Objednatele jako nutná součást provozního prostředí ASW FONS Reports .

Servisní smlouva

strana 4

UN Brno

STAPRO s. r. o. | Pernštýnské nám. 51 | 530 02 Pardubice | www.stapro.cz



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

služby:

•

•

•

•

služby migrace db prostředí - převod aplikace FONS Reports na vyšší verzi databázového

prostředí. Instalační práce Dodavatele na převod – migraci nejsou zahrnuty v paušální ceně této

smlouvy.

služby instalace nových verzí - instalace změn, úprav a rozšíření kódu ASW (update, upgrade, vyšší

verze) FONS Reports poskytovaných v rámci této podpory. Instalační práce Dodavatele na instalaci

nejsou zahrnuty v paušální ceně této smlouvy.

služby instalace oprav - instalace opravných kódů (build) ASW FONS Reports poskytovaných

v rámci této podpory. Instalační práce Dodavatele jsou poskytovány v rámci paušální ceny této

smlouvy.

služby zaškolení správce ASW při implementaci nových verzí, vzdáleně formou videokonference

nebo na místě u Objednatele.

8

. Garance informovanosti - Dodavatel se zavazuje bez prodlení informovat Objednatele o veškerých

softwarových produktech, nebo jejich částech, uvolňovaných v rámci této podpory a rovněž o všech nově

samostatně dodávaných funkcích a modulech ASW FONS Reports.

9. Podpora ASW nezahrnuje:

Dodávku následujících rozšíření ASW FONS Reports :

•

•

•

Nové, samostatné nebo rozšiřující moduly, které jsou samostatně dodávané na trh a které neomezují

dostupnost a funkčnost dodaného ASW.

Nové, samostatně dodávané funkce systému, bez nichž je možné dodaný systém provozovat a které

je možné povolit nebo zablokovat při zachování dostupnosti ostatních funkcí.

Rozšíření počtu licencí jednotlivých modulů nebo licencí pracovních stanic.

Dodávku následujících služeb podpory ASW FONS Reports :

•

•

•

•

Instalační práce spojené s instalací updatů, upgradů a nových verzí databázového prostředí.

Instalační práce spojené s instalací update, upgrade a vyšších verzí ASW.

Školící seminář internátního typu k novým verzím produktu.

Instalační a servisní práce spojené s jinými technologiemi nebo ASW, než uvedenými v příloze č. 1.

Práce si objednává Objednatel na základě nabídky rozsahu požadovaných prací.

2.2. FONS Reports - služby podpory uživatelů

Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajistit pro Objednatele následující služby spojené

s podporou uživatelů ASW FONS Reports:

•

Konzultační služby - konzultační služby poskytované vzdáleně nebo na pracovišti Objednatele dle

sjednaných oblastí nebo pracovišť Objednatele, včetně vypracování zprávy – protokolu z konzultační

návštěvy, které zpravidla zahrnují:

-

-

-

-

-

uživatelské konzultace pro uživatele a správce ASW,

konfigurace a nastavení provozních parametrů a prostředí ASW dle požadavků Objednatele,

zaškolení uživatelů při rutinním provozu na pracovišti Objednatele,

metodická podpora při rutinním používání ASW,

metodická podpora konfigurace ASW a přípravy číselníků ASW.

Rozsah konzultačních služeb pro jednotlivé části ASW je sjednán v příloze č. 1. Úhrada konzultačních služeb

je sjednána nad rámec ceny Základní podpory ASW jako volitelná součást podpory ASW a je zahrnuta v ceně

sjednaných služeb Smlouvy.

Servisní smlouva

strana 5

UN Brno

STAPRO s. r. o. | Pernštýnské nám. 51 | 530 02 Pardubice | www.stapro.cz



3

. Aplikační sw FONS Openlims

Dodavatel se zavazuje zajišťovat podporu ASW FONS Openlims a databázového prostředí pro rozsah ASW

FONS Openlims uvedený v Příloze č. 1 a dle programu „Základní servisní podpora provozu ASW“.

3.1. Program základní podpory aplikačního software FONS Openlims

Vymezení základní podpory - Základní podpora ASW FONS Openlims se vztahuje pouze ke

sjednanému rozsahu modulů a licencí, uvedených v příloze č. 1, a to ode dne sjednání této podpory. Na tento

sjednaný rozsah se vztahují následující garance podpory provozu:

1

. Garance funkčnosti ASW - Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajišťovat opravu

zjištěných chyb v programovém kódu ASW FONS Openlims formou aktuálně vydávaných softwarových

opravných kódů (ozn. build). Dodavatel provádí opravu zjištěných chyb pouze do poslední uvolněné verze

ASW. Poslední uvolněnou verzí se rozumí Dodavatelem k distribuci uvolněná a zveřejněná nejnovější verze

ASW, včetně posledního uvolněného buildu. Dodavatel přijímá k opravě a odstranění pouze chyby vyskytující

se v poslední uvolněné verzi ASW, včetně posledního buildu. V případě, že Objednatel oznámí chybu ve starší

verzi ASW, je za zahájení řešení odstranění nahlášené chyby považován také pokyn Dodavatele Objednateli

k nasazení aktuální verze ASW a pokyn k následnému otestování nahlášené chyby Objednatelem na této

poslední uvolněné verzi ASW.

2

. Garance rozvoje ASW - Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory rozvíjet ASW FONS Openlims

a poskytovat Objednateli updaty, upgrady či vyšší verze tohoto ASW, které byly výrobcem uvolněny na trh a

které zahrnují:

•

•

•

opravené funkce a moduly,

vylepšené funkce a moduly,

nové funkce a moduly, které nejsou samostatně 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.

Servisní smlouva

strana 6

UN Brno

STAPRO s. r. o. | Pernštýnské nám. 51 | 530 02 Pardubice | www.stapro.cz



•

•

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 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 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.

3.2. Podpora databázového prostředí

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

databázového prostředí.

Program podpory zahrnuje služby pro podporu databázového prostředí v rozsahu legálně používaných licencí

jako součást systémového provozního prostředí ASW FONS Openlims. Na databázové prostředí se vztahují

následující garance podpory provozu:

1

2

3

. 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.

. 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.

. Garance technické podpory výrobce - Dodavatel se zavazuje zprostředkovat a využít pro provoz db

prostředí Objednatele technickou podporu výrobce nebo Dodavatele databázového prostředí. Tato podpora

zahrnuje zejména:

•

•

•

Přehled o sw opravách (build) a vyžádání přístupu k těmto opravným kódům za účelem řešení chyb

v programovém kódu příslušného produktu instalovaného u Objednatele.

Přístup do znalostní databáze „Knowledge database“ - aktualizovaná databáze technických referencí,

která informuje o problémech, obsahuje vysvětlení chybových hlášení a další informace.

Přístup na Support Forum - možnost sdílení problémů a podpora řešení uživatelů databázových

produktů.

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

•

•

Instalační práce nutné k instalaci opravných kódů, updatů, upgradů a nových verzí.

Poskytnutí opravných nebo inovovaných softwarových kódů, které výrobce sw poskytuje za úhradu.

3.3. FONS Openlims - služby podpory provozu

Servisní smlouva

strana 7

UN Brno

STAPRO s. r. o. | Pernštýnské nám. 51 | 530 02 Pardubice | www.stapro.cz



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.

3.4. 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.

3

.5. Rozšíření základní podpory - program Nepřetržité podpory provozu ASW Openlims

Vymezení nepřetržité podpory provozu ASW - Nepřetržitá podpora provozu ASW FONS Openlims - se

vztahuje pouze ke sjednanému rozsahu modulů a licencí, uvedených v Příloze č. 1, a to ode dne sjednání této

podpory provozu ASW. Na tento sjednaný rozsah se vztahují následující garance nepřetržité podpory provozu:

7

. Servisní garance nepřetržité dostupnosti servisních služeb 24x7 podpory provozu ASW – Dodavatel se

zavazuje zajistit dostupnost nepřetržité pohotovosti a reakce služby servisního týmu technických specialistů

pro řešení havarijních stavů v provozu systémové a aplikační vrstvy informačního systému. Dostupnost

nepřetržité pohotovosti a reakce servisního týmu je zajištěna prostřednictvím vyhrazeného telefonního čísla

služby HotLine, definovaného v příloze č. 3. Dostupnost nepřetržité servisní pohotovosti je garantována po

dobu 24 hodin denně, 7 dní v týdnu (24x7) s garancí vzdálené odezvy odborného technického pracovníka

nejpozději do 60 minut od nahlášení. V případě neefektivního nebo nerealizovatelného řešení havarijního

stavu vzdáleným přístupem garantuje Dodavatel dojezd odborného technického pracovníka nebo pracovníků

na místo instalace ASW, resp. pracoviště Objednatele nejpozději do 24 hodin od nahlášení havarijního stavu

provozu ASW na vyhrazené telefonní číslo služby HotLine.

8

. Servisní garance nepřetržité dostupnosti servisních služeb 24x7 podpory provozu db prostředí MS

SQL – Dodavatel se zavazuje zajistit dostupnost nepřetržité pohotovosti a reakce služby servisního týmu

technických specialistů pro řešení havarijních stavů v provozu systémové a databázové vrstvy ASW.

Dostupnost nepřetržité pohotovosti a reakce servisního týmu je zajištěna prostřednictvím vyhrazeného

telefonního čísla služby HotLine, definovaného v příloze č. 3. Dostupnost nepřetržité servisní pohotovosti je

garantována po dobu 24 hodin denně, 7 dní v týdnu (24x7) s garancí vzdálené odezvy odborného technického

pracovníka nejpozději do 60 minut od nahlášení na vyhrazené telefonní číslo služby HotLine. V případě

neefektivního nebo nerealizovatelného řešení havarijního stavu vzdáleným přístupem garantuje Dodavatel

dojezd odborného technického pracovníka nebo pracovníků na místo instalace ASW, resp. pracoviště

Objednatele nejpozději do 24 hodin od nahlášení havarijního stavu provozu ASW na vyhrazené telefonní číslo

služby HotLine.

9

. Garance dostupnosti služby aplikace HelpDesk 24x7 – Dodavatel se zavazuje zajistit přístup k systému

služby aplikace HelpDesk Centra podpory zákazníků pro záznamy a evidenci řešení a postupů v případech

řešení havarijních stavů v provozu ASW. Dostupnost služby HelpDesk je zajištěna prostřednictvím

internetového portálu aplikace HelpDesk na www adrese definované v příloze č. 3. Dostupnost služby

HelpDesk je garantována po dobu 24 hodin denně, 7 dní v týdnu (24x7). Záznamy Objednatele zaevidované

mimo pracovní dobu budou zpracovány následující pracovní den.

10. Garance dostupnosti služby HotLine 24x7 – Dodavatel se zavazuje zajistit přístup k systému služby

HotLine Centra podpory zákazníků pro možnost oznámení řešení havarijních stavů v provozu ASW.

Servisní smlouva

strana 8

UN Brno

STAPRO s. r. o. | Pernštýnské nám. 51 | 530 02 Pardubice | www.stapro.cz



Dostupnost služby HotLine je zajištěna prostřednictvím vyhrazeného telefonního čísla služby HotLine,

definovaného v příloze č. 3. Dostupnost služby HotLine je garantována po dobu 24 hodin denně, 7 dní v týdnu

(24x7) s garancí vzdálené odezvy odborného technického pracovníka neprodleně, nejpozději do 60 minut od

nahlášení na vyhrazené telefonní číslo služby HotLine.

1

1. Garance zahájení servisního zásahu vzdáleným přístupem v případě havárie provozu ASW - Dodavatel

se zavazuje zahájit servisní činnosti směřující k odstranění havarijního stavu v provozu ASW formou vzdálené

servisní reakce odborného technického pracovníka neprodleně, nejdéle do 60 minut od nahlášení havarijního

stavu provozu ASW Objednatelem na vyhrazené telefonní číslo služby HotLine.

1

2. Garance zahájení servisního zásahu v místě provozu ASW v případě havárie provozu ASW - Dodavatel

se zavazuje garantovat v případě neefektivního nebo nerealizovatelného řešení havarijního stavu provozu

ASW vzdáleným přístupem dojezd odborného technického pracovníka nebo pracovníků na místo instalace

ASW, resp. pracoviště Objednatele nejpozději do 24 hodin od nahlášení havarijního stavu Objednatelem na

vyhrazené telefonní číslo služby HotLine

4

. Aplikační sw FONS MEDIX

Dodavatel se zavazuje zajišťovat podporu aplikačního software (ASW) FONS MEDIX a databázového prostředí

firmy Microsoft pro rozsah ASW FONS MEDIX uvedený v příloze č. 1 a dle programu „Základní servisní podpora

provozu ASW“.

4.1. Program základní podpory aplikačního software FONS MEDIX

Vymezení základní podpory - Základní podpora ASW FONS MEDIX se vztahuje pouze ke sjednanému rozsahu

licencí, uvedených v příloze č. 1, a to ode dne sjednání této podpory. Na tento sjednaný rozsah se vztahují

následující garance podpory provozu:

1

. Garance funkčnosti ASW - Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajišťovat opravu

zjištěných chyb v programovém kódu ASW FONS MEDIX formou aktuálně vydávaných softwarových

opravných kódů (ozn. build). Dodavatel provádí opravu zjištěných chyb pouze do poslední uvolněné verze

ASW. Poslední uvolněnou verzí se rozumí Dodavatelem k distribuci uvolněná a zveřejněná nejnovější verze

ASW, včetně posledního uvolněného buildu. Dodavatel přijímá k opravě a odstranění pouze chyby vyskytující

se v poslední uvolněné verzi ASW, včetně posledního buildu. V případě, že Objednatel oznámí chybu ve starší

verzi ASW, je za zahájení řešení odstranění nahlášené chyby považován také pokyn Dodavatele Objednateli

k nasazení aktuální verze ASW a pokyn k následnému otestování nahlášené chyby Objednatelem na této

poslední uvolněné verzi ASW.

2

. Garance rozvoje ASW - Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory rozvíjet ASW FONS MEDIX

a poskytovat Objednateli updaty, upgrady či vyšší verze tohoto ASW, které byly výrobcem uvolněny na trh a

které zahrnují:

•

•

•

opravené funkce a moduly,

vylepšené funkce a moduly,

nové funkce a moduly, které nejsou samostatně dodávané na trh.

3

. Garance legislativních updatů - Dodavatel se zavazuje provádět úpravy ASW FONS MEDIX tak, aby tento

pracoval v souladu s platnými právními předpisy ČR. Legislativní úpravy ASW jsou garantovány ve vztahu

k léčbě osoby pacienta Objednatele, k úhradám zdravotní péče pro Objednatele, k elektronicky

zpracovávaným a sledovaným údajům v ASW a k Objednatelem zpravidla elektronicky vykazovaným údajům

a datům pro ostatní subjekty, vyjmenované zákonem nebo podzákonnou právní normou. Legislativní úpravy

ASW jsou poskytovány pouze pro licence anebo funkce ASW, které Objednatel legálně užívá na základě

platné licenční smlouvy uzavřené s Dodavatelem a které jsou současně uvedeny ve sjednaném rozsahu

licencí ASW pro poskytování služeb servisní podpory, v kapitole 1 přílohy č. 1.

Dodavatel garantuje, ve smyslu předchozího ujednání výše, že všechny funkce ASW budou plně v souladu

s legislativními požadavky. Termínem „legislativní požadavky“ se rozumí požadavky dané zákonem nebo

podzákonnou právní normou uveřejněnými ve sbírce zákonů ČR.

Úprava ASW bude provedena při každé změně právních předpisů, která se bude 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 Enterprise.

4. Garance dostupnosti úprav ASW - Dodavatel se zavazuje na vyžádání předat a nainstalovat Objednateli

poslední verzi ASW dle bodů 1, 2 a 3.

Servisní smlouva

strana 9

UN Brno

STAPRO s. r. o. | Pernštýnské nám. 51 | 530 02 Pardubice | www.stapro.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 MEDIX v rozsahu stanoveném popisem

služby Podpora databázového prostředí.

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

služby:

•

služby migrace – převod aplikace FONS MEDIX na vyšší verzi databázového prostředí. Instalační

práce Dodavatele na převod – migraci nejsou zahrnuty v paušální ceně Smlouvy.

8

. Garance informovanosti - Dodavatel se zavazuje bez prodlení informovat Objednatele o veškerých

softwarových produktech, nebo jejich částech, uvolňovaných v rámci této podpory a rovněž o všech nově

samostatně dodávaných funkcích a modulech ASW FONS MEDIX.

9. Podpora ASW nezahrnuje:

Dodávku následujících rozšíření ASW FONS MEDIX:

•

•

•

Nové, samostatné nebo rozšiřující moduly, které jsou samostatně dodávané na trh a které neomezují

dostupnost a funkčnost dodaného ASW.

Nové, samostatně dodávané funkce systému, bez nichž je možné dodaný systém provozovat a které

je možné povolit nebo zablokovat při zachování dostupnosti ostatních funkcí.

Rozšíření počtu licencí jednotlivých licencí modulů nebo licencí pracovních stanic.

Dodávku následujících služeb podpory ASW FONS MEDIX:

•

•

•

•

Instalační práce spojené s instalací updatů, upgradů a nových verzí databázového prostředí.

Instalační práce spojené s instalací update, upgrade a vyšších verzí ASW.

Školící seminář 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.

4.2. Podpora databázového prostředí

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

databázového prostředí.

Program podpory zahrnuje služby pro podporu databázového prostředí v rozsahu legálně používaných licencí

jako součást systémového provozního prostředí ASW FONS MEDIX. Na databázové prostředí se vztahují

následující garance podpory provozu:

1

2

3

. 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.

. 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.

. 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.

Servisní smlouva

strana 10

UN Brno

STAPRO s. r. o. | Pernštýnské nám. 51 | 530 02 Pardubice | www.stapro.cz



4.3. Služby podpory uživatelů

Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajistit pro Objednatele následující služby spojené

s podporou uživatelů ASW FONS MEDIX:

•

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.

5

. Další ujednání k podpoře aplikačních software

5.1. Řešení změn

1

. Bude-li zajištění podpory provozu ASW vyžadovat změnu či aktualizaci databázového prostředí,

systémových softwarových či technických prostředků (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.

5.2. Specifická ujednání pro preventivní prohlídky a konzultační služby

1. V prvním roce účinnosti Smlouvy bude provedena alikvotní část preventivních prohlídek a konzultačních

služeb.

2. Termíny preventivních prohlídek a konzultačních služeb se stanoví vzájemnou dohodou s přihlédnutím k

jejich rovnoměrnému rozložení v průběhu kalendářního roku.

3. Preventivní prohlídky jsou realizovány prostřednictvím vzdáleného přístupu k technickým prostředkům

Objednatele.

4. Konzultační návštěvy jsou realizovány návštěvami pracovníků Dodavatele na pracovišti Objednatele.

5. Konzultační služby na dálku jsou poskytovány zejména prostřednictvím telefonu a dále elektronickou

formou prostřednictvím záznamů HelpDesk, případně e-mailem nebo prostřednictvím videokonference.

6

. Jednotlivé konzultační návštěvy jsou zaměřeny vždy na konkrétní oblast. Maximální rozsah konzultační

návštěvy je jeden člověkoden (tj. 8 hodin běžné pracovní doby). Do této doby je zahrnuta příprava

Dodavatele na provedení konzultační návštěvy, samotné provedení návštěvy a následné zpracování

výsledků návštěvy formou protokolu.

7

. O provedení preventivní prohlídky anebo konzultační návštěvy bude pracovníkem Dodavatele vypracován

protokol v elektronické podobě. Každý protokol bude Dodavatelem uložen v Úložišti dokumentů

Dodavatele na FONS Portal https://www.fonsportal.cz/ a bude k dispozici všem uživatelům ASW, včetně

pracovníků Objednatele, uvedených v příloze č. 3 Smlouvy. Každý uživatel má možnost vlastního

nastavení zasílání 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.

9

. Nevyčerpané konzultační hodiny v rozsahu aplikačního software uvedeného v příloze smlouvy č. 1

Rozsah služeb a cena plnění je možné čerpat v jiných částech aplikačního software, a to dle potřeb

Objednatele. Uvedený převod je možné provádět v průběhu celé doby plnění servisní smlouvy.

5.3. Garance účasti na setkáních organizovaných Dodavatelem

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

setkání pořádaných Dodavatelem.

Servisní smlouva

strana 11

UN Brno

STAPRO s. r. o. | Pernštýnské nám. 51 | 530 02 Pardubice | www.stapro.cz



„

Seminář NIS VIP“ – 2 účastníci

Jedenkrát ročně je pořádáno setkání vedoucích pracovníků zdravotnických zařízení „Seminář NIS VIP“,

určené pro podporu zvyšování efektivity provozu a správného používání IS ve zdravotnických zařízeních.

Setkání bude organizováno v rozsahu maximálně dvou dnů. Pro účely tohoto odstavce se pojmem

vedoucí pracovníci rozumí následující zastoupení jednotlivých pracovníků:

•

•

•

•

oblast vedení zařízení - ředitel / manažer zdravotnického zařízení,

oblast ekonomiky resp. technický náměstek / zástupce / ředitel / manažer pro ekonomiku,

náměstek / zástupce pro LPP,

náměstek pro informatiku.

Setkání správců NIS – 2 účastníci

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

konzultací dané problematiky.

Setkání uživatelů klinických modulů NIS – 2 účastníci

Jedenkrát ročně je pořádáno setkání uživatelů klinických modulů NIS, určené pro seznámení s novými

prvky ASW s možností konzultací dané problematiky.

Setkání správců modulu Výkaznictví - 2 účastníci

Jedenkrát ročně je pořádáno setkání správců modulu Výkaznictví, určené pro seznámení s novými prvky

ASW s možností konzultací dané problematiky.

Setkání uživatelů FONS Reports - 2 účastníci

Jedenkrát ročně je pořádáno setkání uživatelů produktu FONS Reports, určené pro seznámení s novými

prvky ASW s možností konzultací dané problematiky.

2

. Počet účastníků ze strany Objednatele může být zvýšen na žádost Objednatele na počet, který je omezen

pouze celkovou kapacitou ubytovacího zařízení a přednáškových prostor. Zvýšení počtu účastníků nad

počty uvedené výše je hrazeno Objednatelem mimo tuto smlouvu na základě objednávky (přihlášky)

Objednatele.

3. Setkání jsou organizována internátním způsobem.

4. Termíny a místa setkání stanoví Dodavatel a informuje o nich Objednatele minimálně jeden měsíc před

začátkem setkání.

5. Objednatel hradí pouze ubytování a cestovné svých pracovníků, kteří se účastní těchto setkání.

Článek II - Podpora technických prostředků

Servisní podpora technických prostředků není touto Smlouvou sjednána.

Servisní smlouva

strana 12

UN Brno

STAPRO s. r. o. | Pernštýnské nám. 51 | 530 02 Pardubice | www.stapro.cz



Článek III - Kategorie incidentůa 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

Závažnost incidentu

Kategorie 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.

Vedlejší vada

- jiné omezení provozu

Vada, která není vymezena v kategoriích výše (vada způsobená software

třetích stran – dodavatelem software není Dodavatel)

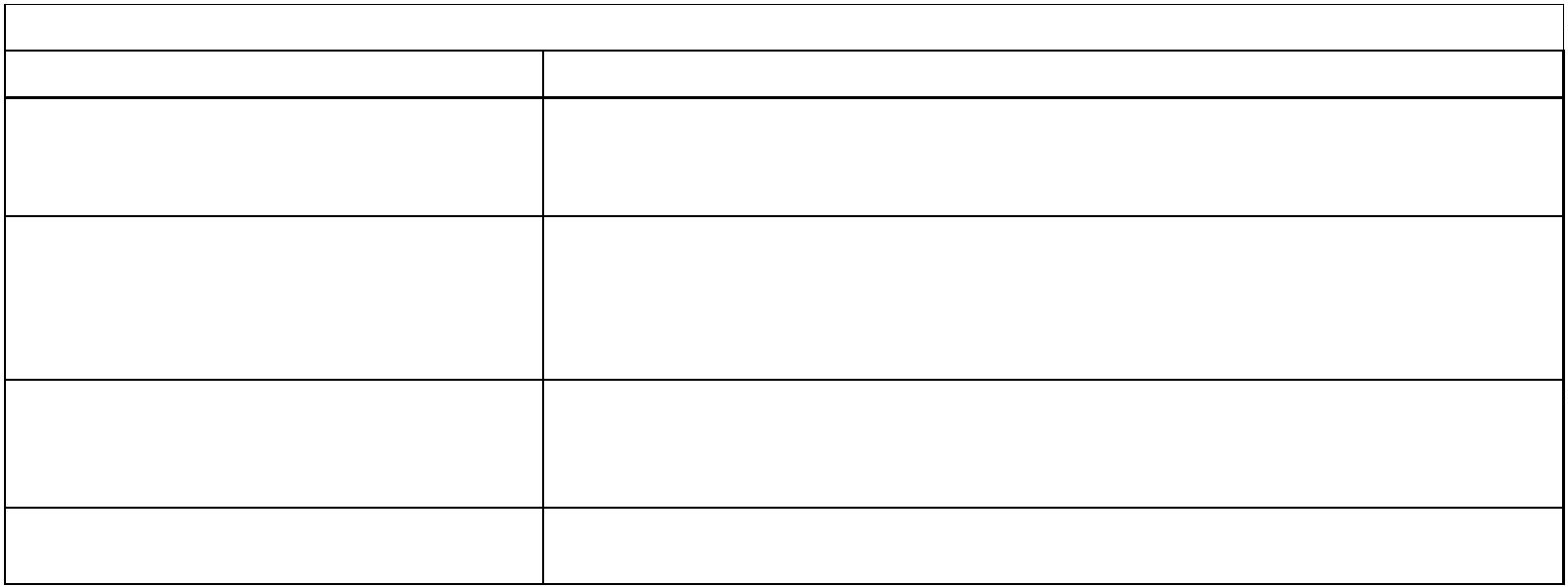
Konec přílohy č. 2

Servisní smlouva

strana 13

UN Brno

STAPRO s. r. o. | Pernštýnské nám. 51 | 530 02 Pardubice | www.stapro.cz



Příloha č. 3 - Zodpovědné osoby a pravidla součinnosti

Článek I - Osoby odpovědné za řízení vztahů v rámci Smlouvy

1

. Pracovníci odpovědni za řízení vztahů Smlouvy

Dodavatel

odpovědnost

jméno

pracovní zařazení

telefon, e-mail

statutární zástupce s právem

podpisu smluvních ujednání

tel. xxxxxxxxx

xxxxxxxxxx

Ing. Leoš Raibr

jednatel společnosti

osoba oprávněná k jednání

o smluvních podmínkách

tel. xxxxxxxxxx

Ing. Václav Štěpánek

obchodní manažer

xxxxxxxxxx

Objednatel

statutární zástupce s právem

podpisu smluvních ujednání

tel. xxxxxxxxx

xxxxxxxxxx

tel. xxxxxxxxx

xxxxxxxxxx

MUDr. Pavel Piler

MUDr. Pavel Piler

ředitel nemocnice

ředitel nemocnice

osoba oprávněná k jednání o

smluvních podmínkách

osoba oprávněná k jednání o Vítězslav Černík

Vedoucí oddělení IT Tel.: xxxxxxxx

smluvních podmínkách

[xxxxxxxxxx](mailto:v.cernik@unbr.cz)

2

. Pracovník Dodavatele odpovědný za vlastní plnění a spolupráci s Objednatelem

Dodavatel

vedoucí oddělení

HelpDesk

tel. xxxxxxxxx

osoba odpovědná za plnění

Smlouvy

Petr Jelínek

xxxxxxxxx

3

. Pracovníci Objednatele odpovědní za spolupráci s Dodavatelem

Objednatel

tel. xxxxxxxxx

osoba odpovědná za

spolupráci a plnění Smlouvy

David Kyselka

správce IS NIS

xxxxxxxxxxx

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

tel. xxxxxxxxxxx

David Kyselka

správce IS NIS

xxxxxxxxxxxxxxxx

tel. xxxxxxxxxxx

xxxxxxxxxxxxxxxx

Vítězslav Černík

vedoucí oddělení IT

Článek II - Součinnost a komunikace

1

. Centrum podpory zákazníka – služba HelpDesk

1.1. HelpDesk - základní určení

1

. Dodavatel zajišťuje řízení a správu požadavků, hlášení chyb nebo závad vztahujících se ke službám dle

Smlouvy pomocí Centra podpory zákazníků, které používá pro podporu své činnosti softwarový nástroj

aplikaci HelpDesk STAPRO a pracoviště služby HelpDesk STAPRO (dále jen HelpDesk).

2

. Přístup k aplikaci HelpDesk mají pouze registrovaní uživatelé Objednatele dle rozsahu přidělených

uživatelských práv. Dodavatel zajišťuje nepřetržitý provoz aplikace HelpDesk v rozsahu 24 hodin denně x 7

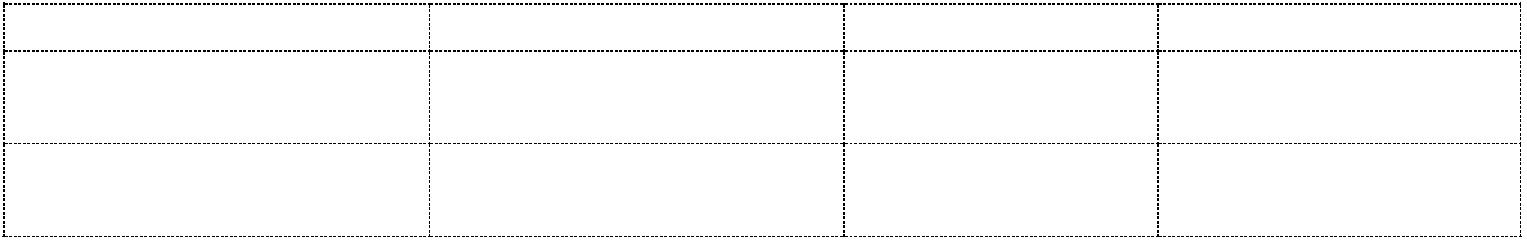
dní v týdnu x 365 dní v roce. Přístup registrovaných uživatelů Dodavatel časově a místně neomezuje.

Servisní smlouva

strana 1

UN Brno

STAPRO s. r. o. | Pernštýnské nám. 51 | 530 02 Pardubice | www.stapro.cz



3. Dodavatel se zavazuje poskytnout Objednateli služby Centra podpory zákazníků a přístup do systému

HelpDesk pro tyto účely:

-

-

-

příjem požadavků uživatelů,

hlášení chyb, závad, incidentů, problémů, havárií apod.,

poskytování aktuálních informací o stavu řešení.

4. Přístup ke službám pracoviště HelpDesk je poskytován a garantován Dodavatelem jako nedílná součást

Smlouvy.

1.2. Předání Požadavků a hlášení chyb a závad

1. V případě, že Objednatel má na Dodavatele požadavky vztahující se ke službám dle Smlouvy, může tyto

požadavky nahlásit Dodavateli do systému aplikace HelpDesk.

2

. V případě, že Objednatel zjistí chyby v aplikačním software nebo závady na technických prostředcích či

službách, které jsou předmětem Smlouvy, je odpovědný pracovník Objednatele povinen tuto skutečnost

nahlásit Dodavateli, tzn. zaevidovat chybu nebo závadu do systému HelpDesk Dodavatele.

3. Dodavatel se zavazuje, že všechny záznamy HelpDesku (požadavky a hlášení závad) budou řešeny dle

závazků garantovaných Smlouvou.

4. Nahlášení požadavků, chyb, závad apod. do systému HelpDesk STAPRO je možné následujícími způsoby:

•

•

•

internet:

[http://www.stapro.cz](http://www.stapro.cz/)

[xxxxxxxxxxxxxxxxxx](mailto:helpdesk@stapro.cz)

+420 xxxxxxxxx

e-mail:

telefonicky v pracovní dny od 7:00-16:00:

+

420 xxxxxxxxx

•

•

faxem na čísle:

+420 xxxxxxxxx

STAPRO s. r. o.

písemně dopisem nebo předáním na adresu:

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.

Servisní smlouva

strana 2

UN Brno

STAPRO s. r. o. | Pernštýnské nám. 51 | 530 02 Pardubice | www.stapro.cz



b) Pracovníci Objednatele, odpovědní za spolupráci s Dodavatelem, budou v případě řešení havárie provozu

ASW a omezení dostupnosti ASW anebo v případě řešení kritického omezení provozu ASW, k dispozici

na pracovišti Objednatele ve své pracovní době i mimo běžný rámec pracovní doby, a to dle potřeby

Dodavatele a na pokyn Dodavatele.

c) Objednatel se zavazuje zajistit dostupnost pracovníků organizační podpory Objednatele dle definovaného

rozsahu dostupnosti a na uvedených kontaktních číslech.

d) Požadavek na servisní zásah a zejména požadavek na servisní výjezd schvaluje a autorizuje vždy

odpovědný pracovník Objednatele.

e) Dodavatel je povinen vždy před uskutečněním servisního výjezdu kontaktovat pracovníka organizační

podpory Objednatele pro odsouhlasení a autorizaci servisního výjezdu.

f) Dodavatel je oprávněn neprovést servisní výjezd v případě, že pracovníci organizační podpory

Objednatele nejsou dostupní. V tomto případě je Dodavatel povinen o této skutečnosti provést záznam do

záznamu systému HelpDesk a dále po každé uplynulé hodině opětovně zkoušet kontaktovat pracovníky

organizační podpory Objednatele.

g) V případě servisního výjezdu je servisním místem sídlo Objednatele uvedené v záhlaví Smlouvy.

h) V případě servisního výjezdu zajišťuje pro Dodavatele organizační podporu ze strany Objednatele

odpovědný pracovník uvedený v seznamu odpovědných osob Objednatele.

i) Servisní zásahy vyvolané činností nebo příčinou anebo problémem na straně Objednatele hradí

Objednatel nad rámec plnění Smlouvy v rozsahu odpracovaných hodin a dle ujednání čl. VI Smlouvy.

j) Objednatel odpovídá za provádění zálohování, archivaci a zabezpečení uložení dat ASW a zálohovacích

médií zálohovaných dat ASW a dále odpovídá za provádění zálohování dat ostatních informačních

systémů třetích stran, nezbytných pro provoz ASW v dostatečném rozsahu a četnosti.

k) Objednatel se zavazuje k dodržování oboustranně dohodnutých a odsouhlasených postupů a k vedení

dokumentace v nezbytném rozsahu k zabezpečení provozu ASW, včetně vazeb na všechny dotčené

služby, zejména komunikacemi informačních systémů třetích stran.

l) Objednatel se zavazuje s dostatečným předstihem informovat Dodavatele o změnách, které můžou 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) Dodavatel se zavazuje na základě objednávky poskytnout Objednateli součinnost s instalací nebo

upgrade verzí existujících programových vybavení třetích stran, která souvisí s provozem ASW nebo

provoz ASW ovlivňují, a to v případě, že k těmto SW aplikacím třetích stran disponuje odbornými

pracovníky s patřičnými znalostmi. Jedná se např. o DRG Grouper, databázi Interakcí, Portál pacienta

Servisní smlouva

strana 3

UN Brno

STAPRO s. r. o. | Pernštýnské nám. 51 | 530 02 Pardubice | www.stapro.cz



apod. Jako objednávku akceptuje Dodavatel také požadavek evidovaný v aplikaci HelpDesk Dodavatele

a na úhradu prací lze použít paušální hodiny Konzultačních služeb.

v) 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.

w) 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

Servisní smlouva

strana 4

UN Brno

STAPRO s. r. o. | Pernštýnské nám. 51 | 530 02 Pardubice | www.stapro.cz

