SERVISNÍ SMLOUVA č.SO-3216

DODATEK č.3

v 01-2025

|  |  |
| --- | --- |
| **Nemocnice následné péče Moravská Třebová** | |
| společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci Králové, oddíl Pr vložka 727, | |
| se sídlem | Moravská Třebová, Svitavská 480/25, PSČ 571 01, |
| zastoupená | MUDr. Pavel Havíř, ředitel nemocnice, |
| IČ | 00193895, |
| DIČ | CZ00193895, |
| bankovní spojení | Československá obchodní banka, a. s., č. ú. 345331251/0300, |
| adresa elektronické pošty: | |

(dále jen **Objednatel**),

**na straně jedné,**

a

|  |  |
| --- | --- |
| **STAPRO s. r. o.** | |
| společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci Králové, oddíl C vložka 148, | |
| se sídlem | Pernštýnské náměstí 51, Staré Město, Pardubice, PSČ 530 02, |
| zastoupená | Ing. Leoš Raibr, jednatel společnosti, |
| IČ | 13583531, |
| DIČ | CZ13583531, |
| DIČ DPH | CZ699004728, |
| bankovní spojení | ČSOB, a. s., č. ú. 271810793/0300, |
| adresa elektronické pošty: | |

(dále jen **Dodavatel**),

**na straně druhé**,

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

uzavírají mezi sebou Dodatek č. 3 Servisní smlouvy č. SO-3216, uzavřené mezi Smluvními stranami dne 14.6.2013 (dále jen **Servisní smlouva nebo Smlouva**) v následujícím znění:

# Předmět dodatku

1. Smluvní strany sjednávají změnu rozsahu služeb poskytovaných dle Servisní smlouvy a sjednaných v přílohách č. 1 a č. 2 Servisní smlouvy, a to z důvodu rozšíření poskytování servisních služeb i pro nově Objednateli dodané moduly NIS FONS Enterprise, včetně uživatelských licencí a licencí pracovních stanic FONS Openlims. Rozsah služeb poskytovaných Dodavatelem podle Servisní smlouvy je nově dán Přílohou č. 1 a Přílohou č. 2 tohoto Dodatku.
2. V souvislosti s ujednáním čl. VII - Ochrana osobních a citlivých údajů Smlouvy sjednávají Smluvní strany, že poddodavatelé, zapojení k datu uzavření Dodatku do zpracování Osobních údajů Objednatele v rámci plnění služeb Smlouvy jako Další zpracovatelé, jsou uvedeni v příloze č. 1 Smlouvy.

# Doba platnosti a účinnost Dodatku

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

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

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

# Ustanovení společná a závěrečná

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

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| V Pardubicích dne | | | | V Moravské Třebové dne | | |
| Dodavatel: ………………..……….….. | |  | | | Objednatel: ….………….…………………….. | |
|  | Ing. Leoš Raibr | |  | | | MUDr. Pavel Havíř |
|  | jednatel společnosti  STAPRO s. r. o. | |  | | | ředitel nemocnice  Nemocnice následné péče Moravská Třebová |

Příloha č. 1 - Rozsah služeb a cena plnění

1. 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 a FONS Akord**  Vykonavatel majetkových autorských práv: STAPRO s.r.o. | | |
| NKSE01-001 | FE - Systém | |
| NKSE01-003 | FE - Systém - šablony klinických událostí | |
| NKSE01-005 | FE - Systém - konfigurace dashboardu | |
| NKSE01-007 | FE - Systém - konfigurace diářů | |
| NKSE01-009 | FE - Systém - konfigurovatelné sestavy | |
| NKSE01-049 | FE - Ambulantní dokumentace | |
| NKSE01-059 | FE - Ambulantní dokumentace - vykazování ÚZIS - ambulantní statistiky | |
| NKSE01-091 | FE - Evidence hospitalizovaných | |
| NKSE01-117 | FE - Lůžková dokumentace | |
| NKSE01-121 | FE - Lůžková dokumentace - denní lékařské strukt. záznamy, medikace | |
| NKSE01-123 | FE - Lůžková dokumentace - denní sesterské strukt. záznamy | |
| NKSE01-125 | FE - Lůžková dokumentace - teplotka ve verzi pro standardní odd | |
| NKSE01-127 | FE - Lůžková dokumentace - zadání diety, přídavků, seznam diet (jmen., početní) | |
| NKSE01-129 | FE - Lůžková dokumentace - komunikace se stravovacím systémem | |
| NKSE01-170 | FE - Spol. části amb., lůžka | |
| NKSE01-171 | FE - Spol. části amb., lůžka - BIO,HEM: žádan.- bez el. přen.; el. přen. nálezu | |
| NKSE01-173 | FE - Spol. části amb., lůžka - BIO,HEM: el. přenos žádanky | |
| NKSE01-175 | FE - Spol. části amb., lůžka - RTG: žádanka a nález; elektronická komunikace | |
| NKSE01-181 | FE - Spol. části amb., lůžka - FYZIO: žádanka a nález; elektronická komunikace | |
| NKSE01-197 | FE - Spol. části amb., lůžka - objednávky na vyšetření | |
| NKSE01-252 | FE - Ošetřovatelská dokumentace | |
| NKSE01-564 | FE - Radiologie | |
| NKSE01-566 | FE - Radiologie - použité přístroje k vyšetření | |
| NKSE01-568 | FE - Radiologie - víceúrovňové schvalování nálezu | |
| NKSE01-601 | FE - PACS konektor | |
| NKSE01-653 | FE - ZEP | |
| NKSE01-676 | FE - eRecept | |
| NKSE01-720 | FE - Výkaznictví plátcům | |
| NKSE01-721 | FE - Výkaznictví plátcům - Automatická uzávěrka | |
| NKSE01-722 | FE - Výkaznictví plátcům - Evidence poplatků | |
| NKSE01-726 | FE - Výkaznictví plátcům - Pořizování dat - Pořízení on-line jako součást KU | |
| NKSE01-730 | FE - Výkaznictví plátcům - Konektor pro on-line Openlims (ServiceBrokeru) | |
| NKSE01-732 | FE - Výkaznictví plátcům - Hromadné opravy | |
| NKSE01-736 | FE - Výkaznictví plátcům - Evidence historie (změn) ve výkazech | |
| NKSE01-738 | FE - Výkaznictví plátcům - Konfigurace matice kontrol | |
| NKSE01-740 | FE - Výkaznictví plátcům - Sestavení osobních účtů pacienta pro přímou úhradu | |
| NKSE01-768 | FE - Vakcinace ISIN | |
| NKSE01-681 | FE - ePoukaz | |
| NKWE01-125xC | WFE - eNeschopenka | |
| NLSA01-001 | FONS Akord - DIET - zaměstnanecké stravování | |
| NLSA01-002 | FONS Akord - DIET - pacientské stravování | |
| NLSA01-003 | FONS Akord - DIET - doplňkový prodej | |
| Počet uživatelských licencí FONS Enterprise | | **76 licencí uživatelů** |
| Počet uživatelských licencí FONS Akord DIET | | **5 licencí** |

|  |  |
| --- | --- |
| **Licence ASW modulů FONS Openlims**  Vykonavatel majetkových autorských práv: STAPRO s.r.o. | |
| FONS Openlims - biochemie, hematologie | |
| FONS Openlims - elektronická dokumentace | |
| FONS Openlims - Openlims service broker | |
| FONS Openlims modul pro komunikaci s analyzátory OKBH včetně modulů QC: | |
| * Diuri H500 | * Mindray CL 2000 |
| * Mindray BC 6000 | * Tosoh G8 |
| Počet licencí pracovních stanic FONS Openlims | **6** **pracovních stanic** |

1. Technické prostředky

Servisní podpora technických prostředků není touto Smlouvou sjednána.

1. Další zpracovatel

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

1. Podpora aplikačních software
2. Aplikační sw FONS Enterprise a FONS Akord DIET

Dodavatel se zavazuje poskytovat pro zajištění provozu ASW a databázového prostředí firmy Microsoft, v rozsahu modulů a licencí dle kap. 1, následující servisní Služby:

* **Základní podpora aplikačního sw** - 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 a FONS Akord na vyšší verzi databázového prostředí.

* Garance informovanosti – poskytování informací o nových produktech.
* Garance možnosti účasti uživatelů na vzdělávacích setkáních k problematice informačních systémů.
* **Preventivní prohlídky** – kontrola funkčnosti, zabezpečení a optimalizaci provozu dle sjednaných oblastí, včetně vypracování zprávy – protokolu z preventivní prohlídky:
* ASW FONS Enterprise **2 x ročně**
* ASW FONS Akord **2 x ročně**
* db prostředí MS SQL vč. systému ASW (FE) **2 x ročně**
* db prostředí MS SQL vč. systému ASW (FA) **2 x ročně**
* **Konzultační služby** - konzultační služby poskytované vzdáleně nebo na pracovišti Objednatele dle sjednaných oblastí nebo pracovišť Objednatele, včetně vypracování protokolu z konzultační návštěvy:
* klinická pracoviště a ambulance **16 hodin ročně**
* pracoviště výkaznictví **8 hodin ročně**
* pracoviště stravování **8 hodin ročně**

1. Aplikační sw FONS Openlims

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

* **Základní podpora aplikačního sw FONS Openlims** - program podpory provozu aplikace zahrnuje:
* Garance funkčnosti ASW – poskytování opravných kódů (build).
* Garance rozvoje ASW a db prostředí – poskytování výrobcem uvolněných updatů a upgradů.
* Garance legislativních updatů – poskytování legislativních upgradů.
* Garance dostupnosti úprav ASW – poskytování uvolněných úprav ASW.
* Servisní garance – garance dostupnosti servisních služeb.
* Garance dostupnosti služby HelpDesk – přístup k systému služby HelpDesk Centra podpory zákazníků
* Garance podpory provozu db prostředí.
* Garance vybraných služeb:

- zajištění migrace ASW FONS Openlims na vyšší verzi db prostředí,

- instalace nových verzí,

- instalace oprav (build),

- zaškolení správce ASW.

* Garance informovanosti – poskytování informací o nových sw produktech.
* Garance možnosti účasti uživatelů na vzdělávacích setkáních k problematice IS.
* **Preventivní prohlídky** – kontrola funkčnosti, zabezpečení a optimalizaci provozu dle sjednaných oblastí, včetně vypracování zprávy – protokolu:
* FONS Openlims všechny moduly vč. db prostředí **2 x ročně**
* **Konzultační služby** - konzultační služby poskytované vzdáleně nebo na pracovišti Objednatele dle sjednaných oblastí nebo pracovišť Objednatele, včetně vypracování protokolu z konzultační návštěvy:
* pracoviště laboratoří s ASW FONS Openlims **8 hodin ročně**

1. Podpora technických prostředků IS

Servisní podpora technických prostředků není touto Smlouvou sjednána.

1. Definice programu servisní podpory
2. Program servisní podpory provozu ASW

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

* **Zahájením řešení** se rozumí:

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

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

1. Cena plnění



*Konec přílohy č. 1*

Příloha č. - Popis služeb

1. Podpora aplikačního software
2. Aplikační sw FONS Enterprise a FONS Akord

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

Program základní podpory aplikačního software FONS Enterprise a FONS Akord

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

1. **Garance funkčnosti ASW** - Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajišťovat opravu zjištěných chyb v programovém kódu ASW 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 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.

1. **Garance legislativních updatů** - Dodavatel se zavazuje provádět úpravy ASW 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.

1. **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.
2. **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.
3. **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 v rozsahu stanoveném popisem služby Podpora databázového prostředí.
4. **Garance služeb** - Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajistit pro Objednatele následující služby:

* **služba Migrace db prostředí** - převod aplikace na vyšší verzi databázového prostředí SQL firmy Microsoft. Případné náklady na převod – migraci databázového prostředí nejsou zahrnuty v ceně Smlouvy.

1. **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.
2. **Podpora ASW nezahrnuje:**

**Dodávku následujících rozšíření ASW FONS Enterprise a FONS Akord:**

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

**Dodávku následujících služeb podpory ASW FONS Enterprise a FONS Akord:**

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

Práce si objednává Objednatel na základě nabídky rozsahu požadovaných prací.

Podpora databázového prostředí

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

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

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

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

1. **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.

FONS Enterprise a FONS Akord - Služby podpory provozu

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

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

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

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

FONS Enterprise a FONS Akord - služby podpory uživatelů

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

* **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. Nevyčerpané konzultační služby se převádějí pouze do následující kalendářního roku a nárok na jejich čerpání Objednatelem zaniká k poslednímu dni následujícího kalendářního roku.

1. Aplikační sw FONS Openlims

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

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.

1. **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.

1. **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.
2. **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.
3. **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.
4. **Garance služeb** - Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajistit pro Objednatele následující služby:

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

1. **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.
2. **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.

Podpora databázového prostředí

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

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

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

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

1. **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.

FONS Openlims - služby podpory provozu

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

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

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

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

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. Nevyčerpané konzultační služby se převádějí pouze do následující kalendářního roku a nárok na jejich čerpání Objednatelem zaniká k poslednímu dni následujícího kalendářního roku.

1. Další ujednání k podpoře aplikačních software

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.

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.

Garance účasti na setkáních organizovaných Dodavatelem

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

**„Seminář NIS VIP“ – 2 účastníci**

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

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

**Setkání správců NIS – 2 účastníci**

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

**Setkání uživatelů klinických modulů NIS – 2 účastníci**

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

**Setkání správců modulu Výkaznictví - 2 účastníci**

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

1. 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.
2. Setkání jsou organizována internátním způsobem.
3. Termíny a místa setkání stanoví Dodavatel a informuje o nich Objednatele minimálně jeden měsíc před začátkem setkání.
4. Objednatel hradí pouze ubytování a cestovné svých pracovníků, kteří se účastní těchto setkání.
5. Podpora technických prostředků

Servisní podpora technických prostředků není touto Smlouvou sjednána.

1. Kategorie incidentů a podpora prostředků IS

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

1. Kategorie incidentu

| **Klasifikace incidentu** | |
| --- | --- |
| **Kategorie incidentu** | **Závažnost incidentu** |
| **Havárie**  - přerušení provozu | Služba aplikačního sw jako celku, jeho funkce, nejsou pro uživatele dostupné a nelze pokračovat v užívání ASW. Celková ztráta funkcionality ASW, kdy není k dispozici žádné dočasné řešení problému. |
| **Významná závada**  - významné omezení provozu | Služba ASW nebo kritické funkce ASW jsou pro uživatele významně omezeny, problém způsobuje závažnou ztrátu služeb ASW. V používání ASW lze pokračovat pouze omezeně, některé z klíčových funkcionalit lze použít pouze omezeně. Není k dispozici žádné přijatelné náhradní řešení. |
| **Závada, chyba**  – menší omezení provozu | Služba ASW nebo kritické funkce ASW jsou pro uživatele dostupné, problém způsobuje omezení služeb ASW. V používání ASW lze pokračovat. Není ohroženo používání služby ASW pro uživatele. |

*Konec přílohy č. 2*

Příloha č. - Zodpovědné osoby a pravidla součinnosti

1. Osoby odpovědné za řízení vztahů v rámci Smlouvy
2. Pracovníci odpovědni za řízení vztahů Smlouvy

**Dodavatel**

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

**Objednatel**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| statutární zástupce s právem podpisu smluvních ujednání | **MUDr. Pavel Havíř** | ředitel nemocnice |  |
| osoba oprávněná k jednání o smluvních podmínkách |  | manažerka kvality |  |

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

**Dodavatel**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| osoba odpovědná za plnění Smlouvy |  | vedoucí oddělení  HelpDesk |  |

1. Pracovníci Objednatele odpovědní za spolupráci s Dodavatelem

**Objednatel**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| osoba odpovědná za spolupráci a plnění Smlouvy |  | ITC specialista |  |

1. 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**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | ITC zaměstnanec – správce |
|  |  | Vedoucí stravovacího provozu |
|  |  | Vedoucí OKB |

1. Součinnost a komunikace
2. Centrum podpory zákazníka – služba HelpDesk

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.
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.

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

Předání Požadavků a hlášení chyb a závad

1. V případě, že Objednatel má na Dodavatele požadavky vztahující se ke službám dle Smlouvy, může tyto požadavky nahlásit Dodavateli do systému aplikace HelpDesk.
2. V případě, že Objednatel zjistí chyby v aplikačním software nebo závady na technických prostředcích či službách, které jsou předmětem Smlouvy, je odpovědný pracovník Objednatele povinen tuto skutečnost nahlásit Dodavateli, tzn. zaevidovat chybu nebo závadu do systému HelpDesk Dodavatele.
3. Dodavatel se zavazuje, že všechny záznamy HelpDesku (požadavky a hlášení závad) budou řešeny dle závazků garantovaných Smlouvou.
4. Nahlášení požadavků, chyb, závad apod. do systému HelpDesk STAPRO je možné následujícími způsoby:

* internet: <http://www.stapro.cz>
* e-mail:
* telefonicky v pracovní dny od 7:00-16:00: +420

+420

* faxem na čísle: +420
* písemně dopisem nebo předáním na adresu: STAPRO s. r. o.

Úsek péče o zákazníky

Pernštýnské nám. 51

530 02 Pardubice

1. Požadavek nebo závada se považují za nahlášené okamžikem zaevidování do systému HelpDesk Dodavatele.
2. 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.
3. 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.).

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:**

1. Objednatel a Dodavatel se zavazují stanovit a udržovat aktuální seznam pracovníků, uvedených v čl. I této Přílohy, odpovědných za spolupráci a organizační podporu.
2. 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.
3. Objednatel se zavazuje zajistit dostupnost pracovníků organizační podpory Objednatele dle definovaného rozsahu dostupnosti a na uvedených kontaktních číslech.
4. Požadavek na servisní zásah a zejména požadavek na servisní výjezd schvaluje a autorizuje vždy odpovědný pracovník Objednatele.
5. Dodavatel je povinen vždy před uskutečněním servisního výjezdu kontaktovat pracovníka organizační podpory Objednatele pro odsouhlasení a autorizaci servisního výjezdu.
6. 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.
7. V případě servisního výjezdu je servisním místem sídlo Objednatele uvedené v záhlaví Smlouvy.
8. V případě servisního výjezdu zajišťuje pro Dodavatele organizační podporu ze strany Objednatele odpovědný pracovník uvedený v seznamu odpovědných osob Objednatele.
9. 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.
10. 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.
11. 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.
12. 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.
13. 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.
14. 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.
15. Dodavatel se zavazuje předkládat Objednateli požadavky a návrhyna upgrade ASW a HW technologií dle aktuálních zjištění a požadavků provozu ASW. Realizaci požadavku schvaluje a objednává výhradně Objednatel.
16. 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.
17. 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.
18. 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.
19. 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.
20. 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.
21. 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.
22. 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.
23. Bezpečnost a ochrana
24. Bezpečnost a ochrana dat na serverových systémech
25. 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.
26. 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.
27. 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.
28. Vzdálený přístup
29. 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.
30. 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*