



NÁRODNÍ  
PLÁN OBNOVY



Financováno  
Evropskou unií  
NextGenerationEU

952

Níže uvedeného dne, měsíce a roku uzavřeli

**Fakultní nemocnice Olomouc**

státní příspěvková organizace zřízená Ministerstvem zdravotnictví ČR rozhodnutím ministra zdravotnictví ze dne 25.11.1990, č.j. OP-054-25.11.90

se sídlem: Zdravotníků 248/7, 779 00 Olomouc

IČ: 00098892

DIČ: CZ00098892

Zastoupená: prof. MUDr. Romanem Havlíkem, Ph.D., ředitelem

bankovní spojení: bankovní spojení: ČNB

číslo účtu: 80004-36334811/0710

na straně jedné jako „objednatel“

a

**Medihome s.r.o.**

se sídlem: Haškova 153/17, Brno 638 00

IČ: 10974512

DIČ: CZ010974512

zastoupená: Martinem Wagnerem, jednatelem

bankovní spojení: Komerční banka a.s., číslo účtu: 123-4441710217/0100

zapsaná v Obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C vložka 123921

na straně druhé jako „poskytovatel“

(Uvedení zástupci obou stran prohlašují, že podle stanov nebo jiného obdobného organizačního předpisu jsou oprávněni tuto Smlouvu podepsat a k platnosti Smlouvy není třeba podpisu jiné osoby.)

tuto

**SMLOUVU O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB TECHNICKÉ PODPORY A SERVISU**

uzavřená dle § 1746 odst. 2 zák. č. 89/2012 Sb. občanského zákoníku v platném znění

**I.**

**Úvodní ustanovení, definice**

1. Zúčastněné smluvní strany si navzájem prohlašují, že jsou oprávněny tuto smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené, a že splňují veškeré podmínky a požadavky stanovené zákonem a touto smlouvou.
2. Tato smlouva je uzavírána na základě výsledků zadávacího řízení podle zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek v platném znění zahájeného objednatelům jako veřejným zadavatelem s názvem „**Vybudování informační a komunikační platformy pro telemedicínu Telemedicínského centra**“, evidenční číslo **VZ-2024-000374**. V případě, že je v této smlouvě odkazováno na zadávací dokumentaci, má se na mysli zadávací dokumentace vztahující se k uvedené veřejné zakázce. Smluvní strany se zavazují plnit podmínky obsažené v této smlouvě, přičemž za závazné se pro obě smluvní strany považuje rovněž zadávací dokumentace a nabídka, kterou poskytovatel předložil do zadávacího řízení. Poskytovatel dále bere na vědomí, že tato smlouva je uzavírána na základě dotačního titulu s názvem: „Podpora projektů pro inovační technologie ve zdravotnictví – telemedicina“, registrační číslo projektu: CZ.31.1.01/MV/23\_44/0000044, Financováno Evropskou Unií - Next Generation EU a zavazuje se realizovat smluvní plnění s podmínkami dotace.

3. Poskytovatel bere na vědomí, že objednatel na základě vyhlášky č. 437/2017 Sb. splňuje kritéria provozovatele základní služby a podle zákona č. 181/2014 Sb. je správcem a provozovatelem informačního systému základní služby. Plnění předmětu této smlouvy, a to ve všech jeho etapách, resp. fázích a ve všech jeho částech musí splňovat veškeré podmínky dle zákona č. 181/2014 Sb. a dle vyhlášky č. 82/2018 Sb. obsažené v této smlouvě a smlouvě o dílo uzavřené mezi smluvními stranami.
4. Poskytovatel je povinen seznámit se se všemi dokumenty a interními předpisy objednatele z oblasti kybernetické bezpečnosti, které mu budou objednatelem předloženy, a dodržovat je.
5. Poskytovatel je povinen při realizaci předmětu smlouvy postupovat s řádnou odbornou péčí a chránit zájmy objednatele podle svých nejlepších profesních znalostí a schopností.

## II.

### Předmět smlouvy

1. Předmětem této smlouvy je závazek poskytovatele zajistit pro objednatele služby technické podpory **Telemedicínské platformy** za podmínek stanovených v této smlouvě a jejích přílohách, v zadávací dokumentaci a smlouvě o dílo a závazek objednatele za technickou podporu platit cenu sjednanou v souladu s touto smlouvou, jakož i další závazky a práva smluvních stran z této smlouvy vyplývající. Telemedicínská platforma je coby dílo předmětem úpravy Smlouvy o dílo uzavřené mezi objednatelem a poskytovatelem.
2. Poskytovatel potvrzuje, že jsou mu známy veškeré technické, kvalitativní a jiné podmínky nezbytné k poskytování služeb dle této smlouvy a že disponuje takovými odbornými znalostmi, které jsou k poskytování služeb nezbytné. Bude-li součástí poskytování služeb poskytnutí plnění, k němuž je nezbytné převedení vlastnického či jiného práva, garantuje poskytovatel, že takové plnění poskytuje se všemi právy nutnými k jeho řádnému a nerušenému nakládání a užívání objednatelem.
3. Poskytovatel garantuje po dobu platnosti smlouvy záruku za jakost jako shodu Telemedicínské platformy s její dokumentací a technickými parametry.
4. Poskytovatel se zavazuje poskytnout asistenci, analýzu a převod dat při přechodu objednatele na konkurenční SW jiného dodavatele za podmínek, stanovených smlouvou.
5. Poskytovatel se zavazuje umožnit objednateli provedení zákaznického auditu, a to na základě předchozího oznámení objednatele o provedení auditu, které bude doručeno poskytovateli 7 dnů před dnem předpokládaného provedení auditu a zároveň v tomto oznámení bude uvedeno, kdo bude audit provádět (zda samotný objednatel nebo třetí strana – auditor), co bude předmětem auditu, příp. jaké podklady si má Poskytovatel k provedení auditu připravit. Zákaznický audit může být proveden nejvýše jedenkrát za rok. Výstupem provedení auditu je auditní zpráva, jejíž jedno vyhotovení bude po zpracování předáno poskytovateli a jedno vyhotovení bude předáno objednateli. Náklady na provedení auditu nese v plné výši objednatel. Dále je ujednáno, že:
  - a) rozsah auditu bude ohraničen využíváním ICT prostředků objednatele pro potřeby plnění této smlouvy a uloženými či zpracovávanými daty a informacemi objednatele v ICT prostředí poskytovatele a
  - b) předmětem auditu bude zejména kontrola naplnění Kybernetických požadavků a vyhodnocení rizik dle této smlouvy a jejích příloh.
6. V případě bezpečnostního incidentu souvisejícího s plněním smlouvy u poskytovatele, je poskytovatel povinen o něm informovat objednatele, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději do 24 hod. a to kontaktním osobám uvedeným v článku V. odstavec 2.

## III.

### Doba a místo plnění

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou a to 5 let, platnou se stává dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnou dnem, kdy bylo převzato dílo jako celek – tj. dnem podpisu předávacího protokolu dle smlouvy o dílo uzavřené mezi smluvními stranami. Smluvní strany tímto sjednávají automatickou prolongaci této smlouvy vždy o 1 rok v případě, pokud ve lhůtě třech měsíců před ukončením této smlouvy nebude smlouva jednostranně vypovězena objednatelem nebo pokud nedojde ke vzájemné dohodě o ukončení této smlouvy.



2. Poskytovatel se zavazuje poskytovat objednateli technickou podporu v rozsahu uvedeném v příloze č. 1 této smlouvy ode dne předání díla dle Smlouvy o dílo.
3. Místem plnění je sídlo objednatele. Poskytovatel bere na vědomí, že v souladu s interními předpisy objednatele nese náklady související s vjezdem motorových vozidel do místa plnění za účelem plnění této smlouvy (dodávka, servis, údržba, jednání atp.).

#### IV.

##### Cena a platební podmínky

1. Cena technické podpory je stanovena formou paušálu za fakturační období, který je složen z:
  - a) Hodinové dotace předplacených služeb na technickou podporu zahrnující technický dispečink (hotline) za podmínek stanovených v příloze č.1.
  - b) Dostupnosti služeb za podmínek stanovených v této smlouvě a jejich přílohách
  - c) Aktualizací Telemedicínské platformy z důvodu vylepšování, odstraňování závad v rámci záruky za jakost, technologického rozvoje, zvyšování bezpečnosti, zajištění souladu s legislativními změnami
  - d) Poskytování služeb Telemedicínské platformy a technické podpory pro 2.000 uživatelů zapojených do intervencí vymezených ve smlouvě o dílo v rámci jednotlivých etap. Na základě písemné výzvy objednatele je poskytovatel povinen navýšit (posléze i snížit) služby Telemedicínské platformy a technické podpory o konkrétní počet vymezený objednatelem, a to až do maximální výše 10.000 uživatelů/pacientů. Poskytovatel je povinen řídit se objednatelem stanovenou finanční položkovou částkou na 1 dalšího uživatele/pacienta a není oprávněn tuto částku jednostranně navýšit. V souladu s ujednáním čl. 13 odst. 2 smlouvy o dílo budou platební podmínky za služby dle této smlouvy a smlouvy o dílo vůči jakýmkoliv třetím subjektům, které k Telemedicínské platformě přistoupí, předmětem samostatné dohody.
  - e) Provozu call centra pro 2.000 uživatelů. Na základě písemné výzvy objednatele je poskytovatel povinen navýšit (posléze i snížit) služby call centra o konkrétní počet uživatelů vymezený objednatelem a to až do maximální výše 10.000 uživatelů/pacientů. Poskytovatel je povinen řídit se objednatelem stanovenou finanční položkovou částkou na 1 dalšího uživatele/pacienta a není oprávněn tuto částku jednostranně navýšit. V souladu s ujednáním čl. 13 odst. 2 smlouvy o dílo budou platební podmínky za služby dle této smlouvy a smlouvy o dílo vůči jakýmkoliv třetím subjektům, které k Telemedicínské platformě přistoupí, předmětem samostatné dohody.
2. Nevýčerpanou hodinovou dotaci předplacených služeb lze převést do dalšího období s využitím následujících 12 měsíců. Po této lhůtě propadá. Objednatel je oprávněn čerpat v rámci kalendářního roku i neproporcionálně až do vyčerpání roční hodinové dotace.
3. Podrobný popis služeb a způsob jejich poskytování je popsán v Příloze č. 1 této smlouvy.
4. Objednatel se zavazuje po dobu platnosti této smlouvy platit poskytovateli za služby dle čl. IV.1, v souladu s přílohou č.7 zadávací dokumentace s názvem Nabídková cena, cenu stanovenou dohodou ve výši: [REDAKCE] za fakturační období.
5. Objednatelem vyžádané služby při řešení poskytovatelem nezaviněných havarijních stavů nebo obnovy poskytovatelem nezaviněné ztráty dat budou řešeny samostatnými objednávkami na základě nabídky poskytovatele. Rozvoj a vývoj SW mimo měsíční hodinové dotace bude řešen samostatnými smlouvami včetně vypořádání autorských a majetkových práv v souladu s právními předpisy České republiky.
6. Postup při čerpání služeb dle odstavce IV.5.
  - a) Objednatel se zavazuje zaplatit za služby poskytovatele dle odstavce IV.5. pouze v případě, že byly objednatelem předem objednány, budou uvedeny ve Výkazu činností a budou písemně odsouhlaseny objednatelem.
  - b) Poskytovatel se zavazuje předložit objednateli Výkaz činností nejpozději pátý pracovní den následujícího fakturačního období. Poskytovatel povede průběžně u každého požadavku, závady a havárie všechny informace potřebné pro Výkazy činností (počty hodin, datum a čas nahlášení, nástupu a vyřešení + vypočítaný počet hodin do odstranění havárie/závady - bez časů přerušení).

- c) Objednatel se zavazuje zaslat poskytovateli vyjádření k předloženému Výkazu činností (schválení nebo výhrady) do pěti pracovních dnů od převzetí Výkazu. V opačném případě se považuje Výkaz za odsouhlasený.
7. Všechny smlouvou dohodnuté ceny zahrnují veškeré náklady spojené s činnostmi, dopravou a materiálem pro zajištění služeb.
8. Fakturačním obdobím se rozumí kalendářní čtvrtletí (3 měsíce).
9. Podkladem pro zaplacení je daňový doklad (faktura) vystavený poskytovatelem.
10. Daňový doklad (faktura) bude poskytovatelem vystaven v souladu s ustanovením §28 zákona č.235/2004 Sb. o dani z přidané hodnoty ve znění pozdějších předpisů nejpozději do 3 pracovních dnů od konce fakturačního období resp. do 3 pracovních dnů od odsouhlasení Výkazu činností, pokud jsou ve fakturačním období fakturovány služby podle článku IV.5. Poskytovatel se zavazuje takto vystavenou fakturu předat objednateli nejpozději do 15 dnů od konce fakturačního období resp. od odsouhlasení Výkazu činností, pokud jsou ve fakturačním období fakturovány služby podle dle článku IV. 5. Faktura bude doručena primárně elektronicky na adresu: [fin@fnol.cz](mailto:fin@fnol.cz) nebo doporučenou poštou či oprávněnému zaměstnanci objednatele proti písemnému potvrzení.
11. Splatnost faktury je stanovena na 60 dní od data prokazatelného doručení faktury objednateli. Každá jednotlivá faktura vystavená v rámci smluvního vztahu založeného touto smlouvou musí obsahovat:
- a) číslo a datum vystavení faktury,
  - b) číslo smlouvy a evidenční číslo a název veřejné zakázky,
  - c) předmět plnění a jeho přesnou specifikaci ve slovním vyjádření (nestačí pouze odkaz na číslo uzavřené smlouvy),
  - d) registrační číslo projektu: CZ.31.1.01/MV/23\_44/0000044 + informace, že se jedná o projekt financovaný z NPO
  - e) označení banky a číslo účtu, na který musí být zaplacen,
  - f) datum podpisu příslušných akceptačních protokolů či předávacích protokolů, popř. dodacích listů podepsaných zástupcem objednatele a odsouhlasených zástupcem poskytovatele (kopie Akceptačního protokolu či předávacího protokolu, popř. dodacího listu bude přílohou faktury),
  - g) lhůtu splatnosti faktury,
  - h) název, sídlo, IČ a DIČ objednatele a poskytovatele,
  - i) prohlášení poskytovatele, že ke dni vystavení faktury není veden v registru nespolehlivých plátců daně z přidané hodnoty,
  - j) jméno a vlastnoruční podpis osoby, která fakturu vystavila, včetně kontaktního telefonu.
12. Cena se považuje za zaplacenou v okamžiku jejího odeslání z účtu objednatele na účet poskytovatele.
13. Poskytovatel je oprávněn vystavit první daňový doklad dle této smlouvy za měsíc, do kterého spadá datum účinnosti této smlouvy. Výše paušálu a Hodinová dotace za tento první měsíc se stanoví jako alikvot počtu pracovních dnů v daném měsíci.

## **V.**

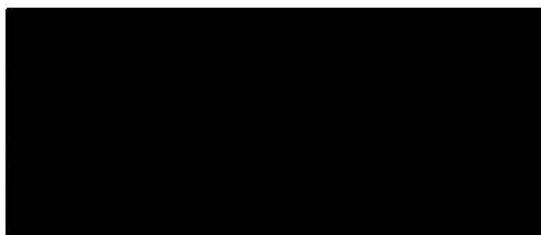
### **Komunikace**

1. **Kontaktní údaje** pro komunikaci při plnění služeb technické podpory z této smlouvy jsou.



2. **Odpovědnými osobami** pověřenými jednat jménem smluvních stran při plnění a výkladu závazků z této smlouvy ve věcech technických jsou:

- 



3. **Technický zástupce objednatele** je pracovník objednatele, který je oprávněn žádat a přebírat technickou podporu poskytovatele resp. užívat služby Helpdesku poskytovatele.
4. **Přístup ke službám Helpdesku poskytovatele** je poskytnut odpovědnou osobou poskytovatele na základě písemného požadavku odpovědné osoby objednatele. Požadavek musí obsahovat identifikaci technického zástupce a rozsah služeb Helpdesku, které má poskytovatel technickému zástupci objednatele umožnit. Odebrání přístupu nebo změnu rozsahu služeb provádět stejným postupem.
5. **Konzultant poskytovatele** je pracovník poskytovatele, který má oprávnění přebírat požadavky objednatele a poskytovat služby technické podpory.
6. Pokud má být konzultantovi poskytovatele umožněn **vzdálený přístup**, musí poskytovatel předložit doklady zavazující konzultanta k mlčenlivosti. Přístup zajistí odpovědná osoba objednatele na základě písemné žádosti odpovědné osoby poskytovatele. Odebrání přístupu provádět obdobným postupem.
7. Jakákoli komunikace mezi smluvními stranami ve věcech obchodních může být učiněna osobně nebo písemně.
8. O změnách v obsazení v odpovědných osobách jsou strany povinny se vzájemně bezodkladně písemně informovat.
9. Smluvní strany se dohodly, že běžné technické a organizační konzultace týkající se plnění této smlouvy odpovědnými osobami mohou být prováděny i telefonicky. Tyto konzultace budou zahrnuty do čerpání Hodinové dotace pouze po písemné (emailové) dohodě obou smluvních stran.
10. Pokud je ve smlouvě zmíněná **písemná** komunikace, pak se za ni považuje:
  - a) Zaslání listinného dokumentu poštou nebo doručení kurýrem
  - b) Zaslání elektronického dokumentu elektronicky podepsaným emailem
  - c) Zaslání elektronicky podepsaného dokumentu emailem

## **VI.**

### **Základní podmínky spolupráce stran**

1. Poskytovatel se zavazuje zajišťovat objednateli technickou podporu řádně, včas a s náležitou odbornou péčí v souladu s příslušnými právními a technickými předpisy a dohodnutými podmínkami této smlouvy.
2. Poskytovatel se zavazuje, že
  - a) Bude součinný při realizaci případných exportů a integrací dat z Telemedicínské platformy pro interní potřeby objednatele. Týká se např. dat uložených z technologických nebo bezpečnostních důvodů v šifrované nebo komprimované formě.
3. Poskytovatel bere na vědomí, že vlastníkem dat vložených objednatel nebo jiným subjektem zapojeným do realizace projektu do Telemedicínské platformy je objednatel, že data uložená v platformě jsou pro objednatele nepostradatelná a ztrátou přístupu k nim nebo nemožností jejich zpracování by objednateli vznikla škoda značného rozsahu.
4. Dojde-li k významné ztrátě dat zaviněnou poskytovatelem, potom:
  - a) Objednatel je povinen poskytnout poskytovateli neprodleně data ze zálohy tak, aby mohl poskytovatel provést rekonstrukci ztracených dat.
  - b) Poskytovatel provede rekonstrukci dat na svoje náklady
5. Dojde-li ke změně vlastníka nebo změně obchodního názvu společnosti na straně poskytovatele, je poskytovatel povinen tuto skutečnost s dostatečným předstihem objednateli oznámit.

6. Poskytovatel se zavazuje, že data objednatele, která jsou svým obsahem citlivá, nebudou poskytovatelem šířena mimo servery objednatele. Za citlivá data se považují všechny osobní údaje dle specifikace nařízení GDPR a ta data, která objednatel označí jako citlivá formou písemného sdělení poskytovateli.
7. Objednatel se zavazuje, že data označená jako citlivá nebude poskytovateli jakoukoliv formou zasílat (případně zaslané osobní údaje vždy anonymizuje). Pokud k tomu přesto dojde, provede poskytovatel neprodleně výmaz (skartaci) těchto dat (u osobních údajů v nezbytných případech z důvodu plnění požadovaných služeb provede poskytovatel jejich anonymizaci) a informuje o tom neprodleně písemně odpovědnou osobu objednatele.
8. Před ukončením této smlouvy a to i v případě jednostranné výpovědi:
  - Poskytovatel poskytne na vyžádání objednatele bezplatně úplný export dat vložených objednatelem tak, aby je mohl objednatel sám dle potřeby kdykoliv použít, a to v otevřeném formátu (např. CSV, XML, XLS) do transparentní struktury vhodné pro další zpracování.
  - Objednatel má pak právo takto vyexportovaná data bezplatně poskytnout třetí straně za účelem jejich dalšího zpracování ve prospěch objednatele (zejm. analýza, validace, transformace, migrace dat).

## **VII.**

### **Práva a povinnosti stran**

1. Objednatel se zavazuje zajišťovat poskytovateli součinnost nezbytnou k plnění této smlouvy.
2. V případě jakékoliv modifikace, přemístění, nebo jiné změny související s předmětem plnění této smlouvy je objednatel povinen si nechat odsouhlasit změnu odpovědnou osobou poskytovatele, která je uvedena v čl. V. odst. 2. této smlouvy.
3. Objednatel se zavazuje, že zajistí pracovníkům poskytovatele fyzický přístup s doprovodem do všech prostor dotčených pro nezbytné plnění této smlouvy (pracovní dny 08:00 – 17:00 hod).
4. Objednatel se pro zajištění technické podpory poskytovatele zavazuje:
  - a) poskytnout vzdálený přístup pro spravovaná prostředí
  - b) zabezpečit nezbytnou součinnost poskytovateli pro výkon poskytovaných služeb

## **VIII.**

### **Smluvní sankce**

1. V případě prodlení poskytovatele s plněním svých závazků uvedených v Příloze č. 1 této smlouvy, je objednatel oprávněn žádat a poskytovatel povinen zaplatit smluvní pokutu za každý započatý den prodlení dle kategorie Incidentu takto:
  - a) „Urgentní porucha“ ve výši 10% aktuálního paušálu uvedeného v čl. IV odst. 4 této smlouvy
  - b) „Běžná porucha“ ve výši 5% aktuálního paušálu uvedeného v čl. IV odst. 4 této smlouvy
2. V případě jakéhokoliv jiného porušení povinností poskytovatele dle této smlouvy a jejích příloh je poskytovatel povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 0,5% z ceny aktuálního čtvrtletního paušálu a to za každý jednotlivý případ porušení do doby, než dojde ke sjednání nápravy. Smluvní pokutu je objednatel oprávněn účtovat pouze v těch případech, kdy nešlo o **Neoprávněný incident**
3. Odpovědnost za škodu se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.

## **IX.**

### **Ukončení smlouvy**

1. Smlouva může být ukončena písemnou dohodou stran nebo odstoupením ze zákonných důvodů. Oznámení o odstoupení musí být písemné a musí být doručeno druhé straně na adresu uvedenou v této smlouvě.
2. Poskytovatel má právo odstoupit od smlouvy v případě prodlení objednatele s úhradou faktur poskytovatele překračujícím o 60 dnů termín splatnosti. Poskytovatel v rámci této doby písemně vyzve k úhradě splatného závazku.
3. Objednatel má právo smlouvu vypovědět, a to i bez uvedení důvodu s tříměsíční výpovědní dobou, která počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi.

4. Poskytovatel má právo smlouvu vypovědět, a to i bez uvedení důvodu s třináctiměsíční výpovědní dobou, která počíná běžet od prvního dne roku následujícího po doručení výpovědi.
5. Kterákoliv ze smluvních stran je oprávněna tuto smlouvu vypovědět s okamžitou platností v případě, že druhá smluvní strana hrubě poruší nebo opakovaně porušuje své smluvní závazky vyplývající z této smlouvy a přes písemnou výzvu odmítá odstranit vady svého jednání, anebo nečiní žádné kroky k nápravě vzniklého vadného stavu, nebo v případě, že druhá smluvní strana vstoupí do likvidace anebo bude vůči ní prohlášen konkurs.

## **X.**

### **Mlčenlivost**

1. Smluvní strany se zavazují zachovávat vůči třetím osobám mlčenlivost o informacích, které získají v průběhu plnění této smlouvy vyjma situací, kdy obdrží od druhé strany písemné svolení.
2. Za důvěrnou informaci se pro účely této smlouvy považují všechny informace, které jedna strana získala v průběhu plnění smlouvy od druhé strany a to i když se nejedná o obchodní tajemství dle občanského zákoníku, stejně tak i know-how, kterým se rozumí všechny poznatky obchodní, výrobní, technické a ekonomické povahy související s činností druhé strany, které mají skutečnou nebo alespoň potencionální hodnotu a veškerá data, se kterými Poskytovatel nakládá v souvislosti se smluvním plněním.
3. Poskytovatel je povinen zavázat povinností mlčenlivosti všechny osoby, které se budou podílet na poskytování služeb dle této smlouvy včetně osob třetích stran, které mohou být prizvány po předchozím písemném souhlasu objednatele.
4. Poskytovatel před podpisem této smlouvy předloží doklady zavazující jeho zaměstnance, kteří se budou podílet na plnění předmětu smlouvy k mlčenlivosti o informacích získaných u objednatele. Totožný doklad je poskytovatel povinen předložit i v případě, kdy pověří nového zaměstnance plněním předmětu této smlouvy.
5. Komunikace vztahující se k této smlouvě bude probíhat pouze prostřednictvím osob oprávněných dle čl. V. odst. 2. jednat jménem smluvních stran.
6. Trvání mlčenlivosti není omezeno trváním této smlouvy a trvá i po jejím zániku.
7. Smluvní strany souhlasně prohlašují, že předmětem této smlouvy není přenos či zpracování osobních údajů. Nicméně poskytovatel se zavazuje v souvislosti s předmětem plnění této smlouvy, že pověření pracovníci, kteří i přesto přijdou do styku s osobními/citlivými údaji ve smyslu zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, v platném znění, učiní veškerá opatření, aby nedošlo k jejich neoprávněnému užití, změně, zcizení, ztrátě, zničení nebo neoprávněným přenosům.
8. Pokud poskytovatel poruší svoji povinnost mlčenlivosti, je objednatel oprávněn požadovat po poskytovateli smluvní pokutu a to jednorázově ve výši 30.000,- Kč. Smluvní pokutu, sjednanou touto smlouvou, zaplatí povinná strana nezávisle na zavinění a na tom, zda a v jaké výši vznikne druhé straně škoda, kterou lze vymáhat samostatně.
9. Po řádném ukončení této smlouvy poskytovatel důvěrné informace bezodkladně zlikviduje, tj. fyzicky zničí (skartuje dokumenty v listinné podobě, zničí nosiče dat) a vymaže důvěrné informace v elektronické podobě, včetně všech případných kopií a záloh. Všechny činnosti likvidace osobních údajů musí být provedeny způsobem, který odpovídá nejmodernějším technologiím likvidace předmětných nosičů, které obsahují důvěrné informace, pokud není objednatelem výslovně požadován jiný postup. O výmazu nebo skartaci je poskytovatel povinen učinit písemný záznam a na vyžádání objednatele jej předložit objednateli.

## **XI.**

### **Závěrečná ustanovení**

1. Poskytovatel je povinen uchovávat veškeré doklady související s realizací smluvního plnění a jeho financováním (způsobem dle zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, v platném znění) včetně účetních dokladů minimálně do 31. 12. 2036. Dále je povinen zajistit, aby také všichni jeho poddodavatelé, partneři, dodavatelé partnerů rovněž uchovávali veškeré dokumenty související s realizací smluvního plnění.

2. Poskytovatel je povinen minimálně do 31. 12. 2036 poskytovat požadované informace a dokumentaci související s realizací smluvního plnění objednateli, zaměstnancům nebo zmocněncům pověřených orgánů (CRR, MMR ČR, MF ČR, Evropské komise, Evropského účetního dvora, Nejvyššího kontrolního úřadu, příslušného orgánu finanční správy a dalších oprávněných orgánů veřejné správy) a je povinen vytvořit výše uvedeným osobám podmínky k provedení kontroly vztahující se k realizaci projektu, poskytnout jim při provádění kontroly součinnost a být fyzicky přítomen kontrolám v místě plnění. V souladu s podmínkami dotačního titulu je poskytovatel povinen minimálně do data uvedeného ve větě první povinně vést a archivovat veškerou dokumentaci (v listinné i elektronické formě) spojenou s realizací smluvního plnění dle této smlouvy.
3. Neplatnost některého smluvního ustanovení nemá za následek neplatnost celé smlouvy, pokud se nejedná o skutečnost, se kterou zákon spojuje takové účinky. Pokud dojde ke změně obecně závazných právních předpisů, bude příslušné ustanovení této smlouvy, kterého se změna týká upraveno v souladu s touto změnou, přičemž ostatní smluvní ujednání zůstávají v platnosti, pokud by z dohody smluvních stran, nebo z povahy změny nevyplývalo něco jiného.
4. Poskytovatel souhlasí se zveřejněním této smlouvy včetně všech jejích náležitostí.
5. Tato smlouva je vyhotovena ve třech exemplářích, z nichž každý má sílu originálu. Objednatel obdrží dva a poskytovatel jeden exemplář smlouvy.
6. Změny této smlouvy mohou být provedeny pouze písemnou dohodou smluvních stran. Změny licenčních podmínek mohou být provedeny pouze písemnou dohodou smluvních stran.
7. Tuto smlouvu nelze dále postupovat, jakož ani pohledávky z ní vyplývající.
8. Tato smlouva se řídí českým právním řádem. Nepodaří-li se případné spory vyřešit smírem, bude je rozhodovat příslušný obecný soud.
9. Poskytovatel i objednatel souhlasí s tím, že veškeré přílohy smlouvy jsou její nedílnou součástí.
  - Příloha č. 1 – Podmínky pro servisní služby
  - Příloha č. 2 – Výkaz činností
10. Smluvní strany prohlašují, že si tuto smlouvu přečetly, že rozumí jejímu obsahu, souhlasí s ním, a dále prohlašují, že tuto smlouvu neuzavřely v tísni, ani za jiných nápadně nevýhodných podmínek.

V Olomouci dne: .....

V ..... dne .....

.....  
za objednatele  
prof. MUDr. Roman Havlík, Ph.D.,  
ředitel

.....  
za poskytovatele  
Martin Wagner  
jednatel

## Příloha č. 1 – Podmínky pro servisní služby

V této příloze jsou uvedeny výchozí podmínky a požadavky na servisní služby v rámci této veřejné zakázky.

### Využití zdroje

[1] Technická specifikace

### Seznam tabulek

|                                                                                |    |
|--------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabulka 1: Seznam zkratk a pojmů.....                                          | 9  |
| Tabulka 2: Rozšířená podpora – úroveň požadovaných služeb .....                | 16 |
| Tabulka 3: Rozšířená podpora – úroveň požadovaných služeb .....                | 16 |
| Tabulka 4: Call centrum pro podporu provozu – úroveň požadovaných služeb ..... | 16 |
| Tabulka 5: Místa plnění .....                                                  | 17 |
| Tabulka 6: Specifické údaje Poskytovatele.....                                 | 19 |

### Seznam zkratk a pojmů

| Zkratka/pojem       | Význam                                                                  |
|---------------------|-------------------------------------------------------------------------|
| <b>24 x 7 x 365</b> | Poskytování služeb 365 dní v roce, 24 hodiny denně, 7 dnů v týdnu       |
| <b>5 x 10</b>       | Poskytování služeb v pracovní dny, v pracovní době, 10 hodin denně      |
| <b>AfD</b>          | Afinitní doména                                                         |
| <b>DB</b>           | Databáze                                                                |
| <b>DC</b>           | Datové centrum                                                          |
| <b>IS TCMZ</b>      | Informační a komunikační platforma pro telemedicínu                     |
| <b>EU</b>           | Evropská unie                                                           |
| <b>FNOL</b>         | Fakultní nemocnice Olomouc                                              |
| <b>HW</b>           | Hardware                                                                |
| <b>ICT</b>          | Informační a komunikační technologie                                    |
| <b>IS</b>           | Informační systém                                                       |
| <b>KIPE</b>         | Komunikační a integrační platforma eHealth FNOL                         |
| <b>OS</b>           | Operační systém                                                         |
| <b>PD</b>           | Projektová dokumentace                                                  |
| <b>SLA</b>          | Úroveň a podmínky poskytování služeb technické a technologické podpory. |
| <b>SoD</b>          | Smlouva o dílo                                                          |
| <b>SW</b>           | Software                                                                |
| <b>TCMZ</b>         | Telemedicínské centrum MZ ČR                                            |
| <b>TLM</b>          | Telemedicina                                                            |
| <b>VŘ</b>           | Výběrové řízení                                                         |
| <b>VZ</b>           | Veřejná zakázka                                                         |
| <b>ZD</b>           | Zadávací dokumentace nebo zdravotnická dokumentace (dle kontextu)       |
| <b>ZVZ</b>          | Zákon o zadávání veřejných zakázek                                      |

Tabulka 1: Seznam zkratk a pojmů

## 1 Předmět plnění

Předmětem dodávky této veřejné zakázky je vybudování **informační a komunikační platformy** pro telemedicínu (TLM) Telemedicínského centra (TCMZ), které bude poskytovat centrální sdílenou infrastrukturu a elektronické služby afinitní domény (AfD) pro telemedicínu (TLM). Platforma bude umožňovat sdílení dat mezi poskytovateli zdravotních služeb s vlastním řešením telemedicíny nebo i bez vlastního řešení. To umožní zavádět do zdravotnictví nové procesy poskytování zdravotních služeb na dálku prostřednictvím služeb elektronické komunikace, jako součást automatizace a zefektivnění procesů a zpracování dat v rámci výkonu veřejné služby v oblasti zdravotnictví.

Součástí realizace je také vytvoření standardizovaných integračních a komunikačních rozhraní dle národních a mezinárodních standardů pro napojení vnitřních informačních systémů Zadavatele, prostřednictvím vybudované komunikační a integrační platformy eHealth FNOL (KIPE), a ostatních poskytovatelů zdravotních služeb, ať už s vlastním řešením telemedicíny nebo bez něj.

Součástí realizace je také napojení na výměnné sítě jiných afinitních domén, Národní kontaktní místo pro eHealth a další regionální eHealth systémy, rozšíření komunikace se systémy Národního zdravotnického informačního systému, napojení na Integrované datové rozhraní elektronického zdravotnictví a jeho služby a napojení na další digitální služby eGovernmentu.

Součástí veřejné zakázky je i dodávka nezbytné HW infrastruktury a systémového SW pro provoz systémů a aplikací informační a komunikační platformy pro telemedicínu Telemedicínského centra a zajištění technických podmínek jejich provozu.

Součástí plnění VZ jsou dále provozní a servisní služby pro zajištění provozu dodaných systémů, jejich úprav a technologií na dobu neurčitou.

Předmětem plnění této smlouvy je poskytování servisních služeb dodaných bezpečnostních technologií, úprav informačních systémů, provozních technologií, SW, systémového SW, HW a komunikační infrastruktury a související vybavení dodaných v rámci díla realizovaného v rámci smlouvy o dílo (dále jen „SoD“) na dobu neurčitou od dodání díla.

Pro potřeby tohoto dokumentu je dále využíván souhrnný název „Systém“ pro všechny součásti dodávky dle SoD.

Předmět plnění je tedy následující:

1. Zajištění technické a technologické podpory a nezbytných servisních služeb dodaných IS, technologií a vybavení.
2. Uvedené služby jsou nad rámec záruky, jak je definována ve SoD.
3. Služby budou poskytovány v režimu uvedeném v následujícím textu dle požadované dostupnosti příslušné části řešení – část systémů a služeb bude k dispozici uživatelům v režimu 24x7x365, protože FNOL poskytuje služby v tomto režimu.
4. Součástí bude maintenance technologií a dodaného SW, technická a technologická podpora nad rámec záruky s kratšími SLA než v případě záruky (SLA jsou specifikována dále v tomto dokumentu).
5. Nezbytné úpravy systému vyplývající ze změn legislativy, vyhlášek, případně dalších závazných dokumentů.
6. Pozáruční servis provozní infrastruktury a SW infrastruktury.
7. Rozšířená podpora pro řešení dodatečných požadavků na provoz IS TCMZ.
8. Zajištění call centra pro iniciační instalaci a nastavení setů (tablet+hub+zdr.prostředky), včetně aktualizace OS na tabletu, instalace mobilní aplikace pro daný OS a nastavení MDM pro monitoring zařízení a pro podporu provozu IS TCMZ.

## 2 Výchozí stav

Výchozí stav díla pro poskytování servisních služeb je dán dodaným dílem v rámci Smlouvy o dílo. Zahájení plnění dle této smlouvy je ode dne předání a akceptace díla dle smlouvy o dílo.

### 3 Požadavky na služby

V této kapitole jsou uvedeny požadavky na servisní služby, tj. maintenance a základní podpora a rozšířená podpora technologií a IS dodaných v rámci smlouvy o dílo.

#### 3.1 Kategorie služeb

V rámci zabezpečení provozu jsou požadovány následující služby k Systému:

1. Provoz a zajištění dostupnosti
2. Maintenance a základní podpora
3. Rozšířená podpora
4. Call centrum pro podporu provozu

Požadavky a parametry služeb jsou uvedeny v následujícím textu.

#### 3.2 Maintenance a základní podpora

V této kapitole je uvedena specifikace služeb maintenance a základní podpory.

##### 3.2.1 Poskytované služby

Jsou požadovány následující služby:

1. Poskytování služby Hotline včetně základní servisní technické podpory Systému při odstraňování závad Systému. Hotline bude k dispozici v režimu 24 x 7, nicméně služby budou poskytovány dle úrovně v kap. 4 – Úroveň požadovaných služeb.
2. Poskytování pravidelné profylaxe Systému vč. indikace a předcházení možných problémů při užívání Systému min. 1x ročně.
3. Zajištění souladu funkčnosti a vlastností systému s aktuální legislativou vč. bezplatného provádění nezbytných úprav systémů pro splnění tohoto požadavku.
4. Poskytování aktualizací Softwarových produktů a technologií a opravných patchů.
5. Dokumentace k aktualizacím Softwarových produktů a technologií, aktualizace provozní dokumentace Systému tak, aby odpovídala aktuálnímu stavu provozovaného Systému.
6. Aplikace service packů a hotfixů nutných pro bezchybný chod systému, které byly identifikovány na základě protylaxe a jejich aplikace byla dohodnuta s Objednatelem.

Výčet Softwarových produktů a technologií, na které se vztahují servisní služby je v kap. 4 – Úroveň požadovaných služeb.

##### 3.2.2 Podmínky poskytování služeb

###### Druhy poruch:

P1. Porucha kategorie P1 – Urgentní – za Urgentní poruchu se považuje stav:

- a. celkové nefunkčnosti systému a nemožnost využívat klíčové funkcionality řešení nadpolovičním počtem všech uživatelů.
- b. Závažné porušení bezpečnosti – přístup k systému a datům bez autentifikace, či autorizace (obejití přístupových práv); neoprávněný přístup k technickým prostředkům; neoprávněné zacházení s daty (přístup neodpovídající přiřazené roli v systému); přihlášení do systému pomocí neplatných certifikátů, či hesel; přístup k systému (jiným systémem, nebo fyzickou osobou) pomocí jiných služeb než definovaných; a jiné, které ohrožují integritu, důvěryhodnost, či neodvolatelnost uložených a poskytovaných dat.

P2. Porucha kategorie P2 – Běžná – za Běžnou poruchu se považuje stav, který neodpovídá požadavkům ZD, schválené implementační analýze nebo platné dokumentaci, případně bezpečnostní problémy mimo úroveň P1, ale neohrožují klíčové funkcionality řešení, systém je možné provozovat v omezeném rozsahu, neohrožujícím jeho věrohodnost a zajišťujícím kompletnost a úplnost zpracovávaných dat

#### Řešení poruch:

1. V případě, že se jedná o poruchu na Systému dle této Smlouvy, vztahují se na ni SLA dle této Smlouvy.
2. V případě, že se jedná o poruchu integrovaného systému nebo HW a SW infrastruktury mimo tuto Smlouvu s dopadem na Systém uvedený v této Smlouvě, nevztahují se na tuto poruchu SLA dle této Smlouvy do doby odstranění poruchy integrovaného systému nebo infrastruktury.
3. V případě, že bude snížena závažnost poruchy, snižují se poměrně k tomuto SLA a lhůty ve vztahu k nové závažnosti poruchy.
4. Poskytovatel je oprávněn navrhnout nebo poskytnout náhradní řešení poruchy tak, aby došlo k eliminaci dopadů této poruchy na provoz ZZS (snížení závažnosti nebo omezení poruchy) do konečného systémového řešení.
5. Dohodnou-li se obě strany na provedení zásahu v termínu po lhůtě na odstranění poruchy, nebude toto považováno za nedodržení lhůty na odstranění poruchy ze strany Poskytovatele. Taková dohoda musí být dokumentována v rámci popisu řešení dané poruchy a oprávněnost jejího použití vzniká po jejím schválení odpovědným zástupcem Objednatele (žadatel, případně vedoucí projektu).

#### Způsob ohlašování poruch:

Poruchy Objednatel (oprávněné osoby Objednatele) hlásí na kontaktní místo Poskytovatele (Hot-line) prostřednictvím elektronického systému pro správu požadavků (helpdesk), telefonicky a/nebo elektronickou poštou.

Poruchy kategorie P1 objednatel vždy hlásí telefonicky a doplňující informace poskytuje prostřednictvím helpdesku nebo elektronickou poštou. Kontaktní údaje a oprávněné osoby Objednatele jsou uvedeny v samostatné příloze smlouvy.

Poruchy nahlášené telefonicky nebo emailem budou zaznamenány do helpdesk Poskytovatelem.

Poruchy budou do systému zadávány jednotlivě – samostatné hlášení pro každou závalu.

#### Reakce Poskytovatele:

Služba Hot-line Poskytovatele dle sjednané reakční doby potvrdí Objednateli elektronickou poštou, že obdržela výzvu Objednatele k odstranění poruchy. V potvrzení uvede označení evidované poruchy a termín zahájení prací na odstraňování poruchy. Tyto informace doručí osobě, která problém za Objednatele nahlásila (dále jen Žadatel) a pracovišti Helpdesku Objednatele.

#### Lhůta na odstranění poruchy

Konečná lhůta na odstranění poruchy je dána okamžikem ohlášení poruchy Objednatelem (oprávněnou osobou Objednatele) do doby vyřešení poruchy.

#### Režimy

- 24 x 7 x 365 – poskytování služeb non-stop, tj. 24 hodin denně, 7 dní v týdnu, 365 dní v roce.
- 5 x 10 – poskytování služeb v pracovní dny, v pracovní době  
Pracovní dny: pondělí – pátek, vyjma státních svátků, pracovní doba v pracovních dnech od 7:00 do 17:00 h.

#### Lhůty

| Porucha | Režim        | Zahájení odstraňování poruchy (reakční doba) | Lhůta na odstranění poruchy |
|---------|--------------|----------------------------------------------|-----------------------------|
| P1      | 24 x 7 x 365 | 4 hodiny                                     | 24 hodin                    |
|         | 5 x 10       | 4 hodiny v pracovní době                     | 2 pracovní dny              |
| P2      | 24 x 7 x 365 | Následující pracovní den                     | 5 pracovních dnů            |
|         | 5 x 10       | 3 pracovní dny                               | 5 pracovních dnů            |

V případě poruchy, která pominula, a není možné identifikovat při prvotním výskytu její příčinu (neexistují logy, nejsou podklady od Objednatele) a potřeby monitoringu v delším časovém úseku, bude zadaná porucha na helpdesku po vzájemné dohodě mezi Poskytovatelem a Objednatelem převedena do specifické kategorie pro tento účel – kategorie „Odloženo“. V případě opakovaného výskytu bude porucha znovu otevřena (k datu nahlášení) a řešena v souladu s dohodnutými SLA. Poskytovatel je povinen vyvinout aktivitu k identifikaci



příčiny chyby již po prvním výskytu. Při jejím opakovaném výskytu platí v plném rozsahu dohodnutá SLA, lhůta k odstranění počíná běžet okamžikem ohlášení druhého výskytu.

V případě poruch provozní infrastruktury, systémového software či informačního systému Objednatel je Poskytovatel povinen zajistit instalaci Systému a zálohovaných dat na novou provozní infrastrukturu v rámci paušální platby.

### 3.2.3 Ostatní podmínky

Ostatní podmínky na poskytování maintenance a základní podpory jsou:

1. Servisní výjezdy (práce a cestovní náklady) na území Olomouckého kraje nebudou Poskytovatelem Objednateli účtovány (bezplatné plnění).
2. Legislativní úpravy systému v návaznosti na změny legislativy, vyhlášek a nařízení ČR a EU a zdravotních pojišťoven – v rámci paušální platby.
3. Úpravy nastavení zabezpečení na všech serverech tak, aby bylo v souladu s Best Practices výrobce SW, jak na úrovni šifrování (pouze bezpečné šifrovací algoritmy a protokoly), na úrovni komunikace (zakázání nepoužívaných a málo bezpečných služeb), tak i síťového provozu (omezení komunikace pro předem definované rozsahy adres).
4. Poskytování součinnosti dalším poskytovatelům služeb zabezpečení provozu integrovaných systémů v rámci poskytování maintenance nebo základní podpory v rámci zabezpečení provozu.
5. V rámci provozu Systému bude v součinnosti Objednatel a Poskytovatele docházet k instalacím nových verzí SW, bezpečnostních a opravných balíčků systémového SW (OS, DB apod.) a obměna HW a komunikační infrastruktury („modernizované provozní prostředí“). Služby budou na Systém poskytovány i na modernizované provozní prostředí, pokud bude zajištěno ve vzájemné součinnosti s Poskytovatelem nebo nebudou v rozporu se standardními požadavky na chod Systému a tento stav může být v rámci výběrového řízení nebo provozu modernizován (změněn/rozšířen/povýšen).
6. Přístroje a vybavení od pacienta bude řešeno výměnou na kontaktním místě příslušného zdravotnického zařízení a následně doručeny poskytovateli služeb k dořešení vad/závad pro diagnostiku a následné řešení.
7. Vyžádané opravy poškození přístrojů a vybavení nad rámec záruky a přístrojů a vybavení poškozené obsluhou (zdravotnické zařízení nebo pacienta) budou účtovány samostatně.

### 3.3 Rozšířená podpora

Jedná se o služby pro řešení dodatečných požadavků na provoz a využívání Systému nad rámec záruky a ostatních uvedených služeb.

#### 3.3.1 Požadované služby

Jsou požadovány následující služby:

1. Školení pracovníků Objednatel k Systému.
2. Analytické a konzultační služby k Systému.
3. Reporting a analýza dat Systému.
4. Programové úpravy pro zajištění funkcionality pro částečné procesní změny nebo nové moduly a funkce v rámci Systému, při kterých nevzniká úplně nový Systém (dílo).
5. Součinnost při řešení systémových problémů a při implementaci systémů třetích stran.
6. Další Zadavatelem požadované Služby ve vazbě na Systém – datové práce v systému, kontrola běhu systému, zakládání uživatelů, ostatní servisní činnosti nad rámec základní technické podpory.
7. Aktualizace stávající dokumentace Systému o nově dodané či změněné funkce Systému.

#### 3.3.2 Rozsah poskytovaných služeb

Rozsah poskytovaných služeb je následující:

1. Počet hodin / 1 kalendářní čtvrtletí je uveden v tabulce v kap. 4.
2. Nevyčerpané hodiny v rámci jednotlivých čtvrtletí jsou kumulativně převoditelné maximálně do 1 roku od vzniku jejich nároku, následně nárok na nevyčerpané služby zaniká.

### 3.3.3 Podmínky poskytování služeb

Služby budou poskytovány následujícím způsobem:

1. Objednatel (kontaktní osoba) předloží výzvu na Poskytovatele (kontaktní osobu) obsahující specifikaci požadovaných služeb rozšířené podpory, včetně požadovaného termínu plnění.
2. Poskytovatel předloží Objednateli nabídku na poskytnutí požadovaných služeb.
  - a. Předložení nabídky Objednateli do 30 kalendářních dnů. Lhůta je závazná a její nesplnění bude pokutováno v souladu se Smlouvou.
  - b. Nabídka bude oceněna počtem hodin a sazbou dle položkového rozpočtu, který je samostatnou přílohou Smlouvy.
  - c. Pokud požadované služby budou vyžadovat jakékoliv související náklady nad rámec služeb rozšířené podpory (rozšíření licencovaného SW apod.) bude tato nabídka obsahovat včetně nacenění a zdůvodnění.
  - d. Platnost nabídky bude min. 30 kalendářních dnů.
3. Pokud se Objednatel rozhodne, že přijme nabídku Poskytovatele, zašle Poskytovateli výzvu k poskytnutí služeb dle nabídky („Dílčí objednávku“).
4. Poskytovatel do 5 pracovních dnů potvrdí přijetí Dílčí objednávky k poskytnutí služeb a zahájí poskytování v souladu se svou nabídkou a Dílčí objednávkou. Poskytovatel není oprávněn nepřijmout Dílčí objednávku, pokud nedošlo ke změně rozsahu poskytovaných služeb nebo neuplynula doba platnosti nabídky Poskytovatele.
5. Přijetím Dílčí objednávky se termíny dle nabídky Poskytovatele stávají závaznými a jejich nesplnění bude pokutováno v souladu se Smlouvou.
6. Tyto služby budou odsouhlaseny v rámci výkazu služeb po dokončení a akceptaci plnění.

### 3.4 Call centrum pro podporu provozu

Zajištění telefonické a online technické podpory pro pracovníky zdravotnických zařízení a pacienty.

Záznam veškerých aktivit do IS TCMZ, do části „Call centrum (podpora)“.

Poskytovatel služeb Call centra je povinen zajistit dostatečnou kapacitu a proškolení dostatečného množství pracovníků, kteří budou zajišťovat služby podpory v rámci Call centra.

Detailní popis poskytovaných služeb:

1. Podpora bude dostupná v režimu 10 x 5, tedy 10 hodin denně, 5 dní v týdnu.
2. Vzdálený monitoring stavu připojených zařízení a aplikací.
3. Zajištění vzdáleného přístupu k zařízením za účelem diagnostiky a řešení problémů.
4. Proaktivní sledování výkonu a bezpečnosti systému, včetně automatických upozornění na případné anomálie.
5. Organizace a realizace servisních výjezdů v případě nutnosti výměny zařízení na místě pacienta po celé ČR.
6. Zajištění výměny nefunkčního zařízení (tablet, zdravotnický prostředek) do 2 pracovních dnů.
7. Evidence všech servisních zásahů a výjezdů.
8. Dodavatel bude zajišťovat kompletní iniciační nastavení setu, který zahrnuje tablet, hub, zařízení, mobilní aplikace a MDM (Mobile Device Management).
9. Iniciační nastavení zahrnuje konfiguraci a zajištění funkčnosti celého setu před jeho předáním zdravotnickému zařízení.
10. Zdravotnické zařízení následně předá set pacientovi, spolu s poučením a protokolem o převzetí.
11. Dodavatel tímto bude ručit za bezproblémový provoz celého setu, což zahrnuje veškeré zařízení a aplikace v něm obsažené.
12. Zajištění kvality služeb v souladu s technickými normami a požadavky zadavatele.
13. Zabezpečení dat a ochrana osobních údajů dle platných předpisů.
14. Pravidelný sběr zpětné vazby od uživatelů (pacientů i zdravotnického personálu) a její využití k vývoji a optimalizaci aplikací.



15. Možnost rychlého škálování podpory a kapacity call centra v případě zvýšeného počtu uživatelů nebo v období krizových situací.
16. Pravidelné audity a vyhodnocování úrovně poskytovaných služeb s cílem neustálého zlepšování.

## 4 Úroveň požadovaných služeb

### 4.1 Maintenance a základní podpora

V následující tabulce je uvedena úroveň požadovaných služeb k jednotlivým částem dodávky:

| Ozn.                                                     | Položka rozpočtu                                                      | Režim poskytování | Doplňující informace                                                               |
|----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| 1                                                        | <b>Komunikační platforma pro telemedicínu (KP-TLM)</b>                | 24 x 7 x 365      |                                                                                    |
| 2                                                        | <b>Portály TLM</b>                                                    |                   |                                                                                    |
| 2.1                                                      | Portál pacienta                                                       | 24 x 7 x 365      |                                                                                    |
| 2.2                                                      | Portál externího zdravotníka                                          | 24 x 7 x 365      |                                                                                    |
| 2.3                                                      | Portál zdravotnického zařízení                                        | 24 x 7 x 365      |                                                                                    |
| 3                                                        | <b>Mobilní služby mHealth</b>                                         | 24 x 7 x 365      |                                                                                    |
| 4                                                        | <b>Koncová HW zařízení</b>                                            |                   |                                                                                    |
| 4.1                                                      | Přístroj pro sběr dat (HUB)                                           | 10 x 5            |                                                                                    |
| 4.2                                                      | Tablet pro pacienty – Android                                         | 10 x 5            |                                                                                    |
| 4.3                                                      | Tablet pro pacienty – iPadOS                                          | 10 x 5            |                                                                                    |
| 4.4                                                      | Mobilní telefon pro pacienty – Android                                | 10 x 5            |                                                                                    |
| 4.5                                                      | Mobilní telefon pro pacienty – iOS                                    | 10 x 5            |                                                                                    |
| 5                                                        | <b>Zdravotnické přístroje (zdravotnické prostředky)</b>               |                   |                                                                                    |
| <i>Servisní služby řešeny samostatnou smlouvou.</i>      |                                                                       |                   |                                                                                    |
| 6                                                        | <b>Provozní HW a systémový SW</b>                                     |                   |                                                                                    |
| 6.1                                                      | Nezbytný systémový SW pro dodávaný IS a jeho části/funkcionality      | 24 x 7 x 365      |                                                                                    |
| 6.2                                                      | Nezbytná HW infrastruktura pro dodávaný IS a jeho části/funkcionality | 24 x 7 x 365      |                                                                                    |
| 7                                                        | <b>Implementace vybraných intervencí</b>                              |                   |                                                                                    |
| <i>Všechny intervence, které byly předmětem dodávky.</i> |                                                                       | 10 x 5            | V rozsahu oprav chyb IS, které mají přímý dopad na využívání příslušné intervence. |

Tabulka 2: Rozšířená podpora – úroveň požadovaných služeb

### 4.2 Rozšířená podpora

V následující tabulce je uvedena úroveň požadovaných služeb k jednotlivým částem služby:

| Služba                                         | Hodnota |
|------------------------------------------------|---------|
| Maximální počet hodin / 1 kalendářní čtvrtletí | 160     |

Tabulka 3: Rozšířená podpora – úroveň požadovaných služeb

### 4.3 Call centrum pro podporu provozu

V následující tabulce je uvedena úroveň požadovaných služeb k jednotlivým částem služby:

| Služba                    | Hodnota |
|---------------------------|---------|
| Režim provozu call centra | 10 x 5  |

Tabulka 4: Call centrum pro podporu provozu – úroveň požadovaných služeb

## 5 Místa plnění

Realizace předmětu plnění bude probíhat v následujících místech plnění:

| Místo                                    | Adresa                                       | Předmět realizace                                                                                                                                                                                                                                    |
|------------------------------------------|----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Sídlo a datové centrum zadavatele</b> | Zdravotníků 248/7,<br>Olomouc<br>PSČ: 779 00 | <u>Datová centra FNOL</u> – návaznost na technologie umístěné v tomto DC a dodávku části technologií.<br>Poskytování servisních služeb pro dodané IS a technologie umístěné do této lokality.<br><u>Sídlo FNOL</u> – místo předání výstupů projektu. |
| <b>Využívání dodávaného IS uživateli</b> | Česká republika                              | Využívání dodávaného IS uživateli, tj. pacienti, lékaři, zdravotnickými pracovníky a zapojenými zdravotnickými zařízeními bude na území celé České republiky.                                                                                        |

Tabulka 5: Místa plnění

## **6 Ostatní podmínky**

---

### **6.1 Kvalita a záruky**

1. Kvalita služeb bude zcela odpovídat požadavkům kladeným na HW i SW ve shodě s touto Zadávací dokumentací.
2. Poskytovatel se bude zavazovat provádět služby v kvalitě odpovídající účelu této Smlouvy, obecně závazným předpisům a platným technickým normám.
3. Poskytovatel nebude odpovídat za jakékoli škody vzniklé Objednateli, ani za neplnění nebo zpožděné plnění svých povinností vyplývajících ze Smlouvy, dojde-li k nim v důsledku působení vyšší moci. Působením vyšší moci se rozumí okolnosti vylučující odpovědnost podle Zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, zejména pak negativní vliv takové škody v době platnosti Smlouvy, nepředvídatelné události (živelná pohroma, průmyslová katastrofa, ozbrojený konflikt, revoluce nebo obdobná změna státního režimu), jejichž výskyt a vliv podstatně působí na plnění Smlouvy, aniž by tomuto vlivu Objednatel a/nebo Poskytovatel mohli s použitím veškerých jím právně dostupných a rozumně požadovatelných prostředků účinně zabránit.

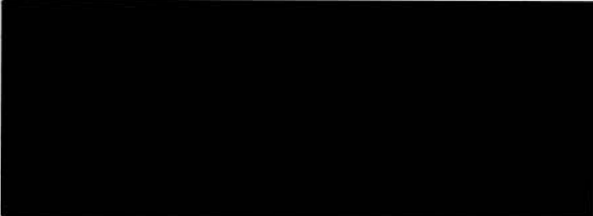
### **6.2 Obnova dat, bezpečnost a pravidla pro update aplikace**

1. Poskytovatel nebude odpovědný za ztrátu nebo změnu dat při provozu počítačového systému Objednatele způsobenou používáním systému v rozporu s projektovou dokumentací. Případnou obnovu dat bude provádět Poskytovatel ze záloh vytvářených jím v souladu s požadavky ZD a legislativním rámcem.
2. Poskytovatel se zaváže zachovat před provedením update serverové části systému nebo jeho části předchozí funkční konfiguraci systému nebo jeho části pro případ její opětovné potřeby.
3. Poskytovatel v plném rozsahu odpovídá za provádění patch-managementu serverů a mobilních zařízení.
4. Nové verze systému a aplikací budou Poskytovatelem předány Objednateli k ověření deklarované funkčnosti. Vlastní implementace nebo instalace bude provedena Poskytovatelem po odsouhlasení Objednatel. Toto se netýká odstranění závad v rámci plnění základní podpory.

### **6.3 Servis vybavení prováděný pracovníky Objednatele**

1. Pracovníkům Objednatele bude umožněno provádět drobné opravy závad vybavení vlastními silami při dodržení všech závazných podmínek a ustanovení jakož i veškerých pracovních postupů a doporučení stanovených Poskytovatelem.
2. Pracovník Objednatele bude povinen vyžádat si souhlas Poskytovatele v každém případě, kdy nebude zcela jisté, zda bude oprávněn provést danou opravu vlastními silami a současně si vyžádat doporučení vhodného postupu provedení opravy. Souhlas Poskytovatele i jím doporučený pracovní postup musí být zaevidován v helpdesku, provozovaném Poskytovatelem.
3. Stejně tak veškeré informace o zjištěných závadách a provedených opravách bude Objednatel povinen řádně evidovat prostřednictvím helpdesku, provozovaného Poskytovatelem.
4. Za opravy provedené pracovníky Objednatele neponese Poskytovatel žádnou zodpovědnost a na tyto opravy nebude poskytovat žádné záruky. Poskytovatel dále neponese žádnou zodpovědnost za jakékoli závady nebo škody, způsobené pracovníky Objednatele při provádění oprav vybavení. Tyto závady nebude možné považovat za chyby informačního systému a případné odstranění těchto závad Poskytovatelem bude placenou službou.

## 7 SPECIFICKÉ ÚDAJE POSKYTOVATELE

| Údaj                                                                 | Hodnota                                                                             |
|----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Maintenance a základní podpora</b>                                |                                                                                     |
| <b>Helpdesk</b> (odkaz na elektronický systém pro správu požadavků): | <a href="https://www.mediho.me/?page_id=190">https://www.mediho.me/?page_id=190</a> |
| <b>E-mail</b> (alternativní způsob hlášení poruch):                  |   |
| <b>Telefon</b> (alternativní způsob hlášení poruch):                 |                                                                                     |
| <b>Jednotková cena pro rozšířenou podporu</b> (v Kč bez DPH):        |                                                                                     |
| <b>Call centrum</b>                                                  |                                                                                     |
| <b>Telefon:</b>                                                      |                                                                                     |
| <b>Email:</b>                                                        |                                                                                     |

**Tabulka 6: Specifické údaje Poskytovatele**

### Podmínky provozu Systému v rámci provozní infrastruktury:

Dodavatel navrhl v rámci řešení takové technologie, které je schopen po dobu uzavření servisní smlouvy jak provozovat (tj. instalovat, konfigurovat nebo aktualizovat) svými kapacitami nebo kapacitami smluvně zajištěných poddodavatelů. U SW třetích stran má Dodavatel zajištěnou technickou podporu v rozsahu nezbytném pro zajištění provozuschopnosti nabízených produktů tak, aby případné provozní incidenty bylo možné efektivně řešit bez nutnosti vynakládat ze strany Objednatele náklady nad rámec plateb uvedených v servisní službě. Závazek zajistit technickou podporu v rámci dodávky Dodavatele se netýká technické součinnosti, kterou se Zadavatel zavázal poskytnout (např. služby housingu pro umístění Dodavatelem dodaného HW a systémového SW).

I když dodávané technologie bude po dobu servisní podpory provozovat Dodavatel, pořízení licence a související služby budou dodané v takovém licenčním a nákupním modelu, který umožní případný převod provozní infrastruktury na Objednatele nebo na jím pověřenou organizaci dle podmínek ZD.

**VÝKAZ ČINNOSTÍ ZA OBDOBÍ:** .....

**Poskytovatel:** .....  
**Období:** .....

| Datum                         | Popis činnosti čerpaných z roční Hodinové dotace 24 hodin | Čas   |
|-------------------------------|-----------------------------------------------------------|-------|
| .....                         | .....                                                     | ..... |
| .....                         | .....                                                     | ..... |
| .....                         | .....                                                     | ..... |
| Celkem hodin                  |                                                           | ..... |
| Zbývá z roční Hodinové dotace |                                                           | ..... |

| Datum        | Popis činnosti hrazených nad rámec Hodinové dotace | Čas   |
|--------------|----------------------------------------------------|-------|
| .....        | .....                                              | ..... |
| .....        | .....                                              | ..... |
| .....        | .....                                              | ..... |
| Celkem hodin |                                                    | ..... |

| Nahlášení havárie/závady                                                                                                                                                |     | Nástup řešení havárie/závady |     | Typ | Popis incidentů označených jako havárie, závada velká nebo závada malá | Vyřešení havárie/závady |     | Počet hodin do odstranění havárie závady |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|------------------------------|-----|-----|------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-----|------------------------------------------|
| Datum                                                                                                                                                                   | Čas | Datum                        | Čas |     |                                                                        | Datum                   | Čas |                                          |
|                                                                                                                                                                         |     |                              |     |     |                                                                        |                         |     |                                          |
|                                                                                                                                                                         |     |                              |     |     |                                                                        |                         |     |                                          |
|                                                                                                                                                                         |     |                              |     |     |                                                                        |                         |     |                                          |
| Typ: 1 = havárie, 2 = závada velká, 3 = závada malá<br>- doba reakce a řešení dle servisní smlouvy – příloha č.1, S01 Řešení incidentů v dohodnutých termínech, odst. 4 |     |                              |     |     |                                                                        |                         |     |                                          |

Podpisem tohoto dokumentu zákazník (objednatel) schvaluje, že dodané služby byly dodány v požadovaném rozsahu a kvalitě. Tento doklad je podklad k fakturaci.

---

prof. MUDr. Roman  
Havlík, Ph.D.

Digitálně podepsal prof.  
MUDr. Roman Havlík, Ph.D.  
Datum: 2025.07.18 10:59:40  
+02'00'

Jméno, datum a podpis  
objednatele

---

**Martin  
Wagner**

Digitálně podepsal  
Martin Wagner  
Datum: 2025.07.18  
16:41:37 +02'00'

Jméno, datum a podpis  
poskytovatele

