

DODATEK č. 1
k
Servisní smlouvě pro zabezpečení provozní podpory Klinického
informačního systému Nemocnice Milosrdných bratří

uzavřené mezi těmito smluvními stranami

Nemocnice Milosrdných bratří, příspěvková organizace

se sídlem: Polní 553/3, 639 00 Brno
zastoupený: Ing. Soňa Habrovcová, ředitelka
IČO: 48512478
DIČ: CZ48512478
bankovní spojení: Československá obchodní banka, a.s., Radlická 333/150,
150 57 Praha 5

č. účtu: [REDACTED]

Zapsán v OR vedeném u Krajského soudu v Brně, oddíl Pr, vložka 13

(dále jen „**Objednatel**“)

a

ICZ.HEA a.s.

se sídlem: Na hřebenech II 1718/10, Nusle, 140 00 Praha
zastoupený: Mgr. Ing. Jana Podpěrová, ředitelka sekce Zdravotnictví
IČO: 07240091
DIČ: CZ699000372
bankovní spojení: UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s.
číslo účtu: [REDACTED]

Zapsán v OR vedeném u Městského soudu v Praze pod sp. zn. B 23578

(dále jen „**Poskytovatel**“)

(dále také společně „**smluvní strany**“)

I.

- 1.1 Smluvní strany uzavřely dne 12.2.2020 Servisní smlouvu pro zabezpečení provozní podpory Klinického informačního systému Nemocnice Milosrdných bratří (dále jen „*Smlouva*“). V souvislosti se Smlouvou byly dále postupně uzavřeny tři dohody o vypořádání vztahů ze Smlouvy, které však nepředstavovaly změnu závazku ze Smlouvy.
- 1.2 Na základě Smlouvy poskytoval původní poskytovatel a nyní poskytuje Poskytovatel Objednateli nepřetržitě od 14.8.2020 služby servisní podpory nad rámec záruky poskytnuté dle Smlouvy o dílo č. 582/2019 na dodávku Modernizace klinického informačního systému NMB.
- 1.3 V souladu s čl. 14 odst. 14.1. Smlouvy jsou omezení, rozšíření a jiné změny Smlouvy možné po předcházejícím souhlasu smluvních stran formou písemných vzestupně číslovaných dodatků, podepsaných k tomu oprávněnými zástupci obou smluvních stran. Dodatek ke Smlouvě musí být uzavřen v souladu se zák. č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, v platném znění (dále jen „*ZZVZ*“).
- 1.4 S ohledem na dobu, která uplynula od uzavření Smlouvy, se smluvní strany dohodly na úpravě ujednání Smlouvy tak, jak je uvedeno v čl. II. tohoto Dodatku níže. Tato změna představuje nepodstatnou změnu závazku ze Smlouvy na veřejnou zakázku, neboť je

provedena v souladu s § 222 odst. 6 a 9 ZZVZ. V důsledku plynutí času došlo vlivem postupných změn tržních cen zejména k navyšování nákladů na odbornou činnost pracovníků, podílejících se na poskytování služeb dle Smlouvy. Okolnosti změn cen na pracovním trhu pak Objednatel není schopen ani s náležitou péčí předvídat. Tato změna též nemění celkovou povahu veřejné zakázky. Současně se v případě dle odst. 2.3 tohoto Dodatku níže jedná o zpřesnění obecných parametrů servisní podpory, jejichž původní charakteristika dle Smlouvy nebyla dostačující.

II.

- 2.1 Smluvní strany v plném rozsahu nahrazují odst. 3.1. čl. 3 Smlouvy následujícím zněním:
„3.1. Objednatel se zavazuje platit Poskytovateli za služby servisní podpory dle této smlouvy paušální cenu ve výši 872.722,40- Kč ročně.“
- 2.2 Smluvní strany se dále dohodly na změně čl. 5 odst. 5.1. následovně:
„Při nedodržení lhůty plnění dle Přílohy č. 1 této Smlouvy je Objednatel oprávněn účtovat Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 560 Kč za každou hodinu prodlení a za každou jednotlivou žádadu kategorie P1. U žádad kategorie P2 je Objednatel oprávněn účtovat Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 1.700 Kč za každý den prodlení. Nárok na smluvní pokutu bude Objednatel uplatňovat písemně na Výkazu služeb za uplynulé čtvrtletí dle odst. 4.1 této Smlouvy. Objednatel má právo po písemném odsouhlasení oběma smluvními stranami započíst takto vzniklou pohledávku na úhradu ceny Služeb za odpovídající kalendářní čtvrtletí. Maximální celková výše všech smluvních pokut, které může Objednatel nárokovat v jednom kalendářním čtvrtletí, je omezena do výše čtvrtletní platby za podporu systému“.
- 2.3 Smluvní strany dále v plném rozsahu nahrazují původní Přílohu č. 1 Smlouvy (Popis služeb servisní podpory) novou přílohou ve znění Přílohy č. 1 tohoto Dodatku.
- 2.4 Ostatní ujednání Smlouvy se nemění a zůstávají v platnosti.

III.

- 3.1 Tento Dodatek se uzavírá písemně v elektronické podobě, kdy oprávnění zástupci smluvních stran připojí své elektronické podpisy v souladu s požadavky zákona č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů.
- 3.2 Dodatek nabývá platnosti dnem jejího podpisu poslední smluvní stranou a účinnosti dnem jejího uveřejnění prostřednictvím registru smluv v souladu se zákonem o registru smluv. Uveřejnění smlouvy v registru smluv zajistí Objednatel. Změna Smlouvy dle odst. 2.1 tohoto Dodatku výše bude aplikována počínaje dnem 14.8.2025.
- 3.3 Smluvní strany prohlašují, že si tento Dodatek řádně přečetly, jeho obsahu porozuměly, že je projevem jejich pravé a svobodné vůle a nebyl uzavřen v tísní ani za nápadně nevýhodných podmínek, což potvrzují svým podpisem.

V Brně dne: 13.8.2025

V Praze dne: 13.8.2025

Za Objednatele:

Za Poskytovatele

Nemocnice Milosrdných bratří
příspěvková organizace

ICZ.HEA a.s.

.....
Ing. Soňa Habrovcová
ředitelka

.....
Mgr. Ing. Jana Podpěrová
ředitelka sekce Zdravotnictví

Příloha č. 1 Dodatku

„Příloha č. 1 – Popis služeb servisní podpory“

Parametry a podmínky služeb servisní podpory

Veškerá servisní podpora je poskytována v režimu 5x9. Pracovní doba je 7:00 – 16:00 hod., v pracovních dnech pondělí až pátek, mimo státem uznané svátky.

SLUŽBY SERVISNÍ PODPORY

Trvalý vzdálený dohled (VPN zajistí Objednatel)	Ano
Hot-Line (hlášení problémů mimo pracovní dobu)	Ano
Servisní výjezdy (práce a cestovní náklady)	Zdarma na území statutárního města Brna
Legislativní úpravy systému v návaznosti na změny legislativy, vyhlášek a nařízení ČR a EU a zdravotních pojišťoven.	Zdarma v rozsahu do 5 MD za kalendářní rok. Nevyčerpané MD nelze převádět do dalšího období.
Profylaktická kontrola serverů a datových úložišť	1x ročně
Poskytování denních reportů o stavu systému	ano
Update	Ano, ve lhůtě dle dohody
Upgrade	Ano, ve lhůtě dle dohody

ZÁVADY SYSTÉMU

Kategorie	Response Time	Fix Time
P1 - stav, kdy bude v důsledku fatální závady serverové nebo některé z klientských aplikací informační systém zcela nefunkční a vyřazený z provozu	2 pracovní hodiny	8 pracovních hodin
P2 - stav, kdy bude v důsledku závady serverové nebo některé z klientských aplikací informačního systému nefunkční kritická funkcionality systému pro více uživatelů	1 pracovní den	2 pracovní dny
P3 - stav, kdy bude v důsledku závady serverové nebo některé z klientských aplikací informačního systému nefunkční méně kritická funkcionality systému nebo omezen komfort jeho uživatelského ovládání s méně závažnými dopady na provoz.	2 pracovní dny	20 pracovních dnů
Poskytovatel je oprávněn změnit po vzájemné dohodě Objednatel navrhovanou kategorii vady. Dojde-li Poskytovatel k závěru, že Objednatel provedl neoprávněné hlášení vady, tj. že oznámená situace není vadou, má Poskytovatel právo vyúčtovat Objednateli práce spojené s řešením ticketu ve výši 2.500 Kč/ticket.		

MÍSTA PLNĚNÍ

Místo	Adresa	Předmět služeb
Sídlo zadavatele a datové centrum zadavatele	Polní 553/3, 639 00 Brno	Dvě datová centra v areálu nemocnice v odlišných pavilonech, kde bude umístěna technologie. Propojení datových center komunikační infrastrukturou (optickými kabely). Dodávka a umístění nového informačního systému, technologií a souvisejícího vybavení. Předmětem poskytování služeb je KIS NMB, vč. příslušné technologické infrastruktury. Součástí dodávky v této lokalitě je realizace všech integrací. V této lokalitě budou dodána i koncová HW zařízení.

VYSVĚTLENÍ POUŽITÝCH TERMÍNŮ

Response Time

Čas potřebný k identifikování závady a zahájení řešení.

Fix Time

Čas od nahlášení závady, do kterého se Poskytovatel bude zavazovat odstranit nahlášenou závadu nebo vytvořit pracovní postup „workaround“, který povede ke snížení kategorie nahlášené závady. V případě „workaround“ bude tato závada následně řešena ve Fix Time dle kategorie závady, na kterou byla snížena. Závada bude ve Fix Time odstraněna za předpokladu, že Objednatel zpřístupní Poskytovateli zařízení, kterého se nahlášená závada týká. Dohodnou-li se obě strany na provedení zásahu v termínu po Fix Time, nebude toto považováno za nedodržení Fix Time ze strany Poskytovatele.

Objednatel se zavazuje poskytovat veškerou potřebnou součinnost při nasazování nových verzí všech součástí informačního systému a podílet se na jeho testování. Pro každé nasazení nové verze informačního systému do produkčního prostředí bude Poskytovatelem předložen a Objednatelem odsouhlasen detailní harmonogram nasazení, obsahující popis jednotlivých kroků vč. jejich časové náročnosti, definice zodpovědností za provedení jednotlivých kroků a specifikace požadované součinnosti. Harmonogram bude obsahovat též postup návratu k předchozí verzi informačního systému pro případ, že by v průběhu nasazení nebo bezprostředně po jeho dokončení došlo k výskytu kritických chyb nebo dalších závad.

Max Non Operate Time

Jedná se o omezení možného času mimo provoz v případech, kdy se vyskytne více závad stejné kategorie v časovém období. Systém nesmí být z důvodu závad dané kategorie mimo provoz déle než stanovený počet hodin v definovaném intervalu. (Jedná se např. o maximální výpadek v

důsledku závad do 8 hodin v 7 po sobě jdoucích kalendářních dnech). Při překročení se jedná o nedodržení Fix Time.

NBD (Next Business Day)

Poskytovatel je povinen odstranit závadu následující pracovní den od nahlášení závady Objednatelem.

HLÁŠENÍ ZÁVAD

Primární způsob hlášení závad:

Objednatel bude Poskytovateli hlásit závady primárně prostřednictvím elektronického systému pro správu požadavků (helpdesk), provozovaného Poskytovatelem. Pro práci s tímto systémem obdrží Objednatel potřebné přístupové údaje a uživatelskou dokumentaci, kterou se bude při práci se systémem řídit. Tento způsob hlášení bude preferován a bude využíván vždy, když je to možné. Závady budou do systému zadávány jednotlivě (samostatné hlášení pro každou závadu).

- Helpdesk <https://sdweb.i.cz>

Alternativní způsoby hlášení závad:

- E-mail: ticket@i.cz
- Telefon: [REDACTED]

Taktéž závady nahlášené alternativním způsobem budou Objednatelem dodatečně zadány do systému helpdesku Poskyvatele, aby bylo možno sledovat a vyhodnocovat dodržení stanovených lhůt (Response time, Fix time).

Hlášení budou obsahovat tyto informace:

- jméno ohlašovatele
- dostatečně podrobný a srozumitelný popis závady
- identifikaci zařízení/systému kterého se závada týká (název serveru, identifikace aplikace/modulu, identifikace pracovní stanice, ...)
- klasifikace závady dle závažnosti (P1, P2, P3, ...)
- jméno kontaktní osoby a potřebné kontaktní údaje.

DOPLŇKOVÉ SERVISNÍ SLUŽBY

Nejsou