

Dodatek č. 3 Servisní smlouvy HD120110 ze dne 19.3.2012

uzavřené podle § 262 a § 269 odst. 2 zákona č. 513/1991 Sb. ve znění pozdějších předpisů
(Obchodního zákoníku) mezi smluvními stranami
ve znění dodatku č.2 ze dne 16.12.2013

Název: **OR-CZ spol. s r.o.**
Sídlo: Moravská Třebová, Brněnská 19/20, PSČ: 571 01
IČ: 48168921
DIČ: CZ48168921
Statutární zástupce: Ing. Václav Mačát, jednatel
Obchodní rejstřík: C. 4090 vedená u rejstříkového soudu v Hradci Králové
Bankovní spojení: KB a.s., expositura Moravská Třebová
Číslo účtu: 9131560287/0100

na straně jedné (dále jen „Zhotovitel“, jinak též „Povinný“)

Název: **Nemocnice Pardubického kraje, a.s.**
Sídlo: Pardubice, Kyjevská 44, PSČ: 532 03
IČ: 27520536
DIČ: CZ27520536
Statutární zástupce: MUDr. Tomáš Gottvald, předseda představenstva
Ing. Petr Rudzan, místopředseda představenstva
Obchodní rejstřík: B. 2629 vedená u Krajského soudu v Hradci Králové
Bankovní spojení: KB a.s., pobočka Pardubice
Číslo účtu: 43-6084130247/0100

na straně druhé (dále jen „Objednatel“)

I. Účel dodatku

1. Zhotovitel a Pardubická krajská nemocnice, a.s., IČO 27520536, se sídlem Kyjevská 44, 53203 Pardubice, zapsaná v Obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci Králové Oddíl B, vložka 2629, jejímž právním nástupcem jsou ode dne 31.12.2014 Nemocnice Pardubického kraje, a.s., uzavřeli dne 19.3.2012 Smlouvu, podle které se Zhotovitel zavazuje poskytovat Objednateli záruční a pozáruční servis v rozsahu definovaném v Příloze č. 2 Smlouvy. Předmět servisní podpory se změnil a Smluvní strany se na základě vzájemného konsensu rozhodly změnit cenu i rozsah servisních služeb.

II. Předmět dodatku

1. Předmětem tohoto dodatku je změna rozsahu servisních služeb poskytovaných Zhotovitelem.
2. Smluvní strany se dohodly, že Příloha č. 2 Smlouvy se nahrazuje Přílohou č. 1 tohoto dodatku.
3. Dále se Smluvní strany dohodly, že čl. 3 Cena plnění a způsob úhrady nově zní:

3.1 Cena za plnění této Smlouvy byla stanovena dohodou Smluvních stran a činí 587.004,- bez DPH za jeden rok poskytování plnění specifikované v Přílohách č. 2 a 3 Smlouvy.

Oblast	Fakturační období	Fakturovaná částka v Kč bez DPH
Servisní služby MARIE PACS, úroveň GOLD	Měsíčně od 1.4.2016	50.417
Servisní služby ePACS		- 1.500
Servisní služby, po odečtení ceny za služby ePACS, celkem		48.917

III. Závěrečná ustanovení

1. Ostatní ustanovení Smlouvy se nemění.
2. Tento dodatek byl sepsán ve dvou vyhotoveních, z nichž po jednom obdrží každá ze smluvních stran.
3. Tento dodatek nabývá platnosti a účinnosti ke dni jeho podpisu oběma smluvními stranami.

Za Objednatele

14 -04- 2016

V Pardubicích dne2016

MUDr. Tomáš Gottvald
Předseda představenstva

Ing. Petr Rudzan
Místopředseda představenstva

Za Zhotovitele

V Moravské Třebové dne 6.4.2016

Ing. Václav Mačát
Jednatel

OR-CZ spol.s r.o.
Brněnská 19
571 01 Moravská Třebová

Nemocnice Pardubického kraje, a.s.

Kyjevská 44, 532 03 Pardubice
IČ: 275 20 536, tel.: 466 011 111

-1-

Příloha č. 1 dodatku č. 3 Servisní smlouvy č. HD120110

1. Katalog služeb MARIE PACS Support

I. Definice pojmů

1. Dále uvedené pojmy mají v této smlouvě následující význam:
 - a) **„Systém MARIE PACS“** – soubor software, tvořící komplexní řešení pro el. pořizování, správu, archivaci, distribuci, výměnu a zobrazení radiologických obrazových dat vyšetření pacientů.
 - b) **„Moduly MARIE PACS“** – softwarové moduly tvořící součást Systému MARIE PACS v závislosti na konkrétní implementaci a konfiguraci Systému MARIE PACS.
 - c) **„Evropské dohledové centrum MARIE PACS“** – dohledové centrum provozované Poskytovatelem v Moravské Třebové sloužící pro monitoring provozu instalací Systému MARIE PACS v regionu Evropy. Současně je záložním dohledovým centrem pro oblast Severní Ameriky.
 - d) **„FSP“ - Factory Support Plan** – technologie pro vzdálený trvalý dohled, která monitoruje provoz hardware a software a pravidelně zasílá hlášení o jejich stavu.
 - e) **„Help-desk“** – služba Poskytovatele, zajišťující příjem, evidenci a správu řešení Požadavků.
 - f) **„Provozní doba služby Help-desk“** – doba, kdy jsou přijímány a řešeny Požadavky Objednatele v rámci Help-desk, tato doba je stanovena v pracovní dny (dny mimo dnů volna a státek uznaných svátků v ČR) v době od 8:00 do 16:00.
 - g) **„Hot-line“** – vyhrazená telefonní linka Poskytovatele dostupná nepřetržitě mimo Provozní dobu Help-desku.
 - h) **„Oprávněný pracovník“** – Pracovník Objednatele, který je oprávněn vznášet Požadavky na Help-desk a Hot-line. Seznam Oprávněných pracovníků je součástí Smlouvy.
 - i) **„Náhradní řešení“** – dočasné omezení nebo vyloučení dopadu Incidentu, pro nějž dosud není k dispozici úplné řešení.
 - j) **„Pracovní hodina“** (dále také „PH“) – jednotka pro vyjádření doby trvání nebo lhůty, která běží pouze v Pracovní době. Doba nebo lhůta má tolik PH, kolik hodin daného časového úseku uběhlo v rámci Pracovní doby.
 - k) **„Pracovní den“** (dále také „PD“) – jednotka pro vyjádření doby trvání nebo lhůty, která běží pouze v Pracovní době. Doba nebo lhůta má tolik PH, kolik 8 hodinových úseků daného časového úseku uběhlo v rámci Pracovní doby.

Služby podpory provozu

II. Trvalý vzdálený dohled FSP

1. Připojení do Evropského dohledového centra MARIE PACS.
2. Příjem pravidelně zasílaných zpráv ze Systému MARIE PACS, umožňujících včasnou diagnostiku vzniklých nebo potencionálních Incidentů.
3. Vzdálené připojení serverů Systému MARIE PACS umožňující řešení Incidentů a Požadavků na změny nastavení, opravy, update a upgrade software.
4. Systém MARIE PACS má implementovanu unikátní technologii trvalého dohledu FSP. Tato technologie umožňuje monitorovat funkci a stav všech softwarových modulů a některých komponent hardware (teplotní čidla, otáčky ventilátorů, napájecí napětí, S.M.A.R.T. technologie a další, které monitoring umožňují). Tyto údaje jsou v pravidelných intervalech (standardně 3 minuty) zasílány do Evropského dohledového centra MARIE PACS.
5. Služba trvalého vzdáleného dohledu zahrnuje monitoring specifikovaných částí systému nepřetržitě v režimu 24x7, automatickou diagnostiku Incidentů vzniklých při ukládání data průběžné prohledávání fyzických dat. V případě zjištění Incidentu nebo bezprostředně hrozícího Incidentu Poskytovatelem prostřednictvím diagnostiky FSP je tento incident zaevidován Poskytovatelem do elektronického rozhraní služby Help-desk a dále řešen v rámci služby Řešení incidentů.

III. Řešení Incidentů

1. Řešení Incidentů na základě Požadavku Oprávněných pracovníků Objednatele nebo Incidentů diagnostikovaných Poskytovatelem.
2. Kategorie Incidentů:
 - a) **kategorie A (kritický)** – funkce Systému jako celku nejsou dostupné. Nelze použít žádné Náhradní řešení. Jsou ohroženy činnosti Objednatele podporované Systémem.
 - b) **kategorie B (podstatný)** - závažné omezení dostupnosti některých klíčových funkcí Systému. Nelze použít žádné Náhradní řešení. Jsou významně omezeny činnosti Objednatele podporované Systémem.
 - c) **kategorie C (střední)** - nekritické omezení dostupnosti některých funkcí Systému případně omezení dostupnosti funkcí systému na jedné pracovní stanici. Klíčové funkcionality jsou zachovány. Mohou být částečně omezeny činnosti Objednatele podporované Systémem. Je možné použít Náhradní řešení. Tato kategorie zahrnuje také provozní stav, kdy Systém nebo jeho část pracuje pouze na záložním hardware.
 - d) **kategorie D (nepodstatný)** – nepodstatná odchylka funkčnosti, chování nebo vzhledu Systému od dokumentace nebo chyba v on-line dokumentaci a nápovědě. Je možné použít Náhradní řešení. Nejsou omezeny činnosti Objednatele podporované Systémem.

IV. Garance lhůt pro řešení Incidentů

1. Řešení Incidentů probíhá v rámci garantovaných lhůt Poskytovatele. Délky lhůty jsou stanoveny v příloze Smlouvy č. 2 - Rozsah a parametry služeb.
2. Typy garantovaných lhůt:
 - a) **Reakční doba** - lhůta od Přijetí požadavku na řešení Incidentu systémem Help-desk nebo Hot-line nebo od zjištění Incidentu Poskytovatelem prostřednictvím diagnostiky FSP do Zahájení řešení Incidentu.
 - b) **Reakční doba na místě** - od Přijetí požadavku na řešení Incidentu systémem Help-desk nebo Hot-line nebo od zjištění Incidentu Poskytovatelem prostřednictvím diagnostiky FSP do příjezdu pracovníků Poskytovatele na místo plnění Služeb.
3. V případě, že není možné Incident odstranit vzdáleným přístupem, Incident se řeší ve lhůtě Reakční doba na místě a garantovanou lhůtu Reakční doba není možné v takovém případě uplatnit.
4. Při řešení Incidentů, jejichž příčinou prokazatelně není vada Systému nebo činnost Poskytovatele, není Poskytovatel povinen dodržet garantované lhůty a je oprávněn náklady nutně vynaložené na vyřešení Incidentu účtovat Objednateli dle platného ceníku Poskytovatele.

V. Help-desk

1. Pro hlášení, evidenci a řešení Požadavků v rámci služby Help-desk provozuje Poskytovatel elektronické www rozhraní, které je dostupné nepřetržitě 24 hodin denně, 7 dní v týdnu.
2. Způsob a pravidla komunikace v rámci Help-desku upravuje příloha této smlouvy č. 4 - Pravidla komunikace.

VI. Hot-line

1. Hot-line je vyhrazena pro hlášení Incidentů kategorie A a B v době mimo Provozní dobu služby Help-desk (případně při nedostupnosti služby Help-Desk) a poskytování telefonických konzultací v rozsahu stanoveném touto smlouvou.
2. Způsob a pravidla komunikace v rámci Hot-line upravuje příloha této smlouvy č. 4 - Pravidla komunikace.

VII. Průběžná vzdálená profylaxe

1. Denní kontrola dat – kontrola stavu systému a konzistence záznamů v logické databázi Systému MARIE PACS a skutečného fyzického uložení odpovídajících dat.

VIII. Pravidelná profylaxe na místě

1. Pravidelné provádění fyzické profylaxe serverů, datových úložišť a diagnostických stanic, která zahrnuje plánované odstavení zařízení mimo frekventovanou pracovní dobu, prohlídku, čištění, kalibraci diagnostických monitorů, případnou instalaci nových verzí systémového a aplikačního software, ověření funkčnosti a uvedení do provozu.

IX. Poskytování denních reportů

1. Poskytování denního informativního přehledu o stavu Systému MARIE PACS elektronickou formou, obsahujícího základní údaje o stavu disků, procesoru, operační paměti, databáze a uložených dat.

X. Modality connect

1. Připojení nové DICOM modality do Systému na základě požadavku Objednatele. Předpokladem je dostatečná licence pro připojení další modality. Zahrnuje připojení nové modality včetně konfigurace prostřednictvím vzdáleného přístupu, asistenci a součinnost konzultanta Poskytovatele:
 - a) potřebné úpravy pro funkčnost Modality WorkList,
 - b) odzkoušení odesílání snímků do PACS archívu,
 - c) na vyžádání odeslání smyček do archívu včetně definice maximální délky smyčky,
 - d) odeslání snímků (případně smyček) na pracovní stanice na vybraném klinickém pracovišti,
 - e) odzkoušení funkčnosti worklistu na modalitě,
 - f) poučení osob, které budou modalitu ovládat, jak snímky ukládat a odesílat do archívu v automatickém i nouzovém režimu.
2. Požadavky na součinnost Objednatele:
 - a) Přidělená IP adresa pro modalitu,
 - b) přítomnost technika dodavatele modality v případě, že uživatelé mají nepřístupné konfigurační oblasti pro nastavení a zápis komunikujících modalit a archívů nebo dojde ke komplikacím při komunikaci modality se Systémem,
 - c) funkční podpora pro worklist na modalitě (MWL).
3. Při nutnosti přítomnosti konzultanta v místě instalace jsou samostatně účtovány cestovní náklady spojené s poskytnutím služby se sazbou dle platného ceníku Poskytovatele.

XI. Řešení ostatních Požadavků

1. Řešení ostatních Požadavků Objednatele, které nejsou požadavkem na řešení Incidentů a poskytování Služeb uvedených výše a zahrnují:
 - a) Změny nastavení systému.
 - b) Opravy dat.

- c) Konzultace - poskytování měsíční vyhrazené kapacity konzultační a poradenské činnosti poskytované telefonicky, e-mailem nebo osobně. Kapacitu je možno kumulovat a využít v následujících 6 měsících, případně i pro školení.
 - d) Asistence přechodu na záložní systém – vzdálená podpora poskytovaná telefonicky nebo e-mailem pro bezproblémový přechod provozu systému na záložní komponenty.
 - e) Školení administrátorů nebo uživatelů.
 - f) Změny funkčnosti systému.
2. Řešení ostatních Požadavků Objednatele probíhá v rámci rezervovaných předplacených kapacit Poskytovatele. Měsíční objem těchto rezervovaných kapacit je specifikován v rámci rozsahu Služeb. Poskytovatel oznámí Objednateli předem počet hodin trvání řešení požadavku a Objednatel potvrdí Požadavek. V případě, že řešení Požadavku probíhá pouze v místě plnění, je počítán skutečně vyčerpaný počet člověkohodin potvrzený Objednatelem na výkaze servisních činností.
3. Termíny řešení Požadavků jsou stanoveny po dohodě Poskytovatele a Objednatele.
4. Řešení Požadavků na Služby spojené s provozem Systému, nad rámec paušálně hrazených Služeb nebo nad rámec případných rezervovaných kapacit, jsou poskytovány na objednávku na základě dohody Poskytovatele a Objednatele. Pokud Objednatel stornuje v průběhu řešení Požadavek samostatně hrazený na základě objednávky, bude Poskytovatel Objednateli účtovat pouze náklady vynaložené a materiál objednaný u subdodavatelů do okamžiku stornování Požadavku.

Služby údržby software

XII. Update software

1. Poskytnutí opravných verzí softwarových modulů aplikačního software Systému nebo jejich částí v případě změn legislativy a oprav případných chyb.

XIII. Upgrade software

1. Poskytování nových verzí modulů aplikačního software Systému uvolňovaných Poskytovatelem.

2. Rozsah a parametry služeb

Služby MARIE PACS Supports		Smluvní rozsah služeb v úrovni „Gold“
Služby podpory provozu		
Trvalý vzdálený dohled FSP		ANO
HotLine		ANO
HelpDesk		ANO
Řešení incidentů		ANO
Garantovaná reakční doba pro zahájení řešení incidentu	A - Kritický	2 hod.
	B - Podstatný	4 hod.
	C - Střední	-
	D - Nepodstatný	-
Garantovaná lhůta pro zahájení řešení incidentu na místě	A - Kritický	24 hod.
	B - Podstatný	NBD
	C - Střední	-
	D - Nepodstatný	-
Průběžná vzdálená profylaxe	kontrola záznamů	ANO
	kontrola konzistence dat	ANO
Pravidelná profylaxe	Jádro systému	1x ročně
	Čistění a prohlídka diagnostických pracovních stanic	1x ročně
	Kalibrace diagnostických monitorů	ANO
	Kontrola zaplnění úložiště a statistiky uložených dat	ANO
Oprava dat na vyžádání		ANO
Poskytování denních reportů		ANO
Modality connect		-
Rezervovaná kapacita pro řešení dalších požadavků		1 hod.
Služby elektronické výměny obrazových dat	ePACS (VFN Praha)	-
	ReDiMed (MU Brno)	-
Služby údržby software		
Update SW		ANO
Upgrade SW		ANO

3. Pravidla komunikace

I. Vyhrazené komunikační prostředky Poskytovatele:

1. Help-desk
 - a) www rozhraní: <http://helpdesk.orcz.cz>
 - b) e-mail: helpdesk@orczech.cz
 - c) záložní telefon: +420 461 361 111 (pouze pro případ nefunkčnosti www rozhraní a e-mailu)
2. Hot-line
 - a) telefon: +420 602 548 469
 - b) záložní telefon: +420 731 401 403 (pouze pro případ nefunkčnosti Hot-line telefonu)

II. Pravidla komunikace pro Help-desk

1. Přístup k www rozhraní Help-desk a právo vznášet Požadavky na Help-desk e-mailem mají pouze Oprávnění pracovníci Objednatele, kteří jsou vyškoleni a certifikováni pro komunikaci s Help-deskem a seznámeni s podmínkami této smlouvy. Uživatelské jméno a heslo pro přístup k www rozhraní oznámí Poskytovatel Objednateli nejpozději do pěti pracovních dnů od nabytí účinnosti této smlouvy.
2. Oprávnění pracovníci Objednatele hlásí Požadavky na www rozhraní Help-desk nebo e-mailem na adresu vyhrazenou pro Help-desk. E-mail popřípadě tel. linka jsou záložním komunikačním kanálem pro případ problémů s funkčností nebo dostupností www rozhraní. Objednatel je povinen přednostně hlásit Požadavky prostřednictvím www rozhraní.
3. Zprávy a upozornění ze systému Help-Desk jsou Objednateli odesílány na e-mailovou adresu Oprávněného pracovníka, který vznesl příslušný Požadavek, evidovanou v systému Help-desk.
4. Doručení Požadavku na Help-desk je Objednateli bez prodloužení potvrzeno zprávou.
5. Účinky doručení Požadavku na Help-desk (dále jen „Přijetí požadavku“) nastanou okamžikem jeho doručení, je-li Požadavek doručen v Provozní době Help-desku. Přijetí požadavku doručeného mimo Provozní dobu Help-desku tuto dobu nastane v okamžiku jejího následujícího zahájení. Lhůty garantované Poskytovatelem se v takovém případě staví na dobu od doručení Požadavku do Přijetí požadavku.
6. Za Zahájení řešení Požadavku je považován okamžik odeslání zprávy o Zahájení řešení Poskytovatelem Objednateli.
7. O průběhu řešení Požadavku je Objednatel informován na www rozhraní Help-desku.
8. Za vyřešení Požadavku je považován okamžik odeslání zprávy o ukončení řešení Požadavku Poskytovatelem Objednateli.
9. Objednatel řešení Požadavku schválí nebo odmítne s uvedením námitek k řešení. V případě schválení řešení Požadavku je Požadavek považován za uzavřený.

10. Nevyjádří-li se Objednatel k řešení Požadavku výše uvedeným způsobem do 14 dní od oznámení dokončení řešení Požadavku, je Požadavek považován za Objednatelem schválený a uzavřený.
11. V případě oprávněných námitek Objednatele k řešení Požadavku Poskytovatel pokračuje v řešení Požadavku a běží znovu případné lhůty.
12. Objednatel může v průběhu řešení Požadavek stornovat, Požadavek je v takovém případě považován za vyřešený a uzavřený.

III. Pravidla komunikace pro Hot-line

1. Využívat Hot-line mohou pouze Oprávnění pracovníci Objednatele.
2. Incidenty oprávněně hlášené na Hot-line (kategorie A a B) jsou považovány za přijaté jejich ohlášením, za podmínky, že musí být zaznamenán Objednatelem nejpozději do 24 hodin na www rozhraní Help-desk. Další řešení požadavku probíhá dle pravidel pro Help-desk.
3. V době mimo Provozní dobu Help-desku je komunikace související s řešením Incidentů oprávněně ohlášených na Hot-line vedena telefonicky prostřednictvím Hot-line.
4. Při poskytování telefonických konzultací je do doby konzultace započítávána každá i jen započatá čtvrt hodina.

IV. Podmínky pro vzdálené připojení

1. Objednatel je povinen zajistit vzdálené připojení ke všem částem Systému. Vzdálené připojení bude zajištěno pomocí bezpečné VPN, založené na standardním protokolu IPSec. Zařízení (VPN router) musí být certifikováno jako CISCO kompatibilní. Minimální rychlost připojení bude 256/256 kbit/s.

4. Ceník služeb Poskytovatele

Služba	Cena
Hodina práce hardware specialisty	900 Kč / hod.
Hodina práce software specialisty	1 200 Kč / hod.
Hodina práce odborného konzultanta	1 200 Kč / hod.
Cestovné	11 Kč / km
Služba Modality Connect pro 1 modalitu kat. I (UZ bez ukládání video sekvencí)	2 000 Kč
Služba Modality Connect pro 1 modalitu kat. II (CR, DR, skiografie, skiaskopie)	5 000 Kč
Služba Modality Connect pro 1 modalitu kat. III (CT, MR, modalitty s ukládáním video sekvencí)	7 000 Kč

Poskytovatel je oprávněn v průběhu platnosti Smlouvy aktualizovat tento ceník služeb. Aktualizovaný ceník služeb je platný v případě, že Poskytovatel nejméně 3 měsíce předem na tuto změnu Objednatele upozornil. Uvedené ceny jsou bez DPH.