

SERVISNÍ SMLOUVA

uzavřená podle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále „**Smlouva**“)

Smluvní strany

Objednatel:

Obchodní firma	Fakultní nemocnice v Motole
Se sídlem	V Úvalu 84, 150 06 Praha 5
IČO	00064203
DIČ	CZ00064203
Zastoupená	MUDr. Pavlem Budinským, Ph. D., MBA, zastupujícím ředitelem na základě pověření ze dne 29. 11. 2016

(dále „**Objednatel**“)

a

Poskytovatel:

Obchodní firma	ICZ a.s.
Se sídlem	Na hřebenech II 1718/10, Nusle, 140 00 Praha 4
Zapsaná	v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 4840
IČ	25145444
DIČ	CZ 699000372
Zastoupená	Ing. Michalem Buškem, na základě plné moci
Bankovní spojení	

(dále „**Poskytovatel**“)

(Objednatel a Poskytovatel dále společně jako „**Smluvní strany**“ a jednotlivě jako „**Smluvní strana**“)

ICZ 444037 / 3



1. ÚČEL SMLOUVY

- 1.1. Účelem této Smlouvy je zajištění provozu a rozvoje systému specifikovaného v Příloze č. 1 Smlouvy (dále „**Systém**“) a to za podmínek uvedených v této Smlouvě.

2. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 2.1. Předmětem Smlouvy je povinnost Poskytovatele (i) zajišťovat podporu provozu a rozvoj Systému prostřednictvím servisních služeb průběžně poskytovaných Objednateli (dále „**Podpora**“) a (ii) poskytnout na základě dílčích objednávek Objednatele doplňkové služby (dále „**Doplňkové služby**“), to vše řádně a včas a za podmínek uvedených v této Smlouvě (Podpora a Doplňkové služby dále společně jako „**Služby**“). Služby jsou podrobně specifikovány v jednotlivých katalogových listech obsažených v Příloze č. 2 a č. 3 Smlouvy.
- 2.2. Objednatel se zavazuje za poskytnuté Služby hradit Poskytovateli cenu specifikovanou v Příloze č. 4 Smlouvy (dále „**Cena**“).

3. MÍSTO PLNĚNÍ

- 3.1. Místem plnění pro poskytování Služeb je sídlo Objednatele na adrese:
V Úvalu 84, 150 06 Praha 5
- 3.2. Služby, jejichž povaha to umožňuje, mohou být poskytovány rovněž formou vzdáleného přístupu.

4. CENA SLUŽEB A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 4.1. Ceny za poskytnuté Služby jsou specifikovány v Příloze č. 4 Smlouvy.
- 4.2. Ceny uvedené ve Smlouvě jsou uvedeny (i) bez DPH a (ii) včetně DPH ve výši platné ke dni uzavření této Smlouvy. Dojde-li ke změně sazby DPH, bude Poskytovatelem DPH účtována podle právních předpisů platných a účinných v době uskutečnění zdanitelného plnění. Takováto změna Smlouvy nemusí být sjednána formou písemného dodatku k této Smlouvě.
- 4.3. Poskytovatel vystaví a zašle Objednateli příslušnou fakturu za poskytnuté Služby vždy do 10 kalendářních dnů následujícího měsíce po skončení příslušného měsíce, ve kterém byla příslušná Služba poskytována.
- 4.4. Faktury jsou splatné do šedesáti (60) kalendářních dnů od jejich doručení. K uhrazení faktury dojde připsáním částky z účtu Objednatele ve prospěch účtu Poskytovatele.
- 4.5. Jednotlivé faktury musí obsahovat všechny náležitosti řádného účetního a daňového dokladu ve smyslu příslušných právních předpisů, zejména § 29 zák. č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty v platném znění a § 435 zák. č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále „**Občanský zákoník**“).
- 4.6. V případě, že faktura nebude mít odpovídající náležitosti stanovené v této Smlouvě, je Objednatel oprávněn zaslat ji ve lhůtě do 5 dnů od jejího doručení zpět Poskytovateli k doplnění či opravě příslušných údajů, aniž by se tak Objednatel dostal do prodlení se zaplacením příslušné částky. V takovém případě počíná lhůta splatnosti běžet znovu od opětovného doručení náležitě doplněné či opravené faktury Poskytovatelem Objednateli.

- 4.7. Smluvní strany si tímto sjednávají inflační doložku, kdy Poskytovatel je oprávněn během doby trvání této Smlouvy vždy k 1. dubnu příslušného kalendářního roku jednostranně upravit výši Cen uvedené v této Smlouvě o roční míru inflace vyjádřenou v procentech přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen za předchozí kalendářní rok, vyhlášenou Českým statistickým úřadem, případně jeho nástupcem, přestane-li existovat. První taková úprava ceny je možná počínaje 1. 1. 2020.

5. LICENČNÍ UJEDNÁNÍ

- 5.1. V případě, že součástí výstupů plnění Poskytovatele dle této Smlouvy je i plnění, které naplňuje znaky autorského díla ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů (dále „**Autorský zákon**“), je k těmto výstupům plnění Poskytovatele poskytována licence za podmínek sjednaných dále v tomto článku a v souladu s příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku.
- 5.2. Objednatel je oprávněn veškeré výstupy Služeb Poskytovatele považované za autorské dílo ve smyslu Autorského zákona (dále „**Autorské dílo**“) užívat dle níže uvedených podmínek:
- i. Objednatel je oprávněn od okamžiku účinnosti poskytnutí licence k Autorskému dílu užívat toto Autorské dílo v rozsahu nezbytném pro účely, k nimž jsou či budou určeny.
 - ii. Objednatel takto udělenou licenci není povinen využít.
 - iii. Poskytovatel uděluje Objednateli licenci jako nevýhradní, časově a místně neomezenou.
- 5.3. Odměna za poskytnutí licence k Autorským dílům je zahrnuta vždy v ceně příslušných poskytnutých Služeb.

6. PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

- 6.1. V rámci realizace předmětu plnění Smlouvy má každá Smluvní strana zejména následující povinnosti:
- i. vzájemně spolupracovat a poskytovat druhé Smluvní straně veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých povinností vyplývajících ze Smlouvy;
 - ii. neprodleně informovat druhou Smluvní stranu o vzniku nebo hrozícím vzniku překážky plnění mající podstatný vliv na řádné a včasné plnění dle Smlouvy;
 - iii. poskytovat druhé Smluvní straně úplné, pravdivé a včasné informace o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění dle Smlouvy;
 - iv. plnit své povinnosti vyplývající ze Smlouvy tak, aby nedocházelo k (i) prodlení s plněním povinností vázaných k jednotlivým termínům nebo (ii) prodlení s úhradou příslušných peněžních závazků.
- 6.2. V rámci poskytování Služeb má Poskytovatel zejména následující povinnosti:
- i. postupovat při plnění Smlouvy řádně tak, aby bylo dosaženo účelu Smlouvy;
 - ii. poskytovat Služby v souladu se Smlouvou, řádně a včas a v souladu příslušnými obecnými standardy v odvětví a relevantními technickými normami;

- iii. zajistit dostatečnou kapacitu svých pracovníků s odpovídající kvalifikací a zkušenostmi pro poskytování Služeb.
- iv. poskytovat Služby v souladu s platnými a účinnými obecně závaznými právními předpisy, dle současného stavu techniky, jakož i v souladu se všemi normami obsahujícími technické specifikace a technická řešení, technické a technologické postupy nebo jiná určující kritéria, tak jak vyplývají i z právních předpisů.

6.3. Poskytovatel neodpovídá za:

- i. vady způsobené Objednatelem, třetí stranou nebo událostí, ležící mimo odpovědnost Poskytovatele (vyšší moc);
- ii. obsahovou správnost provozních dat uložených v datové základně Systému;
- iii. tvorbu a archivaci bezpečnostních kopií operačního systému, databázového systému a provozovaného Systému;
- iv. zálohování a archivaci provozních dat;
- v. vady Systému vzniklé neodborným zásahem Objednatele nebo třetí osoby v rozporu s poskytnutou dokumentací.

6.4. V rámci plnění Smlouvy má Objednatel zejména následující povinnosti:

- i. poskytovat potřebnou součinnost podle požadavků Poskytovatele;
- ii. zajistit technicko-organizační podmínky a informace potřebné pro realizaci předmětu této Smlouvy;
- iii. předávat Poskytovateli veškeré podklady potřebné pro realizaci předmětu této Smlouvy;
- iv. zajistit konzultace k vyjasnění obsahu poskytovaných Služeb;
- v. umožnit Poskytovateli přístup k podporované části Systému tak, aby mohl plnit povinnosti z této Smlouvy a případné změny přístupu předem Poskytovateli oznámit;
- vi. předem projednat s Poskytovatelem všechny případné změny provozní platformy Systému a další skutečnosti související s plněním předmětu této Smlouvy;
- vii. neprovádět bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele žádné zásahy do konfigurace a nastavení systémových parametrů podporované části Systému.

7. OCHRANA INFORMACÍ

7.1. Objednatel i Poskytovatel jsou si vědomi toho, že v rámci plnění této Smlouvy:

- i. si mohou vzájemně úmyslně nebo i opomenutím poskytnout informace, které budou považovány za důvěrné, přičemž tyto informace mohou též představovat předmět obchodního tajemství ve smyslu ustanovení § 504 Občanského zákoníku (dále „Důvěrné informace“);
- ii. mohou jejich zaměstnanci získat činností druhé Smluvní strany nebo i jejím opomenutím přístup k Důvěrným informacím druhé strany.

- 7.2. Důvěrné informace nezahrnují informace již veřejně známé a informace získané od třetí strany, která byla oprávněna tyto informace šířit.
- 7.3. Veškeré Důvěrné informace zůstávají výhradním vlastnictvím předávající Smluvní strany a přijímající Smluvní strana vyvine pro zachování jejich důvěrnosti a pro jejich ochranu stejné úsilí, jako by se jednalo o její vlastní důvěrné informace.
- 7.4. Pro účely této Smlouvy se za Důvěrné informace pokládají veškeré informace, které si Smluvní strany v souvislosti s touto Smlouvou vymění o své činnosti i záměrech a to před podpisem této Smlouvy a/nebo při podpisu této Smlouvy a/nebo kdykoliv po podpisu této Smlouvy, ve formě písemné či ústní, případně prostřednictvím jiných technických prostředků, a výslovně je označí jako „důvěrné“. Za Důvěrné informace se dále pokládají i bez toho, aniž by jako „důvěrné“ byly označeny:
- veškeré informace a jakékoliv údaje týkající se činnosti, produktů, výrobních postupů, podnikatelských plánů a záměrů, know-how, účetních a daňových skutečností, obchodní a cenové strategie,
 - informace o provozních metodách, procedurách a pracovních postupech, smlouvy, dohody nebo jiná ujednání s třetími stranami, organizace, struktura a zabezpečení informačních systémů a technologií.
- 7.5. Smluvní strany se zavazují zachovávat mlčenlivost o Důvěrných informacích a zavazují se, že přijmou odpovídající opatření k ochraně Důvěrných informací. Pro vyloučení pochybností Smluvní strany sjednávají, že bez předchozího písemného souhlasu druhé Smluvní strany není možné Důvěrné informace sdělit jakýmkoli třetím fyzickým či právnickým osobám. V případě udělení písemného souhlasu musí být taková třetí fyzická či právnická osoba zavázána zachovávat důvěrnost Důvěrných informací minimálně v rozsahu, který vyplývá z této Smlouvy.
- 7.6. Smluvní strany jsou oprávněny zpřístupnit Důvěrné informace i bez předchozího písemného souhlasu druhé Smluvní strany dle článku 7.5. této Smlouvy svým zaměstnancům, subdodavatelům, poradcům či úředníkům provádějícím kontrolu (např. finanční úřad), kteří budou zavázáni zachovávat mlčenlivost v celém rozsahu stanoveném touto Smlouvou. Kterákoli Smluvní strana je bez jakéhokoli omezení odpovědná za jakékoli porušení povinnosti zachovávat důvěrnost informací svými zaměstnanci, subdodavateli, poradci nebo jakoukoliv jinou osobou, které Smluvní strana takové informace poskytne. Nad rámec výše uvedeného jsou Smluvní strany oprávněny sdělit Důvěrné informace třetí osobě i bez předchozího písemného souhlasu druhé Smluvní strany dle článku 7.5. této Smlouvy v nezbytném rozsahu vyžadovaném příslušným právním předpisem nebo rozhodnutím příslušného soudu nebo příslušného správního či regulačního úřadu.
- 7.7. Po skončení účinnosti této Smlouvy může každá ze Smluvních stran žádat od druhé Smluvní strany vrácení všech poskytnutých materiálů potřebných k plnění předmětu této Smlouvy, jestliže tyto materiály obsahují Důvěrné informace. Druhá Smluvní strana je povinna požadované materiály včetně případných kopií bez zbytečného odkladu vydat.
- 7.8. Smluvní strany se zavazují, že pokud v souvislosti s realizací této Smlouvy při plnění svých povinností přijdou do styku s osobními údaji ve smyslu zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále „**Zákon o ochraně osobních údajů**“), splní veškeré povinnosti stanovené Zákonem o ochraně osobních

údajů tak, aby nedošlo k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k těmto údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jejich jinému zneužití třetí osobou.

- 7.9. Práva a povinnosti Smluvních stran vyplývající z tohoto článku jsou pro obě Smluvní strany závazné i po skončení účinnosti této Smlouvy.

8. NÁHRADA ÚJMY

- 8.1. Smluvní strany mají povinnost k náhradě újmy v rámci platných a účinných právních předpisů a Smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení újmám a k jejich minimalizaci.
- 8.2. Žádná ze Smluvních stran neodpovídá za újmu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé Smluvní strany. V případě, že Objednatel poskytl Poskytovateli chybné zadání a Poskytovatel s ohledem na svou povinnost poskytnout Služby s odbornou péčí mohl nebo měl chybnost takového zadání zjistit, smí se ustanovení předchozí věty dovolávat pouze v případě, že na chybné zadání Objednatele písemně upozornil a Objednatel trval na původním zadání.
- 8.3. Žádná ze Smluvních stran nemá povinnost nahradit újmu způsobenou porušením svých povinností vyplývajících z této Smlouvy, bránila-li jí v jejich splnění některá z překážek vylučujících povinnost k náhradě újmy ve smyslu § 2913 odst. 2 Občanského zákoníku. Smluvní strana, u níž nastala okolnost vylučující povinnost k náhradě újmy, je povinna o této skutečnosti neprodleně písemně informovat druhou Smluvní stranu. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání těchto okolností vylučujících odpovědnost.
- 8.4. Žádná ze Smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené prodlením s plněním povinností druhou Smluvní stranou.
- 8.5. Nahrazuje se pouze újma skutečná. V rozsahu povoleném platnými právními předpisy nenese žádná ze Smluvních stran odpovědnost za jakékoli nepřímé, nahodilé nebo následné újmy, újmy způsobené na ztrátách nebo poškození dat nebo újmy spočívající v ušlém zisku nebo ztrátě výnosů nebo jiné finanční ztrátě.

9. SMLUVNÍ POKUTY A SANKCE

- 9.1. Smluvní strany sjednaly, že v případě prodlení s poskytováním Služeb dle této Smlouvy je Objednatel oprávněn požadovat na Poskytovateli uhrazení smluvní pokuty ve výši 2.000 Kč za každý započatý den prodlení.
- 9.2. V případě, prodlení Objednatele s úhradou plateb sjednaných v této Smlouvě (resp. v jejích dodatcích či dalších dokumentech, uzavřených mezi Smluvními stranami za účelem splnění předmětu této Smlouvy) je Poskytovatel po Objednateli oprávněn požadovat uhrazení úroků z prodlení maximálně v zákonné výši.

10. OPRÁVNĚNÉ OSOBY SMLUVNÍCH STRAN

- 10.1. Každá ze Smluvních stran jmenuje oprávněnou osobu. Oprávněné osoby budou zastupovat příslušnou Smluvní stranu ve smluvních, obchodních a technických záležitostech souvisejících s plněním této Smlouvy (dále „**Oprávněné osoby**“).
- 10.2. Oprávněné osoby jsou oprávněny jménem Smluvních stran provádět veškeré úkony v rámci, objednávání Služeb, vyjednávání podmínek a komunikace, akceptačních procedur, zastupovat Smluvní strany ve změnovém řízení a připravovat dodatky ke Smlouvě pro jejich písemné schválení a podpis osobami oprávněnými zavazovat Smluvní strany (statutární orgán), nebo jejich zplnomocněnými zástupci.
- 10.3. Jména oprávněných osob jako i rozsah jejich oprávnění jsou uvedena v Příloze č. 5 této Smlouvy.
- 10.4. Smluvní strany jsou oprávněny jednostranně změnit Oprávněné osoby bez nutnosti uzavření dodatku ke Smlouvě. V takovém případě jsou povinny takovou změnu druhé Smluvní straně předem písemně oznámit, jinak tato změna nemá vůči druhé Smluvní straně právní účinky.
- 10.5. Smluvní strany se zavazují, že v případě změny své korespondenční adresy budou o této změně druhou Smluvní stranu informovat nejpozději do tří (3) pracovních dnů.

11. TRVÁNÍ SMLOUVY A MOŽNOSTI JEJÍHO UKONČENÍ

- 11.1. Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu poslední ze Smluvních stran a uzavírá se na dobu neurčitou.
- 11.2. Tuto Smlouvu lze ukončit:
- i. Písemnou dohodou Smluvních stran, jejíž součástí je i vypořádání vzájemných závazků.
 - ii. Písemným odstoupením od této Smlouvy v případě podstatného porušení této Smlouvy druhou Smluvní stranou. Za podstatné porušení této Smlouvy se považuje:
 - a. prodlení Poskytovatele s plněním nepeněžitých závazků delší než devadesát (90) dnů,
 - b. prodlení jakékoliv Smluvní strany s plněním peněžitých závazků delší než devadesát (90) dnů,
 - c. porušení práv duševního vlastnictví Poskytovatele Objednatelem.
 - iii. Písemným odstoupením od této Smlouvy v případě nepodstatného porušení této Smlouvy druhou Smluvní stranou za podmínek dále stanovených. Jestliže kterákoli Smluvní strana poruší nepodstatným způsobem tuto Smlouvu, je druhá Smluvní strana oprávněna písemně vyzvat porušující Smluvní stranu ke splnění jejích závazků z této Smlouvy. Pokud do třiceti (30) dnů od doručení této výzvy Smluvní strana, která porušila tuto Smlouvu, neučiní uspokojivé kroky k nápravě nebo pokud do šedesáti (60) dnů od této výzvy, nebo do jakékoli delší doby písemně dohodnuté Smluvními stranami, tato Smluvní strana neodstraní porušení závazků této Smlouvy,

může druhá Smluvní strana od této Smlouvy odstoupit, aniž by se tím zbavovala výkonu jakýchkoli jiných práv nebo prostředků k dosažení nápravy.

iv. Písemnou výpověď této Smlouvy kteroukoliv ze Smluvních stran bez udání důvodů se šesti (6) měsíční výpovědní dobou, která začne běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé Smluvní straně.

- 11.3. Pokud jakákoliv Smluvní strana bude v úpadku, v likvidaci, pod nucenou správou, může druhá Smluvní strana odstoupit od této Smlouvy okamžitě.
- 11.4. Odstoupení od této Smlouvy je účinné okamžikem doručení oznámení o odstoupení druhé Smluvní straně na adresu uvedenou v záhlaví této Smlouvy, případně na poslední prokazatelně oznámenou korespondenční adresu s tím, že odstoupení od smlouvy má účinky pouze do budoucna.
- 11.5. Smluvní strany jsou povinny do třiceti (30) dnů od ukončení účinnosti této Smlouvy vypořádat písemnou dohodou své vzájemné závazky.
- 11.6. Ukončením účinnosti této Smlouvy nebo její části nejsou dotčena ustanovení této Smlouvy týkající se smluvní pokuty, ochrany Důvěrných informací, náhrady újmy a jiných nároků a závazků, přetrvávajících ze své povahy i po ukončení Smlouvy.

12. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 12.1. Tato Smlouva nabývá účinnosti **dne 1. 1. 2018**. Podmínkou účinnosti této smlouvy je její zveřejnění v registru smluv. Objednatel Poskytovatele upozorňuje a Poskytovatel bere na vědomí, že Objednatel je osobou uvedenou v § 2 odst. 1 zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (dále „**zákon o registru smluv**“) s tím, že Objednatel se zavazuje zveřejnit tuto Smlouvu, jakož i veškeré její případné dodatky, v souladu se zákonem o registru smluv, s výjimkou Ceny doplňkových služeb (Ceny za hodinu v Kč) uvedené v Příloze č. 4 této Smlouvy, která je obchodním tajemstvím Poskytovatele ve smyslu ust. § 504 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku a bude tak před uveřejněním Smlouvy znečitelněna, v souladu se zákonem o registru smluv.
- 12.2. Smluvní vztah mezi Smluvními stranami se řídí českým právním řádem, zejména Občanským zákoníkem.
- 12.3. Smluvní strany se dohodly, že žádná z nich není oprávněna postoupit svá práva a povinnosti vyplývající z této Smlouvy třetí straně bez předchozího písemného souhlasu druhé Smluvní strany.
- 12.4. Smlouva představuje úplné ujednání mezi Smluvními stranami a nahrazuje všechny dosavadní smlouvy, dohody a ujednání vztahující se k předmětu této Smlouvy, která byla v minulosti učiněna, ať v písemné nebo ústní formě.
- 12.5. Veškeré změny či doplnění Smlouvy a jejích příloh, a to vyjma případu oznámení změn dle článku 10.4. a 10.5 této Smlouvy, lze činit pouze na základě písemné dohody Smluvních stran. Takové dohody musí mít podobu datovaných, číslovaných a oběma Smluvními stranami podepsaných dodatků této Smlouvy.

- 12.6. Tato Smlouva je vyhotovena ve dvou shodných výtiscích, z nichž Objednatel i Poskytovatel obdrží jedno vyhotovení.
- 12.7. Nedílnou součástí Smlouvy tvoří následující přílohy:
- Příloha č. 1 - Specifikace Systému
 - Příloha č. 2 - Specifikace Služeb – A) Podpora
 - Příloha č. 3 - Specifikace Služeb – B) Doplnkové služby
 - Příloha č. 4 - Cena Služeb
 - Příloha č. 5 - Oprávněné osoby
- 12.8. Smluvní strany prohlašují, že si tuto Smlouvu přečetly, že s jejím obsahem souhlasí a na důkaz toho k ní připojují svoje podpisy.

V Praze dne 21/11/2017

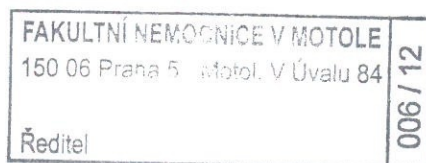
Za Objednatele:

V Praze dne 15.11/2017

Za Poskytovatele:

MUDr. Pavel Budinský, Ph. D., MBA,
zastupující ředitel na základě pověření ze dne
29. 11. 2016

Fakultní nemocnice v Motole



Ing. Michal Bušek
Na základě plné moci
ICZ a.s.



Příloha č. 1

Specifikace Systému

Specifikace Systému, pro který jsou poskytovány Služby:

1. Aplikační server:

- OS: CentOS release 5.2 (Final)
- 4GL: IBM INFORMIX-4GL Run Time Facility Version 7.50.UC1

2. Databázový server:

- OS: Red Hat Enterprise Linux ES release 4 (Nahant Update 7)
- IDS: IBM Informix Dynamic Server Version 10.00.UC9

Subsystémy – aplikační SW (podporované moduly) :

AMIS*H BÁZE
AMIS*H ÚČETNICTVÍ
AMIS*H BANKA
AMIS*H FAKTURACE
AMIS*H INVESTIČNÍ MAJETEK
AMIS*H DROBNÝ INVESTIČNÍ MAJETEK
AMIS*H POKLADNA
AMIS*H SKLADOVÉ HOSPODÁŘSTVÍ
AMIS*H NÁKUP
AMIS*H ABS-Eko

Pro operační systém a databázi jsou poskytovány služby – poradenská podpora.

Příloha č. 2
Specifikace služeb
A) Podpora

č. 1 – Maintenance

č. 1 – Maintenance	
Identifikace (ID)	IS AMIS*H podporované moduly
Název služby	Maintenance
Služba v rámci záruky	NE
Název činnosti	Poskytování maintenance
Definice činnosti	
Popis činnosti	Služba maintenance zahrnuje tyto činnosti: - Dodávka update SW v rámci ceny maintenance - Oprava chyb - Aktualizace uživatelské dokumentace v elektronické formě. - Dodávka SW úprav, vynucených legislativními změnami - Maintenance se vztahuje na řádně zakoupené moduly v podporované verzi IS.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování služby	Pod pojmem „update“ se rozumí pouze taková změna SW produktu, která přináší zlepšení jeho existující funkcionality v rámci průběžného, plánovaného rozvoje SW a odstranění případných chyb SW, které nebyly uživateli SW indikovány, ale Poskytovatel je indikoval sám. Za bezplatný update není zejména považován individuální požadavek úprav prováděný na objednávku Objednatele. Pod pojmem „update“ se nejedná o zákaznické úpravy a provedení zásadních úprav, které mění významným způsobem existující funkčnost SW nebo změnu v jeho struktuře nebo architektuře. Takové úpravy může Poskytovatel realizovat až po projednání s objednatelům a jeho schválení. Aktualizace uživatelské dokumentace v elektronické formě. Dodávka SW úprav, vynucených legislativními změnami a to následujícím způsobem: Realizace těchto úprav bude probíhat po včasné oznámení požadavku na realizaci změny ze strany Objednatele a po jeho akceptaci návrhu změny, který vypracuje Poskytovatel tak, aby implementace a nasazení update bylo v souladu s organizačními pravidly Objednatele a bude-li to rozsah úpravy vyžadovat, aby došlo k plně postačujícímu proškolení určených zástupců Objednatele. Pokud by úpravy, kdy zapracování legislativní změny by vedlo k podstatnému přepracování software a jejichž realizace by vyžadovala úplnou změnu SW či

	kompletní změnu funkcionality jednotlivých modulů, budou tyto řešeny po vzájemné dohodě o ceně. Dodávka SW úprav, vynucených legislativními změnami je ročně limitována 20% z rozsahu roční Podpory. Maintenance se vztahuje na řádně zakoupené moduly v podporované verzi IS.
Obnovení služby	Není relevantní
Měřicí bod	Není relevantní
Objem poskytované služby	Není relevantní
Doplňující informace	
Služba nezahrnuje: Není relevantní	
Způsob dokladování	Elektronicky – záznamy v HelpDesku Poskytovatele
Způsob verzování	Je uveden v katalogovém listu – instalace verzí
Audit	
Audit licencí	Objednatel je povinen umožnit Poskytovateli na vyžádání a po předchozím oznámení provedení auditu licencí - kontrolu dodržování licenčních a dalších povinností stanovených licenčními podmínkami a Objednatel je povinen poskytnout Poskytovateli patřičnou součinnost k provedení takového auditu. V případě, že audit prokáže nesoulad mezi užitím software a licenčními podmínkami Poskytovatele, vyúčtuje Poskytovatel Objednateli částku dle svého aktuálního ceníku, která odpovídá zjištěnému rozdílu, za software užívaný Objednatelem nad rámec poskytnutých licencí. Objednatel je v takovém případě povinen uhradit takto vyúčtovanou částku do 30 dní od data auditu včetně nákladů na provedení auditu.

Č. 2 - Instalace verzí

Č. 2 - Instalace verzí	
Identifikace (ID)	IS AMIS*H podporované moduly
Název služby	Instalace verzí
Služba v rámci záruky	NE
Název činnosti	Instalace verzí
Definice činnosti	
Popis činnosti	Služba zahrnuje: - instalace a zaslání nové verze programu emailem nebo vystavení pomocí ftp serveru - každý spustitelný program má přiřazenou verzi formátu A.B.C.D, kde A je číslo major verze (významná změna funkcionality), B je číslo minor verze, která je spojena se změnou databázových struktur (včetně databázové patche), C je minoritní změna funkcionality bez změny databázových struktur, D je úprava odstraňující chyby
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování služby	8x5 v rozsahu 8.00 - 16.00 hodin v pracovní dny
Obnovení služby	Není relevantní
Měřicí bod	HelpDesk Poskytovatele
Objem poskytované služby	zaslání major verze – max. 1 x ročně zaslání minor verze – max. 1 x ročně zaslání patch – max. 1 x ročně
Doplňující informace	
Služba nezahrnuje	Není relevantní
Způsob dokladování	Elektronicky – záznamy v HelpDesku Poskytovatele

č. 3 - Řešení incidentů

č. 3 - Řešení incidentů	
Identifikace (ID)	IS AMIS*H podporované moduly
Název služby	Řešení incidentů
Služba v rámci záruky	NE
Název činnosti	Řešení incidentů
Definice činnosti	
Popis činnosti	Postup při operativním řešení problémů s funkčností aplikací, průběžné odstraňování kolizí a zjištěných chyb: • Příjem incidentů a požadavků • Koordinace schvalovacího procesu • Přidělení požadavku řešiteli nebo schvalovateli • Návrh řešení • Sledování a koordinace řešení incidentů a požadavků • Ověřování úspěšného vyřešení incidentů a požadavků • Uzavírání incidentů a požadavků Procesu řešení incidentů je dokumentován pomocí HelpDesku Poskytovatele.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování služby	8x5 v rozsahu 8.00 - 16.00 hodin v pracovní dny
Obnovení služby	Dle kategorie incidentu
Měřicí bod	HelpDesk Poskytovatele
Objem poskytované služby	
Doplňující informace	
Služba nezahrnuje	Jakýkoliv návazný problém, Rozvoje
Způsob dokladování	Elektronicky – záznamy v HelpDesku Poskytovatele

č. 4 - HelpDesk

č. 4 – HelpDesk	
Identifikace (ID)	IS AMIS*H podporované moduly
Název služby	HelpDesk Request Tracker
Služba v rámci záruky	NE
Název činnosti	Provoz HelpDesku
Definice činnosti	
Popis činnosti	Služba HelpDesk zahrnuje tyto činnosti: - provoz aplikace HelpDesk, - obsluha vstupních kanálů (e-mailový, telefonní, webový), - směrování požadavků a jejich administrace, - dohled na plnění SLA u řešitelských skupin, - reporting služeb z nástroje HelpDesku. Požadavky jsou zadávány: • formou e-mailu na adresu: • přímým zadáním prostřednictvím webového rozhraní • případně telefonem nebo faxem (HelpDesk). Pro každý požadavek je sestaven jeden e-mail. Na zaslání e-mail je automaticky vygenerován a zaslán potvrzující e-mail, ve kterém je uvedeno jedinečné evidenční číslo požadavku. V dalších e-mailech je možné reagovat či doplňovat již zadaný požadavek podle evidenčního čísla. Pokud je e-mail zaslán z jiné adresy, než z adresy oprávněné osoby Objednatele uvedené níže, požadavek není přijat a evidenční číslo požadavku není přiděleno. Jinak jsou všechny odpovědi automaticky zasílány na adresu společnou pro všechny osoby daného Objednatele oprávněné odesílat požadavky. <u>Syntaxe pro elektronickou komunikaci</u> Hlášení požadavku se skládá z předmětu obsahujícího klíčová slova a z vlastního textu požadavku. Syntaxe předmětu je závislá na tom, zda jde o požadavek nový či o doplnění již dříve zasláního požadavku: A) Nový požadavek: V předmětu bude uvedeno "Character-Area: nazev_pozadavku - Project", kde: a) Character nabývá hodnot H (havárie), P (porucha), C (chyba), N (nedostatek), K (konzultace), T (hotline), U (úprava) podle specifikací uvedených níže b) Area nabývá hodnot vyjmenovaných níže c) nazev_pozadavku je několikaslovné výstižné pojmenování požadavku d) Project je desetimístný alfanumerický kód, pod nímž Poskytovatel eviduje příslušnou smlouvu o následné péči

B) Doplnění dříve zasláního požadavku:

Předmět musí obsahovat řetězec s číslem požadavku se syntaxí "[ICZ-NIS #XYZ]", kde #XYZ je číslo dříve zasláního požadavku v Request Trackeru - stačí v poštovním klientovi kliknout na "Odpovědět" na e-mail s informací o čísle požadavku a příslušný řetězec se do předmětu dostane automaticky (obdobně i v případě odpovědi na e-mail od řešitele).

Syntaxe pro telefonickou a faxovou komunikaci

Hlášení požadavku musí obsahovat (v uvedeném pořadí):

- a) charakter požadavku (Character)
- b) oblast (Area), které se požadavek týká
- c) kód projektu (Project), v krajním případě alespoň název organizace Objednatele
- d) jméno osoby, která hlásí požadavek, a aktuální kontakty na ni (e-mail, telefon)
- e) stručný popis závady
- f) kontakt na osobu, která bude na straně Objednatele spolupracovat při řešení požadavku (pokud se liší od osoby, která požadavek hlásí)

Význam klíčových slov: Charakter

- havárie – viz definice níže
- porucha – viz definice níže
- chyba - viz definice níže
- nedostatek - viz definice níže
- konzultace - viz definice níže
- hotline - urgentní požadavek na poskytnutí konzultace k provozu NIS nebo jeho subsystému, viz katalogový list HotLine
- úprava - viz definice níže – ŽÁDANKA

Poskytovatel může kategorii změnit, nicméně na tuto změnu musí upozornit a napsat zdůvodnění změny kategorie.

Význam klíčových slov: Area

snm	Snímky
eko	jádro + ekonomické subsystémy
ana	analýzátor
bio	biochemická laboratoř
hem	hematologická laboratoř
komlab	komunikace s laboratořemi dle standardu
HL7	komunikační standard
mik	mikrobiologická laboratoř

	onm oddělení nukleární medicíny pat patologie prs příruční sklady ria radioizotopová laboratoř rtg rentgen tra transfuzní stanice zdv žádanky všeobecně kis klinické moduly poj pojišťovna vyk výkaznictví mpa mpa - vše mis manažerský Informační Systém hla laboratoř HLA - Steiner pat laboratoř PAT- Steiner Význam klíčových slov: Project Přidělený identifikátor projektu
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování služby	24x7
Obnovení služby	Není relevantní
Měřicí bod	HelpDesk Poskytovatele
Objem poskytované služby	Není relevantní
Doplňující informace	
Služba nezahrnuje	Není relevantní
Způsob dokladování	Elektronicky – záznamy v HelpDesku Poskytovatele

Zařazení do kategorie je určeno dle následujících kritérií

Kategorie požadavku	Popis závady
HAVÁRIE	Systém je z důvodu jeho selhání kompletně mimo provoz a nelze využít žádnou z jeho služeb ani funkcí.
PORUCHA	Funkce a služby Systému jsou významným způsobem omezeny. Tento stav má kritický dopad na využívání Systému uživateli a nelze jej odstranit určeným technickým pracovníkem Objednatele. (Např. se jedná o komplexní výpadek základních telefonních funkcí, totální výpadek tarifikace, totální selhání konfigurace systému, totální selhání zdvojených redundantních řídicích částí Systému).
CHYBA	Funkce a služby Systému nejsou významným způsobem omezeny. Tento stav má pouze částečný dopad na využívání Systému uživateli. (Například se jedná o: částečný výpadek základních telefonních funkcí, částečný výpadek tarifikace, částečné selhání konfigurace Systému, oslabení redundance, ...).
NEDOSTATEK	Funkce a služby Systému nejsou významným způsobem omezeny. Požadovaného výsledku nebo akce lze dosáhnout jiným postupem.
KONZULTACE	Dotazy k funkčnosti Systému.
ŽÁDANKA	Žádosti o změny a úpravy. Žádosti o instalace verzí, patch a hotfix. Dle charakteru žádosti tato může spadat pod Doplnkové služby.
NEUVEDENO	Incidenty, které nelze kategorizovat v souladu s výše uvedenou specifikací.

č. 5 – Poradenská podpora

č. 5 – Poradenská podpora	
Identifikace (ID)	IS AMIS*H podporované moduly, operační systém, databáze
Název Služby	Poradenská podpora
Služba v rámci záruky	NE
Název činnosti	Poradenská podpora
Definice činnosti	
Popis činnosti	Poradenská podpora zahrnuje: • poradenské služby k předmětu Podpory • poradenské služby pro řešení vzniklých incidentů Tuto službu je možné poskytovat především přes Helpdesk poskytovatele, případně telefonicky nebo mailem. Pro dokumentaci poskytování této služby je vhodné zajistit záznam v helpdesku Poskytovatele.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování služby	8x5 v rozsahu 8.00 - 16.00 hodin v pracovní dny
Obnovení služby	Není relevantní
Měřicí bod	HelpDesk Poskytovatele
Objem poskytované služby	Na základě objednávky
Doplňující informace	
Služba nezahrnuje	Není relevantní
Způsob dokladování	HelpDesk Poskytovatele

č. 6 – Vedení projektu

č. 6 - Vedení projektu	
Identifikace (ID)	IS AMIS*H podporované moduly
Název Služby	Vedení projektu
Služba v rámci záruky	NE
Název činnosti	Vedení projektu
Definice činnosti	
Popis činnosti	Řízení jednotlivých druhů služeb Činnosti související s koordinací prací Možnost zpracování přehledu čerpání základních služeb a služeb rozšířené podpory – přehled tiketů.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování služby	8x5 v rozsahu 8.00 - 16.00 hodin v pracovní dny
Obnovení služby	Není relevantní
Měřicí bod	HelpDesk Poskytovatele
Objem poskytované služby	Na základě objednávky
Doplňující informace	
Služba nezahrnuje	Není relevantní
Způsob dokladování	Viz katalogový list HelpDesk

Příloha č. 3
Specifikace Služeb
B) Doplnkové služby

Rozvoj aplikačního software

Rozvoj aplikačního software	
Identifikace (ID)	IS AMIS*H podporované moduly
Název služby	Rozvoj aplikačního software
Služba v rámci záruky	NE
Název činnosti	Rozvoj aplikačního software
Definice činnosti	
Popis činnosti	Rozvoj aplikačního software podle navrženého zadání v nabídce.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování služby	8x5 v rozsahu 8.00 - 16.00 hodin v pracovní dny
Obnovení služby	Testování při předání - oprávněná připomínka (chyby, nedostatky) v souladu s návrhem řešení v nabídce.
Měřicí bod	Není relevantní
Objem poskytované služby	Podle návrhu řešení – v nabídce.
Doplňující informace	
Služba nezahrnuje	Není relevantní
Způsob dokladování	Souhlas s rozvojem aplikačního software v HelpDesku Poskytovatele/Předávací protokol

Příloha č. 4

Cena Služeb

Období poskytování služeb	Cena za poskytované služby v Kč bez DPH
Cena za jeden kalendářní rok	
Cena celkem za 4 kalendářní roky	

Dohodnutá celková cena je splatná na základě faktur vystavených Poskytovatelem v pravidelném měsíčním intervalu. Faktura za poskytované služby v předcházejícím kalendářním měsíci bude vystavena do 10 kalendářních dnů měsíce následujícího.

Cena Doplnkových služeb:

DOPLŇKOVÉ SLUŽBY		Cena za hodinu v Kč
	Specifikace Doplnkových služeb	Cena bez DPH
	Rozvoj aplikačního software	

DOPLŇKOVÉ SLUŽBY

V průběhu trvání této Smlouvy, Poskytovatel bude poskytovat Objednateli Doplnkové služby, a to na základě jednotlivých objednávek Objednatele odsouhlasených Poskytovatelem (dále „**Objednávka**“). Objednávka bude provedena Oprávněnou osobu Objednatele a bude zaslána e-mailem Oprávněné osobě Poskytovatele nebo prostřednictvím HelpDesku Objednatele (dále „**Požadavek**“). Poskytovatel na základě doručeného Požadavku připraví a zašle Objednateli cenovou nabídku na realizaci Požadavku (dále „**Nabídka**“). V případě akceptace Nabídky Objednatelem, Poskytovatel se zavazuje poskytnout za podmínek stanovených v této Smlouvě objednané Doplnkové služby.

Příloha č. 5

Oprávněné osoby

Oprávněné osoby Objednatele:

Jméno	Oblast pravomocí	Kontaktní informace
	Podpis smlouvy	
	Změna smluv – obchodník	
	Vedení projektu	

Oprávněné osoby Poskytovatele:

Jméno	Oblast pravomocí	Kontaktní informace

