

SERVISNÍ SMLOUVA č. SO-1995 PODPORA PROVOZU IS

STAPRO s. r. o.

se sídlem Pernštýnské nám. 51, 530 02 Pardubice
 jednající Ing. Leoš Raibr, výkonný ředitel a jednatel společnosti
 IČ 13583531
 DIČ CZ13583531
 bankovní spojení ČSOB, a.s., pobočka Pardubice, č. ú. 271810793/0300
 Citibank, a.s., pobočka Pardubice, č. ú. 2511620104/2600

Společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci Králové, oddíl C vložka 148.
 (dále jen dodavatel)
 na straně jedné

a

Pardubická krajská nemocnice, a.s.

se sídlem Kyjevská 44, 53203 Pardubice
 jednající Ing. Radim Petráš, člen představenstva společnosti
 IČ 27520536
 DIČ CZ27520536
 bankovní spojení: GE Money Bank, a.s., pobočka Pardubice, č. ú. 184 712 781 /0600
 Společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci Králové, oddíl B vložka 2629.
 (dále jen objednatel)
 na straně druhé

uzavírají mezi sebou obchodní smlouvu o poskytování služeb
 v souladu s příslušnými ustanoveními obchodního zákoníku, zákona číslo 513 /1991 Sb., v platném znění.

ČLÁNEK I - ÚČEL SMLOUVY A CÍLE SMLUVNÍCH STRAN

1. Účelem této smlouvy je podrobná úprava a právní vymezení vztahů smluvních stran při poskytování služeb dodavatele objednateli pro vybrané informační technologie a uživatele informačního systému objednatel, včetně nahrazení stávajících služeb, původně vymezených v Supervizní smlouvě č. MOJS 035/1408/00 ze dne 14.8.2000 a všech dodatků této smlouvy.
2. Společným cílem smluvních stran je zajištění provozu, funkčnosti a dostupnosti vybraných informačních technologií a informačních systémů (dále také IT) užívaných objednatel a uživateli objednatel.

ČLÁNEK II - PŘEDMĚT SMLOUVY

1. Dodavatel se zavazuje prostřednictvím svých zaměstnanců a / nebo smluvních partnerů dodávat objednateli služby pro zajištění a podporu provozu informačních systémů objednatel, resp. pro zajištění a podporu provozu vybraných informačních technologií.
2. Rozsah podpory a popis poskytovaných služeb je uveden v příloze č. 1 a č. 2 této smlouvy.
3. Objednatel se zavazuje poskytované služby přijímat a platit dodavateli dále sjednanou odměnu ve sjednaných termínech.
4. Jakékoli jiné služby nebo jejich rozsah, než uvedené v příloze č. 1 a č. 2 této smlouvy, mohou být zajišťovány dodavatelem po dohodě, a to výhradně na základě samostatně potvrzené písemné objednávky či další smlouvy, a to v cenách dle potvrzené písemné objednávky nebo smlouvy.

ČLÁNEK III - PROHLÁŠENÍ SMLUVNÍCH STRAN

1. Dodavatel tímto prohlašuje, že je odbornou firmou oprávněnou a způsobilou k řádnému a kvalifikovanému zabezpečení služeb spojených se zajištěním provozu a správy v oblasti informačních systémů.
2. Smluvní strany tímto prohlašují, že mají zájem na vzájemné dlouhodobé spolupráci upravené touto smlouvou, a dále prohlašují, že mají dostatečné finanční prostředky na zajišťování služeb dle této smlouvy a na úhradu ceny sjednané touto smlouvou.
3. Dodavatel tímto prohlašuje, že mu není známo, že by vůči němu bylo zahájeno řízení ve smyslu insolvenčního zákona č.182/2006 Sb, ve znění pozdějších předpisů. Dále prohlašuje, že vůči němu není v právní moci žádné soudní rozhodnutí, či rozhodnutí správního či jiného státního orgánu na plnění, které by mohlo být důvodem pro soudní exekuci, a že takové řízení nebylo proti němu zahájeno.

ČLÁNEK IV - PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

1. Dodavatel se zavazuje poskytovat služby uvedené v této smlouvě s náležitou odbornou péčí potřebným počtem kvalifikovaných a vyškolených pracovníků a v souladu se zájmy objednatele.
2. Dodavatel se zavazuje provádět veškeré činnosti dle této smlouvy ve shodě s bezpečnostními požadavky objednatele, které budou písemně dodavateli předány a dodavatelem písemně potvrzeny.
3. Dodavatel i objednatel se zavazují stanovit za účelem řízení vztahu mezi objednatelem a dodavatelem v oblasti působnosti této smlouvy osobu odpovědnou za tento vztah. Jména pracovníků jsou uvedena v příloze č. 3 této smlouvy.
4. Dodavatel se zavazuje stanovit osobu odpovědnou za plnění závazků dle této smlouvy. Jméno pracovníka je uvedeno v příloze č. 3 této smlouvy.
5. Objednatel se zavazuje stanovit odpovědné pracovníky a poskytnout dodavateli veškerou součinnost, nezbytné údaje a informace potřebné k řádnému plnění této smlouvy a umožnit řádné plnění této smlouvy v plném rozsahu. V době provádění prací dle této smlouvy bude na vyžádání dodavatele přítomen na pracovišti objednatele odpovědný pracovník objednatele, v odůvodněných případech i mimo rámec běžné pracovní doby, u plánovaných akcí po předchozí dohodě.
6. Objednatel se zavazuje umožnit provádět činnost dle této smlouvy i mimo běžnou pracovní dobu.
7. Objednatel se zavazuje zajistit pracovníkům dodavatele:
 - bezplatný vjezd a parkování v příslušných objektech objednatele,
 - přístup na příslušná pracoviště v místech instalace technologií dotčených touto smlouvou,
 - použití komunikačních prostředků po nezbytně nutnou dobu a v nezbytně nutném rozsahu,
 - bezpečné, nezávadné a zdravé neohrožující pracovní prostředí.
8. Objednatel se zavazuje přijmout plnění dodavatele, pokud bylo provedeno řádně a v odpovídající kvalitě. Pokud objednatel ani na základě písemného oznámení termínu předání plnění toto plnění bez jakéhokoli odůvodnění nepřevzme, má se zato, že plnění bylo předáno a převzato dnem, kdy se tak podle písemného oznámení mělo stát. Písemné oznámení musí být adresováno příslušné odpovědné osobě, resp. osobě, která jí v době nepřítomnosti zastupuje, a musí jí být prokazatelně doručeno.
9. Objednatel se zavazuje po dohodě s dodavatelem zajistit technické prostředky, komponenty (hardwarové, softwarové) nebo služby, které nejsou předmětem této smlouvy a jsou nutné pro zajištění služeb dodavatele, a to dle svých možností a na základě zdůvodněných požadavků dodavatele. Pokud nebudou tyto prostředky zajištěny, neodpovídá dodavatel za případné neplnění či omezené plnění poskytovaných služeb.
10. Objednatel se zavazuje dodržovat ustanovení autorského zákona. Objednatel bere na vědomí, že dodavatel provádí implementaci a poskytuje služby pouze v prostředí legálního software a že za užívání nelegálního software objednatelem nenese dodavatel žádnou odpovědnost.
11. Objednatel je oprávněn provádět změny v informačním systému. Pokud tyto změny budou mít negativní dopad na služby zajišťované dodavatelem, pak dodavatel neodpovídá za případné neplnění či omezené plnění poskytovaných služeb. Objednatel se v takovémto případě zavazuje vyvolat jednání s dodavatelem k zajištění nápravy.
12. Objednatel se zavazuje umožnit dodavateli technicky a organizačně vzdálený přístup k definovaným prostředkům informačního systému objednatele za účelem plnění činností a závazků dodavatele dle této smlouvy.

ČLÁNEK V – MÍSTO, TERMÍNY A PROKAZOVÁNÍ PLNĚNÍ

1. Místem plnění služeb sjednaných dle této smlouvy jsou pracoviště objednatele.
2. Místem plnění služeb, které nejsou vázány na pracoviště objednatele (např. konzultace, školení), jsou pracoviště dodavatele, pokud není sjednáno jinak.
3. Dodavatel se zavazuje provést pro objednatele sjednané služby v dohodnutých termínech. Termíny plnění jsou prodlouženy při zpožděních způsobených objednatelem o čas zdržení a zavlečené zpoždění. Za zdržení způsobené objednatelem je považováno i zpoždění plateb objednatele za služby dodavatele dle této smlouvy.
4. Termíny plnění a způsoby prokazování sjednaných služeb jsou uvedeny v příloze č. 2 této smlouvy.

ČLÁNEK VI - CENA PLNĚNÍ A PLATEBNÍ PODMÍNKY

1. Objednatel se zavazuje za poskytnuté plnění dle této smlouvy hradit dodavateli sjednanou roční cenu bez DPH uvedenou v příloze č. 1 této smlouvy.
2. Objednatel bere na vědomí, že ke sjednané roční ceně uhradí také daň z přidané hodnoty (DPH) ve výši stanovené platnou právní úpravou k datu uskutečnění zdanitelného plnění, jež je daňovým dokladem účtováno.
3. Cena bude hrazena objednatelem v měsíčních úhradách ve výši jedné dvanáctiny sjednané roční ceny, a to vždy na základě faktury, daňového dokladu dodavatele. Dodavatel je oprávněn vystavovat faktury, daňové doklady, k poslednímu dni kalendářního měsíce, v němž je služba poskytnuta. Splatnost každé faktury bude 14 dní ode dne jejího vystavení.
4. Platby budou prováděny objednatelem bezhotovostně na účet dodavatele, který bude vždy uveden na příslušné faktuře. Za den úhrady faktury se považuje den připsání příslušné částky na účet dodavatele.
5. Objednatel se zavazuje hradit dodavateli dále nezbytně nutné náklady spojené s plněním této smlouvy, zejména cestovní náklady dodavatele, průběžně po jejich vynaložení. Náklady budou hrazeny objednatelem průběžně na základě vystavených faktur (daňových dokladů) dodavateli.
6. Náklady na ubytování dodavatele spojené s plněním této smlouvy budou průběžně přeučtovány fakturou (daňovým dokladem) objednateli ve skutečné výši, maximálně však do výše 1 000 Kč/osoba/den bez DPH.
7. Servisní a instalační práce na technologické a síťové infrastruktuře, s výjimkou prací při odstraňování závad podléhajících záručnímu servisu a nahlášených v záruční lhůtě, pokud nejsou součástí sjednaných služeb dle této smlouvy, budou účtovány dle aktuálního ceníku dodavatele.
8. Materiálové náklady při servisních zásazích mimo platnou záruku jednotlivých komponent budou hrazeny objednatelem na základě průběžné fakturace, pokud tato služba není součástí sjednaných služeb dle této smlouvy.
9. Pokud smluvní strany sjednají změnu rozsahu plnění dle této smlouvy v návaznosti na objednatel vyžádané změny v rozsahu a úrovni sjednaných služeb, pak současně sjednají změnu sjednané roční ceny, a to formou písemného dodatku k této smlouvě.
10. Dodavatel je každoročně oprávněn jednostranně upravit vždy k 1. lednu daného kalendářního roku sjednanou roční cenu v závislosti na ohlášené míře inflace předchozího kalendářního roku publikovanou Českým statistickým úřadem.

ČLÁNEK VII - VYŠŠÍ MOC

1. Žádná ze smluvních stran nenesou odpovědnost za zpoždění při plnění závazků vyplývajících z této smlouvy nebo za jejich neplnění zapříčiněné skutečnostmi, jež nemohla odpovídajícím způsobem ovlivnit, včetně případů vyšší moci, úmyslného poškození, požáru, povodní, výpadku dodávky elektrické energie, povstání, války, zásahu vlády nebo veřejných orgánů apod.
2. Je-li některé ze stran zabráněno plnit své závazky z některého z výše uvedených důvodů, oznámí druhé straně tyto okolnosti a druhá strana přiměřeně prodlouží lhůtu plnění sjednaných touto smlouvou.

ČLÁNEK VIII - OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ A DŮVĚRNÝCH INFORMACÍ

1. Dodavatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o nichž se dozví u objednatele při plnění závazků dle této smlouvy nebo v souvislosti s ním. To platí zejména o skutečnostech, na něž se vztahuje mlčenlivost zdravotnických pracovníků dle § 55 odst. 2 písm. d) zákona č. 20/1966 Sb. ve znění pozdějších předpisů, jakož i o osobních údajích a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů ve smyslu § 15 odst. 1 zákona č. 101/2000 Sb., v platném znění.
2. Dodavatel se zavazuje, že nezneužije jakoukoliv důvěrnou informaci, s níž přijde do styku při plnění závazků dle této smlouvy, a ani neumožní toto zneužití třetí osobě.
3. Dodavatel se zavazuje plně respektovat bezpečnostní požadavky objednatele k zajištění ochrany osobních údajů pacientů a klientů objednatele.
4. Dodavatel prohlašuje, že přijal bezpečnostní opatření k zajištění ochrany osobních údajů pacientů a klientů objednatele před jejich zneužitím nebo únikem těchto dat prostřednictvím svých zaměstnanců.
5. Dodavatel prohlašuje, že jeho zaměstnanci přicházející při výkonu své práce do styku s osobními údaji pacientů a klientů objednatele byli náležitě poučeni o povoleném způsobu nakládání s takovými údaji a byli

seznámení s následky jednání, které by bylo v rozporu se zákonnou úpravou a bezpečnostními směrnicemi objednatele.

6. Dodavatel se zavazuje omezit na své straně na nezbytně nutnou míru počet pracovníků s přístupem do ASW objednatele.
7. Dodavatel se dále zavazuje zrušit právo přístupu pracovníků dodavatele do ASW objednatele neprodleně v okamžiku, kdy pomine oprávněný důvod k používání přístupu pracovníkem dodavatele do ASW objednatele, jedná se zejména o ukončení pracovního poměru nebo změnu pracovního zařazení pracovníka.
8. Dodavatel je povinen informovat objednatele o zřízení přístupu pro nového pracovníka dodavatele nebo o ukončení používání přístupu, dle odstavce výše, formou záznamu HelpDesk evidovaného na zodpovědnou sobu dle přílohy 3. této smlouvy.
9. Dodavatel nesmí získávat, kopírovat ani nijak zpracovávat, data objednatele bez jeho předchozího písemného souhlasu.
10. Dodavatel nesmí data pořízená objednatelem použít ke komerčním i nekomerčním účelům. bez písemného souhlasu objednatele.

ČLÁNEK IX – DUŠEVNÍ VLASTNICTVÍ A OBCHODNÍ TAJEMSTVÍ

1. Všechny materiály v jakékoliv formě a dále koncepty, know-how nebo techniky vztahující se k plnění této smlouvy zůstávají ve vlastnictví dodavatele. Dodavatel považuje skutečnosti, které nejsou třetím osobám běžně dostupné, za své obchodní tajemství, a to včetně obsahu této smlouvy, a má zájem na jejich utajení.
2. Objednatel je oprávněn k nevýhradnímu užívání těchto materiálů, konceptů, know-how nebo technik pro svou vlastní interní potřebu, pokud neporuší podmínky užívání sjednané v tomto článku.
3. Objednatel neumožní jakékoliv další využití těchto materiálů, konceptů, know-how nebo technik bez předchozího písemného souhlasu dodavatele.
4. Žádná ze stran nebude bez předchozího písemného souhlasu druhé strany zveřejňovat či jiným způsobem zpřístupňovat podmínky této smlouvy jiným třetím osobám s výjimkou svých odborných poradců a členů personálu, kteří nejsou zaměstnanci dotčené strany, pokud tyto osoby pro smluvní stranu vykonávají příslušnou odbornou činnost, a to na základě závazkového právního vztahu.
5. Povinnosti dodržování důvěrnosti informací, o nichž se hovoří v tomto článku této smlouvy, se nevztahují na informace, které:
 - jsou a nebo se stanou všeobecně a veřejně přístupnými jinak, než porušením ustanovení tohoto článku ze strany příjemce,
 - jsou příjemci známy a byly mu volně sděleny třetí stranou před přijetím od druhé strany,
 - budou následně příjemci sděleny bez závazku mlčenlivosti,
 - se vyžadují ze zákona.
6. Smluvní strany se zavazují dodržovat veškerá ustanovení tohoto článku i po ukončení účinnosti této smlouvy.

ČLÁNEK X - ODPOVĚDNOST ZA VADY

1. Dodavatel odpovídá objednateli za škody, které mu způsobí při plnění této smlouvy svým zaviněným jednáním. Dodavatel nese odpovědnost za vadné plnění a i za opožděné plnění.
2. Dodavatel se odpovědnosti zproští zcela nebo zčásti, prokáže-li se, že se na vzniku škody podílel nepovolený, nesprávný či nekvalifikovaný zásah pracovníků objednatele či třetích osob.
3. Dodavatel nese veškerou odpovědnost za jednání osob, které použil v souvislosti s plněním předmětu této smlouvy, bez ohledu na to, zda se jedná o jeho vlastní zaměstnance nebo zaměstnance jeho smluvních partnerů či jiné osoby.

ČLÁNEK XI – SANKČNÍ UJEDNÁNÍ A SMLUVNÍ POKUTY

1. Je-li objednatel v prodlení s úhradou faktur, je dodavatel oprávněn požadovat na objednateli zaplacení úroku z prodlení ve smyslu nařízení vlády č. 142/1994 sb., kterým se stanoví výše úroku z prodlení. Obě smluvní strany se dohodly, že takto upravený úrok z prodlení je přiměřený.
2. Objednatel je oprávněn kontrolovat plnění smlouvy. Při případném zjištění i dílčího neplnění smlouvy má objednatel povinnost upozornit písemnou formou dodavatele na zjištěnou skutečnost neplnění smlouvy. Mezi oběma stranami bude následně sjednána dohoda o zjednání nápravy se stanovením termínu nápravy.

V případě neakceptování nebo neplnění této dohody a nebo pokud k dohodě nedojde je objednatel oprávněn účtovat dodavatelům i za dílčí neplnění smluvní pokutu:

- nedodržení garance servisního zásahu

10 000 Kč/hod

ceny jsou uvedeny bez DPH.

3. Smluvní pokuty uvedené výše nemají vliv na nárok úhrady případné škody, která vznikla objednateli v souvislosti s neplněním podmínek smlouvy ze strany dodavatele.
4. Objednatel nemá nárok na uplatnění smluvních pokut v případě, že je v prodlení s úhradou ceny dle této smlouvy, a to ani se zpětnou platností. To znamená, že po zaplacení dlužné částky nemá objednatel nárok vymáhat smluvní pokuty z doby, kdy byl v prodlení s úhradou nebo úhradami ceny plnění dle této smlouvy.

ČLÁNEK XII - DOBA PLATNOSTI A ÚČINNOSTI SMLOUVY

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
2. Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.
3. Tato smlouva pozbývá účinnosti v následujících případech:
 - Vzájemnou dohodou smluvních stran. Dohoda musí být sepsána v písemné formě.
 - Písemnou výpovědí některé ze smluvních stran. Výpovědní lhůta je tříměsíční a běží od prvního dne následujícího měsíce po doručení výpovědi druhé smluvní straně.
 - Dodavatel je oprávněn odstoupit od této smlouvy v případě, že objednatel je v prodlení s jakoukoliv platbou účtovanou dodavatelem dle této supervizní smlouvy o více než 3 kalendářní měsíce. Odstoupení je účinné dnem jeho doručení do sídla objednatele uvedeného v této smlouvě.
 - Objednatel je oprávněn odstoupit od této smlouvy v případě, že bude vůči dodavateli zahájeno řízení dle insolvenčního zákona.
 - Objednatel je oprávněn odstoupit od této smlouvy v případě, poruší-li dodavatel ustanovení týkající se mlčenlivosti nebo ochrany osobních údajů uvedených v této smlouvě, kdy odstoupení je účinné dnem jeho doručení dodavatelům.
 - V případě zániku oprávnění k podnikatelské činnosti dodavatele, a to dnem zániku oprávnění.
 - V případě zániku objednatele.

ČLÁNEK XIII - USTANOVENÍ SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ

1. Jakékoliv změny této smlouvy musí být sepsány formou písemných dodatků k této smlouvě a musí být podepsány osobami oprávněnými k takovému jednání.
2. Vztahy mezi smluvními stranami výslovně neupravené touto smlouvou se řídí režimem obchodního zákoníku (zákon číslo 513/1991 Sb., v platném znění) a autorského zákona (zákon číslo 121/2000 Sb., v platném znění).
3. Tato smlouva v rozsahu 5 stran (bez příloh) je vyhotovena ve dvou stejnopisech z nichž po jednom stejnopisu obdrží každá ze smluvních stran. Nedílnou součástí této smlouvy jsou přílohy číslo 1 až 3:
 - příloha č. 1 - Rozsah služeb a cena plnění,
 - příloha č. 2 - Popis služeb,
 - příloha č. 3 - Pravidla součinnosti a jmenování osob.
4. Pokud bude jakékoliv ustanovení této smlouvy shledáno jako neplatné či neúčinné, nedotýká se neplatnost a neúčinnost ostatních ustanovení této smlouvy. Smluvní strany se pro tento případ zavazují neplatná či neúčinná ustanovení nahradit dohodou platnými a účinnými ustanoveními, která nejlépe odpovídají smyslu a mají nejbližší k neplatnému či neúčinnému ustanovení. Do doby uzavření dohody platí obecně závazná právní úprava a princip analogie.
5. Smluvní strany se dohodly, že doručování písemností jedné strany je účinné dnem doručení druhé smluvní straně na adresu sídla uvedenou v této smlouvě nebo oznámenou písemně po uzavření této smlouvy nebo náhradním doručením. O náhradní doručení půjde, jestliže adresát zásilky si tuto nevyzvedl, ač byl o uložení zásilky řádně uvědomen, a to ani ve lhůtě 10-ti dnů. Poslední den lhůty je dnem doručení. Smluvní strany sjednávají za právně relevantní způsob doručení písemností doručením faxovou zprávou nebo elektronickou poštou.
6. Smluvní strany sjednávají, že veškeré spory mezi smluvními stranami plynoucí z této smlouvy a v souvislosti s touto smlouvou, které se nepodaří odstranit společným jednáním smluvních stran, budou s konečnou platností řešeny příslušnými soudními orgány v ČR pokud nebude dohodnuto, že bude rozhodováno Rozhodčím soudem při Hospodářské komoře ČR a Agrární komoře ČR v Praze.

7. Smluvní strany tímto prohlašují a stvrzují podpisy osob oprávněných k jednání smluvních stran, že si smlouvu řádně přečetly, je jim znám význam jednotlivých ustanovení této smlouvy a jejich příloh, že tuto smlouvu uzavírají na základě své pravé a svobodné vůle a dále prohlašují, že jim k datu podpisu této smlouvy nejsou známy žádné skutečnosti, které by jim mohly bránit v plnění závazků dle této smlouvy, tuto smlouvu učinit neplatnou nebo neúčinnou, nebo zmařit její cíl tak, jak jej v této smlouvě společně deklarovaly.

V Pardubicích dne 1.8.2008

Za dodavatele: 

Ing. Leoš Raibr
výkonný ředitel a jednatel
společnosti

Za objednatele: 

Ing. Radim Petráš
člen představenstva
společnosti

PARDUBICKÁ KRAJSKÁ NEMOCNICE, a.s.
Kyjevská 44
532 03 Pardubice
tel.: 466 011 202
-1-

PŘÍLOHA č. 1

ROZSAH SLUŽEB PODPORY A CENA PLNĚNÍ

1. Vymezení předmětu dodávky služeb

Dodavatel se zavazuje poskytovat sjednané služby na dále vyjmenované informační technologie informačního systému objednatele.

Aplikační software

Dodavatel se zavazuje dodávat sjednané služby na vyjmenovaný aplikační software (dále jen ASW) v tomto rozsahu licencí modulů a licencí pracovních stanic:

Licence ASW modulů STAPROMEDEA

výrobce: STAPRO s.r.o

- Správa systému
- MEDEA mail
- Centrální registr
- Evidence hospitalizovaných
- Statistika NZIS
- Informační kancelář
- Lůžkové oddělení
- Ambulance
- Porodnice
- Výkaznictví lokální
- Výkaznictví centrální
- Radiodiagnostika
- Obrazová informace
- PANAKEA - ústavní lékárna bez výdeje pro veřejnost
- PANAKEA – elaborace
- PANAKEA - sklady léků
- PANAKEA - sklad zdravotnického zboží
- PANAKEA - objednávání z oddělení do lékárny
- PANAKEA – centrální sterilizace sterilizace
- PANAKEA – Konsignační sklad

Počet licencí pracovních stanic StaproMEDEA **550 licencí**

Licence ASW modulů LIS STAPRO

výrobce: STAPRO s.r.o

- Provozní modul
- Statistický modul a vykazování pojišťovny
- Modul pro komunikaci s analyzátory
- Správa systému
- Komunikace s NIS a externími žadateli
- Podmínkový export dat
- Modul OMR žádanky

Rozsah licence LIS STAPRO

OKB do **900** vzorků denně
HTO do **400** vzorků denně
PAT do **200** vzorků denně

Technické prostředky

Dodavatel se zavazuje dodávat sjednané služby na tyto technické prostředky:

Název zařízení	Výrobce a typ	Operační systém	Záruční podmínky
server pro ASW StaproMEDEA	SUN SF T2000	SUN Solaris	Servisní podpora /bez záruky
server pro ASW StaproMEDEA	Sun V440	Solaris	Servisní podpora /bez záruky
server pro ASW LIS	DIGI Leo	Novell NW	Servisní podpora /bez záruky
Server pro služby NDS	xxxxxxx	Novell NW	Servisní podpora /bez záruky

2. Podpora aplikačních software

Aplikační sw StaproMEDEA

Dodavatel se zavazuje poskytovat pro podporu ASW StaproMEDEA a databázového prostředí firmy Progress Software Corp., v rozsahu modulů a licencí dle kap. 1, následující služby:

- **Základní podpora aplikačního sw STAPROMEDEA** - program péče o aplikaci zahrnuje:
 - Garance funkčnosti ASW a db prostředí – poskytování opravných kódů (hot-fix a patch).
 - Garance rozvoje ASW a db prostředí – poskytování updatů a upgradů.
 - Garance legislativních updatů – poskytování legislativních upgradů.
 - Servisní garance – garance dostupnosti servisních služeb.
 - Garance dostupnosti služby HelpDesk – přístup k systému služby HelpDesk Centra podpory zákazníků
 - Garance podpory provozu db prostředí.
 - Garance vybraných služeb:
 - zajištění migrace ASW StaproMEDEA na vyšší verzi db prostředí.
 - Garance informovanosti – poskytování informací o nových sw produktech.
 - Garance možnosti účasti uživatelů na vzdělávacích setkáních k problematice IS.
 - Garance provedení Metodické rady realizace servisní podpory.
- **Preventivní prohlídky** – kontrola funkčnosti, zabezpečení a optimalizace provozu dle sjednaných oblastí, včetně vypracování zprávy – protokolu a jeho zaslání odpovědné osobě objednatele:

– StaproMEDEA centrální moduly	2 x ročně
– StaproMEDEA klinické moduly	2 x ročně
– StaproMEDEA moduly výkaznictví a DRG	2 x ročně
– StaproMEDEA moduly RDG, ONM a PAT	2 x ročně
– StaproMEDEA modul Panakea - lékárna	2 x ročně
– db prostředí firmy Progress vč. systému ASW	2 x ročně
- **Vzdálené sledování aplikačního serveru a ASW STAPROMEDEA 24x7 (nepřetržitý dohled)**
- **Konzultační návštěvy** - konzultační služby poskytované v místě objednatele dle sjednaných oblastí nebo pracovišť objednatele, včetně vypracování zprávy – protokolu a jeho zaslání odpovědné osobě objednatele:

– pracoviště kliniky a ambulance	6 dní ročně
– pracoviště výkaznictví a NZIS	6 dní ročně
– pracoviště RDG	1 den ročně
– pracoviště lékárny	6 dní ročně

1 den = max. 8 hodin běžné pracovní doby, včetně přípravy a zápisu z návštěvy na straně dodavatele.

Aplikační sw LIS

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

- **Základní podpora aplikačního sw LIS** - program péče o aplikaci zahrnuje:
 - Garance funkčnosti ASW – poskytování opravných kódů (hot-fix a patch).
 - Garance rozvoje ASW – poskytování updatů a upgradů.
 - Garance legislativních updatů – poskytování legislativních upgradů.
 - Servisní garance – garance dostupnosti servisních služeb.
 - Garance dostupnosti služby HelpDesk – přístup k systému služby HelpDesk Centra podpory zákazníků
 - Garance podpory provozu db prostředí.
 - Garance vybraných služeb:
 - instalace oprav (hot-fix a patch),
 - zajištění migrace ASW LIS na vyšší verzi db prostředí.
 - Garance informovanosti – poskytování informací o nových sw produktech.
 - Garance možnosti účasti uživatelů na vzdělávacích setkáních k problematice IS.
 - Garance provedení Metodické rady realizace servisní podpory.
- **Preventivní prohlídky** – kontrola funkčnosti, zabezpečení a optimalizace provozu dle sjednaných oblastí, včetně vypracování zprávy – protokolu a jeho zaslání odpovědné osobě objednatele:

– LIS všechny moduly	2 x ročně
----------------------	------------------
- **Vzdálené sledování aplikačního serveru a ASW STAPROMEDEA 24x7 (nepřetržitý dohled)**

- **Konzultační návštěvy** - konzultační služby poskytované v místě objednatele dle sjednaných oblastí nebo pracovišť objednatele, včetně vypracování zprávy – protokolu a jeho zaslání odpovědné osobě objednatele:

- pracoviště laboratoří s ASW LIS

10 hodin měsíčně

3. Podpora technických prostředků IS

Servery pro ASW StaproMEDEA

Dodavatel se zavazuje poskytovat pro podporu asymetrického replikačního clusteru serverů ASW StaproMEDEA definovaného v kap. 1 následující služby:

- **Servisní služby dle podmínek programu Rozšířená podpora technických prostředků IS**
- **Preventivní prohlídky** – kontrola funkčnosti, zabezpečení a optimalizace provozu dle sjednaných oblastí, včetně vypracování zprávy – protokolu a jeho zaslání odpovědné osobě objednatele:
 - HW serveru ASW StaproMEDEA **2 x ročně**
- **Zajištění dostupnosti ASW MEDEA prostřednictvím asymetrického replikačního clusteru**
- **Vzdálené sledování replikačního clusteru aplikačního serveru a ASW STAPROMEDEA**

Server pro ASW LIS

Dodavatel se zavazuje poskytovat pro podporu serveru ASW LIS definovaného v kap. 1 následující služby:

- **Servisní služby dle podmínek programu Rozšířená podpora technických prostředků IS**
- **Preventivní prohlídky** – kontrola funkčnosti, zabezpečení a optimalizace provozu dle sjednaných oblastí, včetně vypracování zprávy – protokolu a jeho zaslání odpovědné osobě objednatele:
 - HW serveru ASW OpenLIMS **2 x ročně**
- **Vzdálené sledování provozu aplikačního serveru a ASW LIS**
- **Garance zapůjčení náhradního serveru pro ASW OpenLIMS**

Server služeb NDS

Dodavatel se zavazuje poskytovat pro podporu serveru služeb NDS definovaného v kap. 1 následující služby:

- **Servisní služby dle podmínek programu Rozšířená podpora technických prostředků IS**
- **Preventivní prohlídky** – kontrola funkčnosti, zabezpečení a optimalizace provozu dle sjednaných oblastí, včetně vypracování zprávy – protokolu a jeho zaslání odpovědné osobě objednatele:
 - HW serveru služeb NDS **2 x ročně**

Servisní podpora servisním pracovníkem

Dodavatel se zavazuje poskytovat pro podporu provozu technických prostředků objednatele následující služby:

- **Servisní hodiny odborného technika** – servisní podpora, konfigurace, zabezpečení a optimalizaci provozu technických prostředků dle požadavků objednatele:
 - servery NIS – OS a HW **32 hodin ročně**
 - zabezpečení sítě LAN + firewall **16 hodin ročně**

Objednání a čerpání servisních hodin je evidováno prostřednictvím služby HelpDesk.

Definice programu podpory prostředků IS

Program ROZŠÍŘENÁ PODPORA prostředků IS			
Kategorie incidentu	Příjem hlášení	Servisní garance	
		Zahájení řešení	Servisní výjezd
Havárie přerušení provozu	Nepřetržitě HotLine - 24x7, HelpDesk - 9x5 v pracovní dny: 7:00-16:00.	Neprodleně	Nejpozději následující pracovní den nebo při příjmu hlášení v pracovní den do 10:00 v tento den.
Významná závada významné omezení provozu		Nejpozději následující pracovní den	Nejpozději pátý následující pracovní den

4. Celková roční cena plnění

položka	cena podpory ASW a HW	cena služby konzultací	roční cena plnění
podpora ASW StaproMEDEA vč.db Progress	1 205 249 Kč	131 714 Kč	1 336 963 Kč
podpora ASW StaproMEDEA vč.db Progress - rozšíření 2008	1 693 921 Kč	44 800 Kč	1 738 721 Kč
podpora ASW StaproMEDEA - rozšíření licencí - sleva	-1 233 921 Kč	0 Kč	-1 233 921 Kč
podpora ASW LIS STAPRO	117 467 Kč	52 511 Kč	169 978 Kč
podpora ASW LIS STAPRO - rozšíření modulů (OMR)	6 118 Kč	0 Kč	6 118 Kč
dostupnost ASW MEDEA - replikační cluster	134 316 Kč	-	134 316 Kč
servisní hodiny - podpora serverů NIS	32 800 Kč	-	32 800 Kč
servisní hodiny - podpora sítě LAN a firewall	16 400 Kč	-	16 400 Kč
vzdálené sledování provozu ASW serveru a ASW MEDEA	127 750 Kč	-	127 750 Kč
podpora serveru pro ASW StaproMEDEA - replikační cluster	15 375 Kč	-	15 375 Kč
vzdálené sledování provozu ASW serveru a ASW LIS	127 750 Kč	-	127 750 Kč
podpora serverů pro ASW LIS STAPRO	30 750 Kč	-	30 750 Kč
celková roční cena podpory bez DPH			2 503 000 Kč
měsíční úhrada bez DPH			208 583 Kč

Konec přílohy č. 1

PŘÍLOHA č. 2

POPIS SLUŽEB PODPORY

ČLÁNEK I. - PODPORA APLIKAČNÍCH SOFTWARE

1. APLIKAČNÍ SW STAPROMEDEA

StaproMEDEA – Základní podpora

Dodavatel se zavazuje zajišťovat podporu aplikačního software (ASW) StaproMEDEA a databázového prostředí firmy Progress Software Corp. pro rozsah ASW StaproMEDEA uvedený v příloze č. 1 a dle programu „Základní podpora aplikačního sw StaproMEDEA“ popsaného v čl. III.

StaproMEDEA - služby podpory provozu

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

- **Preventivní prohlídky** – kontrola funkčnosti, zabezpečení a optimalizace provozu dle sjednaných oblastí, včetně vypracování zprávy – protokolu a jeho zaslání odpovědné osobě objednatele.

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

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

StaproMEDEA – služby dohledu

Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajistit pro objednatele službu nepřetržitého vzdáleného sledování provozu serveru pro ASW StaproMEDEA a ASW StaproMEDEA:

- **Vzdálené sledování aplikačního serveru a ASW StaproMEDEA**

Služba vzdáleného sledování serverového systému vč. ASW StaproMEDEA pomocí sw Fathom Management firmy Progress Software Corporation zahrnuje následující činnosti:

- podpora, vlastní údržba a správa sledovacího systému Fathom Management, tj. konfigurace, nastavení parametrů, implementace opravných patchů a updatů či upgradů,
- sledování vybraných oblastí HW serveru vč. db vrstvy vzdáleným přístupem dohledového centra dodavatele,
- přímá vazba výsledků sledování na službu HelpDesk, tj. zajištění on-line přenosu alarmových hlášení elektronickou formou do centra podpory dodavatele,
- analýza a vyhodnocení stavu sledovaného systému, zejména alarmy a trendy,
- zajištění součinnosti s pracovníky objednatele či třetích firem za účelem servisu či proaktivní údržby.

StaproMEDEA - služby podpory uživatelů

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

- **Konzultační návštěvy** - konzultační služby poskytované zpravidla v místě objednatele dle sjednaných oblastí nebo pracovišť objednatele, včetně vypracování zprávy – protokolu a jeho zaslání odpovědné osobě objednatele, které zahrnují:
 - konzultační činnost pro uživatele a správce ASW,
 - zaškolení uživatelů při rutinním provozu na pracovišti objednatele,
 - metodická podpora při rutinním používání ASW,
 - sledování využití ASW a vypracování návrhů na jeho zlepšení (proškolení uživatelů ASW, organizační opatření, posílení, doplnění nebo přesuny techniky, apod.),
 - metodická podpora konfigurace ASW a přípravy číselníků ASW.

Rozsah konzultačních návštěv pro jednotlivé části ASW je sjednán v příloze č. 1. Úhrada konzultačních návštěv je sjednána nad rámec základní ceny podpory ASW jako volitelná součást podpory ASW a je zahrnuta v celkové ceně sjednaných služeb.

2. APLIKAČNÍ SW LIS

LIS – Základní podpora

Dodavatel se zavazuje zajišťovat podporu ASW LIS a databázového prostředí pro rozsah ASW LIS uvedený v příloze č. 1 a dle programu „Základní podpora aplikačního sw LIS“ popsaného v čl. III.

LIS - služby podpory provozu

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

- **Preventivní prohlídky** – kontrola funkčnosti, zabezpečení a optimalizace provozu dle sjednaných oblastí, včetně vypracování zprávy – protokolu a jeho zaslání odpovědné osobě objednatele.

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

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

LIS – služby dohledu

Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajistit pro objednatele službu nepřetržitého vzdáleného sledování provozu serveru pro ASW LIS a ASW LIS:

- **Vzdálené sledování aplikačního serveru a ASW LIS**

Služba vzdáleného sledování serverového systému vč. ASW LIS pomocí sw Fathom Management firmy Progress Software Corporation zahrnuje následující činnosti:

- podpora, vlastní údržba a správa sledovacího systému, tj. konfigurace, nastavení parametrů, implementace opravných patchů a updatů či upgradů,
- sledování vybraných oblastí HW serveru vč. db vrstvy vzdáleným přístupem dohledového centra dodavatele,
- přímá vazba výsledků sledování na službu HelpDesk, tj. zajištění on-line přenosu alarmových hlášení elektronickou formou do centra podpory dodavatele,
- analýza a vyhodnocení stavu sledovaného systému, zejména alarmy a trendy,
- zajištění součinnosti s pracovníky objednatele či třetích firem za účelem servisu či proaktivní údržby.

LIS - služby podpory uživatelů

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

- **Konzultační návštěvy** - konzultační služby poskytované zpravidla v místě objednatele dle sjednaných oblastí nebo pracovišť objednatele, včetně vypracování zprávy – protokolu a jeho zaslání odpovědné osobě objednatele, které zahrnují:
 - konzultační činnost pro uživatele a správce ASW,
 - zaškolení uživatelů při rutinním provozu na pracovišti objednatele,
 - metodická podpora při rutinním používání ASW,
 - sledování využití ASW a vypracování návrhů na jeho zlepšení (proškolení uživatelů ASW, organizační opatření, posílení, doplnění nebo přesuny techniky, apod.),
 - metodická podpora konfigurace ASW a přípravy číselníků ASW.

Rozsah konzultačních návštěv pro jednotlivé části ASW je sjednán v příloze č. 1. Úhrada konzultačních návštěv je sjednána nad rámec základní ceny podpory ASW jako volitelná součást podpory ASW a je zahrnuta v celkové ceně sjednaných služeb.

3. DALŠÍ UJEDNÁNÍ K PODPOŘE APLIKAČNÍCH SOFTWARE

Řešení změn

1. Bude-li změna či aktualizace na úrovni ASW vyžadovat změnu databázového prostředí, systémových softwarových či technických prostředků (dílčích komponent či celých zařízení), instalace a implementace upgradů nebo vyšších verzí databázových či systémových software nebo výměnu celých technologických částí, zavazuje se dodavatel, že o této skutečnosti bude objednatel informovat v předstihu tak, aby byl

objednatel schopen tuto změnu akceptovat a zajistit provedení změny sám nebo prostřednictvím dodavatele, příp. dalších třetích stran.

2. Dodavatel se zavazuje poskytnout objednateli k řešení vynucených změn veškerou součinnost a potřebné služby na základě samostatné smlouvy či objednávky.
3. Náklady na zajištění těchto změn hradí objednatel.

Specifická ujednání pro preventivní prohlídky a konzultační návštěvy

1. V prvním roce platnosti této smlouvy bude provedena alikvotní část preventivních prohlídek a konzultačních návštěv.
2. Termíny preventivních prohlídek a konzultačních návštěv se stanoví vzájemnou dohodou s přihlédnutím k jejich rovnoměrnému rozložení v průběhu kalendářního roku.
3. Preventivní prohlídky jsou realizovány vzdálenou správou nebo návštěvami pracovníků dodavatele na pracovišti objednatele. O způsobu provedení rozhoduje dodavatel. V případě, že si objednatel vyžádá provedení profylaxe na svém pracovišti oproti původnímu plánu dodavatele na provedení vzdálenou správou, je dodavatel oprávněn vyfakturovat objednateli náklady na servisní práce v ceně jednodenní konzultační návštěvy a náklady na cestovné dle aktuálního ceníku dodavatele.
4. Konzultační návštěvy jsou realizovány návštěvami pracovníků dodavatele na pracovišti objednatele.
5. Jednotlivé konzultační návštěvy jsou zaměřeny vždy na konkrétní oblast. Maximální rozsah konzultační návštěvy je jeden člověkodenní (tj. 8 hodin běžné pracovní doby). Do této doby je zahrnuta příprava dodavatele na provedení konzultační návštěvy, samotné provedení návštěvy a následné zpracování výsledků návštěvy formou protokolu.
6. O provedení preventivní prohlídky a konzultační návštěvy bude pracovníkem dodavatele sepsán protokol. Tento protokol bude předán určenému pracovníkovi objednatele uvedenému v příloze č. 3 této smlouvy.

Garance účasti na setkáních organizovaných dodavatelem

1. Pracovníci objednatele v níže sjednaném počtu mají právo v rámci této smlouvy účastnit se následujících setkání pořádaných dodavatelem.

„Seminář NIS VIP“ – 2 účastníci

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

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

Setkání správců NIS – 2 účastníci

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

Setkání uživatelů klinických modulů NIS – 2 účastníci

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

Setkání správců modulu RDG – 2 účastníci

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

Setkání správců modulu Pojišťovna - 2 účastníci

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

2. Počet účastníků ze strany objednatele může být zvýšen na žádost objednatele na počet, který je omezen pouze celkovou kapacitou ubytovacího zařízení a přednáškových prostor. Zvýšení počtu účastníků nad počty uvedené výše je hrazeno objednatelům mimo tuto smlouvu na základě objednávky (příhlášky) objednatele.
3. Setkání jsou organizována internálním způsobem.

4. Termíny a místa setkání stanoví dodavatel a informuje o nich objednatele minimálně jeden měsíc před začátkem setkání.
5. Objednatel hradí náklady na ubytování, stravné a cestovné svých zaměstnanců, kteří se účastní těchto setkání.

Metodická rada

1. Pro možnost dlouhodobé spolupráce v oblasti zdravotnické informatiky ujednávají obě strany pravidelná setkání pracovníků objednatele a pracovníků dodavatele – dále Metodická rada.
2. Cílem metodické rady je na základě ujednání obou stran koncepce, řízení a kontrola realizace projektů a procesů, které jsou v přímé vazbě na oblast zdravotnické informatiky včetně koncepčních a realizačních návrhů řešení oběma smluvními stranami.
3. Smluvní strany sjednávají zorganizování Metodické rady jednou za měsíc. Doba trvání Metodické rady je cca 1 hod. Termín a místo určuje objednatel na závěr předchozí metodické rady-
4. Účastníci za stranu objednatele jsou sjednání následovně - min. jeden náměstek, zástupce správce NIS (zpravidla informatik z IT oddělení) v případě potřeby klíčoví uživatelé dle aktuálního programu Metodické rady.
5. Účastníci za stranu dodavatele jsou sjednání následovně – ředitel péče o zákazníky nebo projektový manažer, obchodní manažer příslušný k objednateli, v případě potřeby odborní konzultanti dle aktuálního programu Metodické rady.
6. Dokumentaci na přípravu, zápis a organizační agendu zajišťuje dodavatel.

ČLÁNEK II. - PODPORA TECHNICKÝCH PROSTŘEDKŮ INFORMAČNÍHO SYSTÉMU

1. SERVER PRO ASW STAPROMEDEA

Dodavatel se zavazuje poskytovat následující služby pro server s ASW StaproMEDEA:

- **Preventivní prohlídky** – kontrola funkčnosti, zabezpečení a optimalizace provozu serveru, včetně vystavení zprávy – protokolu a jeho zaslání odpovědné osobě objednatele.

Preventivní prohlídky zahrnují především kontrolu konfigurace a nastavení serveru včetně výkonnostních parametrů serveru, kontrolu diskových subsystémů, kontrolu systémových logů, kontrolu zálohování dat, kontrolu komunikačních parametrů s centrálním aktivním prvkem a kontrolu záložního zdroje serveru.

Rozsah preventivních prohlídek serveru je sjednán v příloze č. 1.

- **Servisní služby dle podmínek programu Rozšířená podpora**

Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajistit pro objednatele služby dostupnosti Centra podpory zákazníků jako je služba HelpDesk, služba HotLine a servisní pohotovost pro podporu HW technologií, podporu operačních systémů, databází a ASW produktů dle sjednaných podmínek smlouvy.

Dodavatel garantuje na straně dodavatele pro podporu všech smlouvou sjednaných částí IS nepřetržitou a bezvadnou funkčnost technických prostředků vzdáleného přístupu k počítačové síti LAN objednatele.

- **Vzdálené sledování aplikačního serveru a ASW StaproMEDEA**

Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajistit pro objednatele službu nepřetržitého vzdáleného sledování provozu serveru pro ASW StaproMEDEA a ASW StaproMEDEA. Služba vzdáleného sledování serverového systému vč. ASW StaproMEDEA zahrnuje následující činnosti:

- podpora, vlastní údržba a správa sledovacího systému Fathom Management, tj. konfigurace, nastavení parametrů, implementace opravných patchů a updatů či upgradů,
- sledování vybraných oblastí HW serveru vč. db vrstvy vzdáleným přístupem dohledového centra dodavatele,
- přímá vazba výsledků sledování na službu HelpDesk, tj. zajištění on-line přenosu alarmových hlášení elektronickou formou do centra podpory dodavatele,
- analýza a vyhodnocení stavu sledovaného systému, zejména alarmy a trendy,
- zajištění servisu a proaktivní údržby databáze a aplikace, vč. konfigurace a administrace příslušného operačního systému serveru,
- zajištění součinnosti s pracovníky objednatele či třetích firem za účelem servisu či proaktivní údržby.

2. SERVER PRO ASW LIS

Dodavatel se zavazuje poskytovat následující služby pro server s ASW LIS:

- **Preventivní prohlídky** – kontrola funkčnosti, zabezpečení a optimalizace provozu serveru, včetně vystavení zprávy – protokolu a jeho zaslání odpovědné osobě objednatele.

Preventivní prohlídky zahrnují především kontrolu konfigurace a nastavení serveru včetně výkonnostních parametrů serveru, kontrolu diskových subsystémů, kontrolu systémových logů, kontrolu zálohování dat, kontrolu komunikačních parametrů s centrálním aktivním prvkem a kontrolu záložního zdroje serveru.

Rozsah preventivních prohlídek serveru je sjednán v příloze č. 1.

- **Servisní služby dle podmínek programu Rozšířená podpora**

Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajistit pro objednatele služby dostupnosti Centra podpory zákazníků jako je služba HelpDesk, služba HotLine a servisní pohotovost pro podporu HW technologií, podporu operačních systémů, databází a ASW produktů dle sjednaných podmínek smlouvy.

Dodavatel garantuje na straně dodavatele pro podporu všech smlouvou sjednaných částí IS nepřetržitou a bezvadnou funkčnost technických prostředků vzdáleného přístupu k počítačové síti LAN objednatele.

- **Vzdálené sledování aplikačního serveru a ASW LIS**

Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajistit pro objednatele službu nepřetržitého vzdáleného sledování provozu serveru pro ASW LIS a ASW LIS. Služba vzdáleného sledování serverového systému vč. ASW LIS zahrnuje následující činnosti:

- podpora, vlastní údržba a správa sledovacího systému, tj. konfigurace, nastavení parametrů, implementace opravných patchů a updatů či upgradů,
- sledování vybraných oblastí HW serveru vč. db vrstvy vzdáleným přístupem dohledového centra dodavatele,
- přímá vazba výsledků sledování na službu HelpDesk, tj. zajištění on-line přenosu alarmových hlášení elektronickou formou do centra podpory dodavatele,
- analýza a vyhodnocení stavu sledovaného systému, zejména alarmy a trendy,
- zajištění servisu a proaktivní údržby databáze a aplikace, vč. konfigurace a administrace příslušného operačního systému serveru,
- zajištění součinnosti s pracovníky objednatele či třetích firem za účelem servisu či proaktivní údržby.

- **Garance zapůjčení servisního serveru**

Dodavatel garantuje v případě poruchy HW serveru, která způsobí nedostupnost služeb ASW, zápůjčku servisního serveru dodavatele obdobné konfigurace a typu. Servisní server bude poskytnut dodavatelem pouze na základě vyhodnocení havarijního stavu HW serveru dodavatelem a potvrzení požadavku objednatele na poskytnutí náhradního serveru, tzn. pouze na základě oboustranného potvrzení HW havárie, která není opravitelná na místě u zákazníka pracovníky zákazníka nebo servisními technikami dodavatele.

Oprávnění k objednání této služby mají pouze pracovníci objednatele uvedení v příloze č. 3.

Způsob – forma objednání, resp. potvrzení požadavku: telefonicky pouze prostřednictvím služby HotLine s povinností následného písemného záznamu do systému HelpDesk. V případě nedostupnosti služby HelpDesk je náhradní variantou faxové potvrzení s uvedením data a času.

Další sjednané podmínky zápůjčky, které nejsou zahrnuty ve smluvním paušálu:

- Cena služby zápůjčení servisního serveru zahrnuje maximálně 21 kalendářních dní zápůjčky serveru. Další dny nad tuto hranici budou objednateli fakturovány ve výši 500 Kč bez DPH za každý započatý den.
- Cena vlastního servisu a případných náhradních dílů havarovaného serveru objednatele, tj. cena opravy HW serveru pracovníky autorizovaného servisu výrobce nebo pracovníky dodavatele a servisních dílů není zahrnuta v ceně této služby nebo smlouvy a bude objednateli fakturována dle aktuálního ceníku autorizovaného servisu výrobce nebo dodavatele.
- Cena servisní práce dodavatele - tj. cena instalačních, konfiguračních a servisních prací servisu dodavatele nad operačním systémem, databází, ASW apod. není zahrnuta v ceně této služby nebo smlouvy a bude objednateli fakturována dle aktuálního ceníku dodavatele.
- Cena cestovního servisních výjezdů - tj. cena cestovního a dopravného autorizovaného servisu výrobce nebo dodavatele není zahrnuta v ceně této služby nebo smlouvy a bude objednateli fakturována dle aktuálního ceníku autorizovaného servisu výrobce nebo dodavatele. Při uskutečnění

zápůjčky servisního serveru bude objednateli fakturováno cestovné a dopravné minimálně za dva servisní výjezdy servisních techniků dodavatele (první cesta na dopravu náhradního serveru k objednateli a druhá cesta na odvoz serveru zpět k dodavateli).

Objednatel bere na vědomí následující skutečnosti:

- Výrobce serveru nemusí poskytovat bez uzavřené podpory výrobce nové verze, updaty a opravy operačního systému, proto nelze garantovat automatickou aktualizaci operačního systému serveru.
- Bez uzavřené podpory výrobce nelze garantovat servisní reakce výrobce na požadavek opravy, z toho vyplývá potencionálně delší doba zápůjčky servisního serveru dodavatele.
- Náhradní díly havarovaného serveru se objednávají standardní cestou u distributorů a proto dodací lhůty mohou být až 6 týdnů.
- Pokud požadovaná HW komponenta přejde dle výrobce pouze do kategorie náhradní díl a nebude již k dispozici jako běžně dostupné (vyráběné) zboží, zpravidla se zvyšuje několikanásobně cena náhradního dílu výrobce.

ČLÁNEK III. - POPIS PROGRAMŮ PODPORY APLIKAČNÍCH SOFTWARE

1. PROGRAM ZÁKLADNÍ PODPORY APLIKAČNÍHO SOFTWARE STAPROMEDEA

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

1. **Garance funkčnosti ASW** - Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajišťovat opravu zjištěných chyb v programovém kódu ASW StaproMEDEA formou aktuálně vydávaných softwarových opravných kódů (označené jako hot-fix nebo patch).
2. **Garance rozvoje ASW** - Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory rozvíjet ASW StaproMEDEA a poskytovat objednateli updaty, upgrady či vyšší verze tohoto ASW, které byly uvolněny na trh a které zahrnují:
 - opravené funkce a moduly,
 - vylepšené funkce a moduly,
 - nové funkce a moduly, které nejsou samostatně dodávané na trh.
3. **Garance legislativních updatů** - Dodavatel se zavazuje provádět úpravy kódu ASW StaproMEDEA tak, aby tento pracoval v souladu s platnými předpisy a zákony. Úprava ASW bude provedena při každé změně právních předpisů, která se bude dotýkat funkcí ASW. Lhůta k provedení úprav činí 30 dnů od vydání příslušného právního předpisu ve sbírce zákonů. V případě zveřejnění jinou formou před termínem vyhlášení ve sbírce zákonů nastane plnění po dohodě mezi oběma smluvními stranami tak, aby nebylo narušeno bezchybné zpracování dat pro potřeby objednatele. Zajištění legislativních updatů garantuje dodavatel pouze pro poslední, na trh uvolněnou verzi ASW StaproMEDEA.
4. **Garance dostupnosti úprav ASW** - Dodavatel se zavazuje umožnit objednateli přístup k poslední verzi ASW dle bodů 1, 2 a 3 formou možnosti přístupu k úložišti dodavatele na adrese ftp://ftp.stapro.cz.
5. **Servisní garance** – Dodavatel se zavazuje garantovat objednateli dostupnost služeb servisní pohotovost, telefonická pohotovost HotLine a služby HelpDesk Centra podpory zákazníků v rozsahu dle sjednaného programu podpory technických prostředků IS.
6. **Garance podpory databázových prostředků Progress** - Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajistit podporu databázového prostředí a dalších systémových softwarových prostředků firmy Progress Software Corp., které jsou instalovány u objednatele jako nutná součást provozního prostředí ASW StaproMEDEA v rozsahu stanoveném popisem služby Podpora databázového prostředí Progress.
7. **Garance služeb** - Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajistit pro objednatele následující služby:
 - **služby migrace** – převod aplikace StaproMEDEA na vyšší verzi databázového prostředí firmy Progress Software Corp. Případné náklady na převod – migraci nejsou zahrnuty v ceně této smlouvy.
8. **Garance informovanosti** - Dodavatel se zavazuje bez prodlení informovat objednatele o veškerých softwarových produktech, nebo jejich částech, uvolňovaných v rámci této podpory a rovněž o všech nově samostatně dodávaných funkcích a modulech ASW StaproMEDEA.
9. **Podpora ASW nezahrnuje:**

Dodávku následujících rozšíření ASW StaproMEDEA:

- Nové, samostatné nebo rozšiřující moduly, které jsou samostatně dodávané na trh a které neomezují dostupnost a funkčnost dodaného ASW.
- Nové, samostatně dodávané funkce systému, bez nichž je možné dodaný systém provozovat a které je možné povolit nebo zablokovat při zachování dostupnosti ostatních funkcí.
- Rozšíření počtu licencí jednotlivých modulů nebo licencí pracovních stanic.
- Nová generace aplikace, zcela se lišící použitým programovacím prostředkem nebo databází.

Dodávku následujících služeb podpory ASW StaproMEDEA:

- Instalace sw produktů (hot-fix, patch, update, upgrade) poskytovaných v rámci této podpory.
- Instalace vyšších verzí databázového prostředí Progress.
- Prezentace a zaškolení při implementaci nových verzí na místě u objednatele.
- Školící seminář internálního typu k novým verzím produktu.
- Instalační a servisní práce spojené s jinými technologiemi nebo ASW, než uvedenými v příloze č. 1.

PODPORA DATABÁZOVÉHO PROSTŘEDÍ PROGRESS

Dodavatel se zavazuje poskytnout objednateli v rámci sjednané podpory ASW StaproMEDEA podporu databázových produktů firmy Progress Software Corporation (dále jen PSC) v souladu se smluvními ujednáními mezi dodavatelem a firmou Progress Software spol. s r.o. (dále jen Progress) a v rozsahu daném Programem roční údržby produktů PSC.

Program roční údržby sw databázového prostředí Progress Software Corporation

Program roční údržby PSC zahrnuje podporu pro sw databázového prostředí Progress v rozsahu legálně používaných licencí jako součást systémového provozního prostředí ASW StaproMEDEA. Na tento sw se vztahují následující garance podpory provozu:

1. **Garance rozvoje** - dodavatel se zavazuje poskytovat objednateli na software PSC následující sw produkty:
 - opravné softwarové kódy (patch),
 - updaty, upgrady či vyšší verze produktu.
2. **Garance opravy** - dodavatel se zavazuje instalovat vybrané opravné softwarové kódy na db prostředí serveru ASW objednatele formou vzdáleného přístupu.
3. **Garance změny** - objednatel má možnost výměny jednoho produktu firmy Progress za jiný v rámci stejné produktové řady (např. při změně provozní platformy - operačního systému).
4. **Garance technické podpory výrobce** - objednatel má právo přístupu přímo nebo prostřednictvím dodavatele na internetové stránky technické podpory PSC www.progress.com/support/index.htm obsahující:
 - Přehled o softwarových opravách (patch) a přístup k těmto opravným kódům za účelem řešení chyb v programovém kódu příslušného produktu instalovaného u objednatele.
 - PROGRESS „Knowledge Base“ - aktuální databáze technických referencí, která informuje o problémech, obsahuje vysvětlení chybových hlášení a další technické informace.
 - „TechSupport Direct“ - objednatel má právo přístupu přímo nebo prostřednictvím dodavatele na Středisko technických služeb firmy Progress Software Corporation, které zahrnují tyto činnosti: vzdálená diagnostika problému, zjištění problému, náhradní řešení, průběžné informování žadatele o postupu řešení, postoupení problému vývojovému týmu společnosti Progress, možnost opravy programů (patch) na vyžádání, podpora produktů třetích stran, certifikace nebo podpora produktů pro nová prostředí (nové HW platformy, OS, DB třetích stran, prohlížeče, web servery nebo JVM).
 - Nejnovější informace o produktech, událostech a akcích pořádaných firmou Progress Software Corporation.
5. **Garance okamžité podpory ("technical hotline support")** - objednatel má právo prostřednictvím dodavatele (aplikačního partnera PSC) využít „Centrum technických služeb“ v Rotterdamu za účelem řešení neodkladných implementačních či provozních problémů souvisejících s produkty Progress.
6. **Podpora db prostředí nezahrnuje** dodávku následujících služeb k softwarovým produktům PSC:
 - instalaci updatů, upgradů a nových verzí, které je nutné provádět na místě u objednatele.

2. PROGRAM ZÁKLADNÍ PODPORY APLIKAČNÍHO SOFTWARE LIS STAPRO

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

1. **Garance funkčnosti ASW** - Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajišťovat opravu zjištěných chyb v programovém kódu ASW LIS formou aktuálně vydávaných softwarových opravných kódů (ozn. jako hot-fix nebo patch).
2. **Garance rozvoje ASW** - Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory rozvíjet ASW LIS a poskytovat objednateli updaty, upgrady či vyšší verze tohoto ASW, které byly uvolněny na trh a které zahrnují:
 - opravené funkce a moduly,
 - vylepšené funkce a moduly,
 - nové funkce a moduly, které nejsou samostatně dodávané na trh.
3. **Garance legislativních updatů** - Dodavatel se zavazuje provádět úpravy kódu ASW LIS tak, aby tento pracoval v souladu s platnými předpisy a zákony. Úprava ASW bude provedena při každé změně právních předpisů, která se bude dotýkat funkcí ASW. Lhůta k provedení úprav činí 30 dnů od vydání příslušného právního předpisu ve sbírce zákonů. V případě zveřejnění jinou formou před termínem vyhlášení ve sbírce zákonů nastane plnění po dohodě mezi oběma smluvními stranami tak, aby nebylo narušeno bezchybné zpracování dat pro potřeby objednatele. Zajištění legislativních updatů garantuje dodavatel pouze pro poslední, na trh uvolněnou verzi ASW LIS.
4. **Garance dostupnosti úprav ASW** - Dodavatel se zavazuje umožnit objednateli přístup k poslední verzi ASW dle bodů 1, 2 a 3 formou možnosti přístupu k úložišti dodavatele na adrese ftp://ftp.stapro.cz.
5. **Servisní garance** – Dodavatel se zavazuje garantovat objednateli dostupnost služeb servisní pohotovost, telefonická pohotovost HotLine a služby HelpDesk Centra podpory zákazníků v rozsahu dle sjednaného programu podpory technických prostředků IS.
6. **Garance podpory databázových prostředků** - Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajistit podporu databázového prostředí a dalších systémových softwarových prostředků, které jsou instalovány u objednatele jako nutná součást provozního prostředí ASW LIS v rozsahu stanoveném popisem služby Podpora databázového prostředí.
7. **Garance služeb** - Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajistit pro objednatele následující služby:
 - **služby migrace** – převod aplikace LIS na vyšší verzi databázového prostředí. Případné náklady na převod – migraci nejsou zahrnuty v paušální ceně této smlouvy.
 - **služby instalace oprav** (hot-fix služby) - instalace opravných kódů (hot-fix, patch,) ASW LIS poskytovaných v rámci této podpory.
 - **služby zaškolení** správce ASW při implementaci nových verzí na místě u objednatele.
8. **Garance informovanosti** - Dodavatel se zavazuje bez prodlení informovat objednatele o veškerých softwarových produktech, nebo jejich částech, uvolňovaných v rámci této podpory a rovněž o všech nově samostatně dodávaných funkcích a modulech ASW LIS.
9. **Podpora ASW nezahrnuje:**
 - Dodávku následujících rozšíření ASW LIS:**
 - Nové, samostatné nebo rozšiřující moduly, které jsou samostatně dodávané na trh a které neomezuji dostupnost a funkčnost dodaného ASW.
 - Nové, samostatně dodávané funkce systému, bez nichž je možné dodaný systém provozovat a které je možné povolit nebo zablokovat při zachování dostupnosti ostatních funkcí.
 - Rozšíření počtu licencí jednotlivých modulů nebo změnu kategorie laboratoře podle počtu vzorků.
 - Nová generace aplikace, zcela se lišící použitým programovacím prostředkem nebo databází.
 - Dodávku následujících služeb podpory ASW LIS:**
 - Instalace vyšších verzí databázového prostředí.
 - Školící seminář internálního typu k novým verzím produktu.
 - Instalační a servisní práce spojené s jinými technologiemi nebo ASW, než uvedenými v příloze č. 1.

PODPORA DATABÁZOVÉHO PROSTŘEDÍ

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

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

1. **Garance funkčnosti** - dodavatel se zavazuje instalovat objednateli pro podporu db prostředí inovované softwarové kódy Service Pack (patch) a update. Podmínkou je volné šíření licence inovovaných kódů výrobcem nebo předání legální licence objednatelem.
2. **Garance opravy** - dodavatel se zavazuje instalovat vybrané opravné softwarové kódy na db prostředí serveru ASW objednatele. Podmínkou je volné šíření licence inovovaných kódů výrobcem nebo předání legální licence objednatelem.
3. **Garance technické podpory výrobce** - dodavatel se zavazuje zprostředkovat a využít pro provoz db prostředí objednatele technickou podporu výrobce nebo dodavatele databázového prostředí. Tato podpora zahrnuje zejména:
 - Přehled o sw opravách (patch) a vyžádání přístupu k těmto opravným kódům za účelem řešení chyb v programovém kódu příslušného produktu instalovaného u objednatele.
 - Přístup do znalostní databáze „Knowledge database“ - aktualizovaná databáze technických referencí, která informuje o problémech, obsahuje vysvětlení chybových hlášení a další informace.
 - Přístup na Support Forum - možnost sdílení problémů a podpora řešení uživatelů databázových produktů.
4. **Podpora db prostředí nezahrnuje** v ceně smlouvy dodávku následujících služeb:
 - Instalační práce nutné instalaci opravných kódů, updatů, upgradů a nových verzí.
 - Poskytnutí opravných nebo inovovaných softwarových kódů, které výrobce sw poskytuje za úhradu.

ČLÁNEK IV. - KATEGORIE INCIDENTŮ A PODPORA PROSTŘEDKŮ IS

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

1. KATEGORIE INCIDENTU

Klasifikace incidentu		
Kategorie incidentu	Závažnost incidentu	Příklad
Havárie - přerušení provozu	Služba aplikačního sw jako celku nebo jeho kritické funkce nejsou pro uživatele dostupné.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Havárie db serveru. ▪ Výpadek kritické části provozu. ▪ Nedostupný příjem pacientů. ▪ Nedostupné zadávání výsledků v LIS. ▪ Nefunkční komunikace s hlavním analyzátozem. ▪ Výpadek centrálního rozvaděče sítě.
Významná závada - významné omezení provozu	Kritické funkce ASW jsou pro uživatele významněji omezeny (dlouhá doba odezvy), ale jsou dostupné a použitelné.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nefunkční zpracování Výkaznictví v období vykazování. ▪ Významné (hromadné) chyby ve vykázaných dávkách. ▪ Nefunkční zálohování. ▪ Časté narušování denního souboru LIS a nutnost jeho obnovování.

2. DEFINICE PROGRAMU PODPORY PROSTŘEDKŮ IS

Program ROZŠÍŘENÁ PODPORA prostředků IS			
Kategorie incidentu	Příjem hlášení	Servisní garance	
		Zahájení řešení	Servisní výjezd
Havárie Přerušení provozu	Nepřetržitě HotLine - 24x7, HelpDesk - 9x5 v pracovní dny: 7:00-16:00.	Neprodleně	Nejpozději následující pracovní den nebo při příjmu hlášení v pracovní den do 10:00 v tento den.
Významná závada významné omezení provozu		Nejpozději následující pracovní den	Nejpozději pátý následující pracovní den

Zahájením řešení se rozumí:

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

Konec přílohy č.2

PŘÍLOHA Č. 3

JMENOVÁNÍ OSOB A PRAVIDLA SOUČINNOSTI

ČLÁNEK I. - OSOBY ODPOVĚDNÉ ZA ŘÍZENÍ VZTAHŮ V RÁMCI TÉTO SMLOUVY

1. Pracovníci odpovědní za řízení vztahů smlouvy jsou stanoveni následovně:

Dodavatel

osoba odpovědná za smluvní vztah s oprávněním k uzavření smlouvy:
osoba oprávněná k jednání o smluvních podmínkách:

Ing. Leoš Raibr	výkonný ředitel a jednatel společnosti
Mgr. Ivo Panchártek	obchodní manažer

Objednatel

osoba odpovědná za smluvní vztah s oprávněním k uzavření smlouvy:
osoba oprávněná k jednání o smluvních podmínkách:

Ing. Radim Petráš	člen představenstva společnosti
Ing. Zdeněk Řezníček	vedoucí oddělení informačních technologií

2. Pracovník dodavatele odpovědný za vlastní plnění a spolupráci s objednatelem je stanoven následovně:

Dodavatel

osoba odpovědná za plnění smlouvy

Petr Jelínek	ved. odd. HelpDesk
---------------------	--------------------

3. Pracovníci objednatele odpovědní za spolupráci s dodavatelem jsou stanoveni následovně:

Objednatel

osoba odpovědná za spolupráci

Ing. Zdeněk Řezníček	Vedoucí odd. informačních technologií
-----------------------------	---------------------------------------

4. Organizační podpora objednatele – odpovědná osoba objednatele pro koordinaci servisního výjezdu dodavatele včetně stanovení její dostupnosti:

Objednatel - organizační podpora objednatele pro servisní výjezd

Ing. Zdeněk Řezníček	602 434 929	dostupnost denně od 6.30 do 21:00
Martin Čejka	721 801 458	dostupnost denně od 6.30 do 21:00
Miloslav Heřmánek	721 801 458	dostupnost denně od 6.30 do 21:00

ČLÁNEK II. - PRAVIDLA SOUČINNOSTI

1. CENTRUM PODPORY ZÁKAZNÍKA - HELPDESK

HelpDesk - základní určení

- Dodavatel zajišťuje řízení a správu požadavků, hlášení chyb nebo závad vztahujících se ke službám dle této smlouvy pomocí Centra podpory zákazníků, které používá pro podporu své činnosti softwarový nástroj HelpDesk STAPRO a pracoviště služby HelpDesk STAPRO (dále jen HelpDesk).
- Dodavatel se zavazuje poskytnout objednateli služby Centra podpory zákazníků a přístup do systému HelpDesk pro tyto účely:
 - příjem požadavků uživatelů,
 - hlášení chyb, závad, incidentů, problémů, havárií apod.,
 - poskytování aktuálních informací o stavu řešení.
- Přístup ke službám sw HelpDesk je poskytován a garantován objednateli jako nedílná součást této smlouvy.

Předání Požadavků a hlášení chyb a závad

- V případě, že objednatel má na dodavatele požadavky vztahující se ke službám dle této smlouvy, může tyto požadavky nahlásit dodavateli do systému HelpDesk.
- V případě, že objednatel zjistí chyby v aplikačním software nebo závady na technických prostředcích či službách, které jsou předmětem této smlouvy, je odpovědný pracovník objednatele povinen tuto skutečnost nahlásit dodavateli do systému HelpDesk.

3. Dodavatel se zavazuje, že všechny záznamy HelpDesku (požadavky a hlášení závad) budou řešeny dle závazků garantovaných touto smlouvou.
4. Nahlášení požadavků, chyb, závad apod. do systému HelpDesk STAPRO je možné následujícími způsoby:
 - internet: <http://www.stapro.cz>
 - e-mail: helpdesk@stapro.cz
 - telefonicky v pracovní dny od 7:00-16:00: +420 467 003 150
 - faxem na čísle: +420 467 003 119
 - písemně dopisem nebo předáním na adresu: STAPRO s. r. o.
Úsek péče o zákazníky
Pernštýnské nám. 51
530 02 Pardubice
5. Požadavek nebo závada se považují za nahlášené okamžikem zaevidování do systému HelpDesk dodavatele.
6. Na HelpDesk se mohou obracet pouze určení pracovníci objednatele uvedení v článku 1.
7. Každý požadavek nebo závada budou zaznamenány v systému HelpDesk a dle typu (dotaz, konzultace, hlášení chyby, hlášení problému, námět, připomínka, ...) bude použita některá z následujících variant řešení:
 - telefonická konzultace,
 - řešení vzdáleným přístupem,
 - servisní zásah a oprava na místě,
 - předání problému k řešení subdodavateli nebo jiné třetí straně,
 - předložení návrhu řešení (vyžaduje-li řešení problému dodatečné náklady - investice, testování, vypracování alternativního řešení či postupu atd.).

Základní garance odezvy HelpDesku na požadavek nebo hlášení závady

1. Dodavatel se zavazuje na každý došlý požadavek nebo hlášení závady odpovědět objednateli nejpozději následující pracovní den. Pokud nebudou požadavek nebo závada do této doby vyřešeny, bude v tomto termínu odeslána e-mailová informace o stavu řešení a předpokládaném termínu vyřešení.
2. Tato garance nijak neovlivňuje garanci vlastního řešení jednotlivých požadavků či závad sjednané touto smlouvou.

2. CENTRUM PODPORY ZÁKAZNÍKA - HOTLINE

HotLine - základní určení

1. Dodavatel zajišťuje převzetí hlášení havárií nebo významných závad vztahujících se ke službám a technickým nebo aplikačním prostředkům dle této smlouvy pomocí Centra podpory zákazníků, které používá pro zajištění nepřetržité dostupnosti (24 hod., 7 dní v týdnu) komunikačního kanálu službu HotLine 24x7 (dále jen HotLine).
2. Dodavatel se zavazuje poskytnout objednateli služby Centra podpory zákazníků a nepřetržitý přístup ke službě HotLine pro tyto účely:
 - příjem hlášení havárií systémů,
 - příjem hlášení významných závad systémů.
3. Přístup ke službě HotLine je poskytován a garantován objednateli jako nedílná součást této smlouvy.

Předání hlášení havárie a významné závady

1. V případě, že objednatel zjistí havárii nebo významnou závadu v aplikačních nebo na technických prostředcích či službách, které jsou předmětem této smlouvy, je odpovědný pracovník objednatele oprávněn tuto skutečnost nahlásit dodavateli prostřednictvím služby HotLine.
2. Dodavatel se zavazuje, že všechny hlášení prostřednictvím služby HotLine (hlášení havárií a významných závad) budou převzaty a řešeny dle závazků garantovaných touto smlouvou.
3. Nahlášení havárií a významných závad prostřednictvím služby HotLine je možné následujícím způsobem:
 - telefonicky na mobilním čísle: **+420 605 292 649**
4. Havárie nebo významná závada se považují za nahlášené okamžikem převzetí pracovníkem služby HotLine dodavatele.
5. Na HotLine se mohou obracet pouze určení pracovníci objednatele uvedení v kap. 1.