

SERVISNÍ SMLOUVA č. SO - 2387

PODPORA PROVOZU IS

STAPRO s. r. o.

se sídlem
jedenajíc
IČ
DIČ
bankovní spojení

Pernštýnské nám. 51, 530 02 Pardubice
Ing. Leoš Raibr, jednatel společnosti
13583531
CZ13583531

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

a

Fakultní nemocnice u sv. Anny v Brně

Státní příspěvková organizace

se sídlem Pekařská 53, 656 91 Brno
jedenajíc Ing. Petr Koška, MBA, ředitel nemocnice
IČ 00159816
DIČ CZ00159816
bankovní spojení:

(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 objednatele.
2. Společným cílem smluvních stran je zajištění provozu, funkčnosti a dostupnosti vybraných informačních technologií a informačních systémů (dále také IT) užívaných objednatel a uživateli objednatele.

ČLÁNEK II - PŘEDMĚT SMLOUVY

1. Dodavatel se zavazuje prostřednictvím svých zaměstnanců a / nebo smluvních partnerů poskytovat objednateli služby spočívající v zajištění a podpoře provozu informačních systémů objednatele, resp. v zajištění a podpoře 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 řádně a včas poskytnuté 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 samostatné 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 kvalifikovanými a vyškolenými pracovníky 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 v naléhavém případě 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,
 - bezpečné, nezávadné a zdraví neohrožující pracovní prostředí.
8. Objednatel se zavazuje přijmout plnění dodavatele, pokud bylo provedeno řádně, včas 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 - Fakultní nemocnice u sv. Anny v Brně, Pekařská 53, 656 91 Brno.
2. Místem plnění služeb, které nejsou vázány na pracoviště objednatele (např. konzultace, školení, vzdálený servis) 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. 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 objednatelům 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 90 dní ode dne jejího vystavení.
4. Platby budou prováděny objednatelům 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. Náklady na cestovné a případné ubytování pracovníků dodavatele spojené s plněním této smlouvy jsou zahrnuty v celkové roční ceně plnění a nebudou objednateli účtovány, resp. fakturovány.
6. Servisní a instalační práce, 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.
7. Materiálové náklady při servisních zásazích mimo platnou záruku jednotlivých komponent budou hrazeny objednatelům na základě objednávky objednatelů, pokud tato služba není součástí sjednaných služeb dle této smlouvy.
8. Pokud smluvní strany sjednají změnu rozsahu plnění dle této smlouvy v návaznosti na objednatelům vyžádané změny v rozsahu a úrovni sjednaných služeb, pak současně sjednají změnu sjednané roční ceny, a to formou písemného dodatku k této smlouvě.
9. Po uplynutí čtyř let od data účinnosti této smlouvy je dodavatel každoročně oprávněn jednostranně upravit vždy k 1. lednu daného kalendářního roku sjednanou roční cenu v závislosti na ohlášené míře inflace předchozího kalendářního roku publikované Českým statistickým úřadem; tato změna bude vždy provedena písemným dodatkem k této smlouvě.

ČLÁNEK VII – VYŠŠÍ MOC

1. Žádná ze smluvních stran nenese odpovědnost za porušení povinností, které bylo způsobeno okolnostmi vylučujícími odpovědnost. Za okolnosti vylučující odpovědnost se v souladu s § 374 zákona považují překážky, jež nastaly nezávisle na vůli povinné strany a brání jí ve splnění její povinnosti, jestliže nelze rozumně předpokládat, že by povinná strana tyto překážky nebo jejich následky odvrátila nebo překonala, a dále, že by v době vzniku závazku tyto překážky předvíдалa (např. požár, povodně, výpadky dodávek elektrické energie, povstání, války, zásahy vlády nebo veřejných orgánů apod.)
2. Je-li některé ze stran zabráněno plnit své závazky z důvodů okolností vylučujících odpovědnost, 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 objednatelů 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., o péči o zdraví lidu, 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 objednatelů k zajištění ochrany osobních údajů pacientů a klientů objednatelů.
4. Dodavatel prohlašuje, že přijal bezpečnostní opatření k zajištění ochrany osobních údajů pacientů a klientů objednatelů 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 objednatelů 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.

ČLÁNEK IX – DUŠEVNÍ VLASTNICTVÍ A OBCHODNÍ TAJEMSTVÍ

1. Dodavatel souhlasí se zpřístupněním nebo zveřejněním všech náležitostí tohoto smluvního vztahu.
2. Dodavatel poskytne kontrolním a obdobným orgánům veškerou potřebnou součinnost a dokumentaci při výkonu kontrol týkajících se této veřejné zakázky a smluv, které z ní vyplynou. Zhotovitel poskytne Objednateli nebo jím určené osobě veškerou potřebnou součinnost a dokumentaci pro zpracování monitorovacích zpráv a hlášení v souvislosti s touto veřejnou zakázkou a smlouvami, které z ní vyplynou. Povinnost součinnosti zajistí Zhotovitel i u subdodavatelů, kteří se budou podílet na realizaci této veřejné zakázky.
3. Dodavatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost vůči třetím osobám o informacích získaných v souvislosti s plněním této veřejné zakázky.
4. 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 má zájem na jejich utajení.
5. 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.
6. Objednatel neumožní jakékoliv další využití těchto materiálů, konceptů, know-how nebo technik bez předchozího písemného souhlasu dodavatele.
7. 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 výši 0,01% z dlužné částky za každý den 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 je objednatel oprávněn účtovat dodavateli i za dílčí neplnění následující smluvní pokutu:
Nedodržení doby zahájení servisního zásahu:

- v případě Havárie (přerušení provozu)	1 500 Kč za každou započatou hodinu
- v případě Významné závady (významné omezení provozu)	1 000 Kč za každou započatou hodinu
- v případě Závady (omezení provozu)	500 Kč za každou započatou hodinu
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 dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.
3. Tato smlouva nabývá účinnosti prvního dne následujícího měsíce po dni předání díla dle smlouvy SO-2371
4. 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 šest měsíců a běží od prvního dne následujícího měsíce po doručení výpovědi druhé smluvní straně.

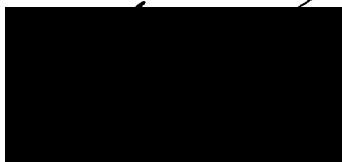
držitel certifikátu systému řízení kvality dle ISO 9001:2000 a certifikátu environmentálního systému řízení dle ISO 14001:2004

- Odstoupením ze strany dodavatele, kdy je dodavatel oprávněn odstoupit od této smlouvy v případě, že objednatel je v prodlení s jakoukoliv platbou účtovanou dodavatelem dle této smlouvy o více než 3 kalendářní měsíce. Odstoupení je účinné dnem jeho doručení do sídla objednatele uvedeného v této smlouvě.
- 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 písemnosti doručením faxovou zprávou nebo elektronickou poštou.
6. 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.

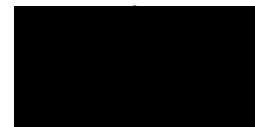
V Pardubicích dne 8.9.2011



Za dodavatele:

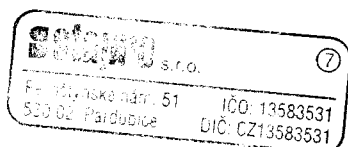
Ing. Leoš Raibr
jednatel společnosti

V Brně dne 8. 9. 2011



Za objednatele:

Ing. Petr Koška, MBA
ředitel nemocnice



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 FONS OpenLIMS

výrobce: STAPRO s.r.o.

- FONS OpenLIMS – základní modul – biochemie, hematologie
- FONS OpenLIMS – mikrobiologický modul – bakteriologie
- FONS OpenLIMS modul pro komunikaci s analyzátory Biochemie včetně modulů QC:
 - Roche PSM
 - Arkray Aution MAX
 - IRIS IQ 200
 - Compact 3 I.
 - Compact 3 II.
 - Osmostation Arkray OM6050
 - HYRYS HIT
 - GemPremier 3000 series I.
 - GemPremier 3000 series II.
 - AxSYM Plus
 - Architect i2000SR
 - Immage
 - Tosoh G7
- FONS OpenLIMS modul pro komunikaci s analyzátory Hematologie včetně modulů QC:
 - BCS
 - BCS XP I.
 - BCS XP II.
 - Sysmex CA-1500
 - Sysmex XE-2100 D
 - Spektrofotometr Specord 205
 - BioMérieux Mimi Vidas
 - Desaga S 2000
- FONS OpenLIMS modul pro komunikaci s analyzátory Mikrobiologie včetně modulů QC:
 - Bact/Alert 3D (detekce mykobakterií)
 - Bact/Alert (kultivace hemokultur)
 - Evolis
 - Access
- FONS OpenLIMS modul pro komunikaci s analyzátory Imunologie včetně modulů QC:
 - Nephelometr Immage I.
 - Nephelometr Immage II.
 - Nephelometr BN2
 - Immulite 2000
 - Průtokový cytometr NAVIOS

Rozsah licence FONS OpenLIMS	Biochemie	45 pracovních stanic
	Hematologie	20 pracovních stanic
	Mikrobiologie	23 pracovních stanic
	Imunologie	22 pracovních stanic

Technické prostředky

Dodavatel se zavazuje dodávat sjednané služby na tyto technické prostředky:

Název zařízení	Výrobce a typ	Operační systém	Záruční podmínky
server #1 pro ASW FONS OPENLIMS	DELL PE R510	MS WIN 2008 R2	3roky, 24x7, reakce do 4 hod.
server #2 pro ASW FONS OPENLIMS	DELL PE R510	MS WIN 2008 R2	3roky, 24x7, reakce do 4 hod.

2. Podpora aplikačních software

Aplikační sw FONS OpenLIMS

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

- **Základní podpora aplikačního sw FONS OpenLIMS** - program péče o aplikaci zahrnuje:
 - Garance funkčnosti ASW – poskytování opravných kódů (hot-fix a patch).
 - Garance rozvoje ASW a db prostředí – poskytování výrobcem uvolněných 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 FONS OpenLIMS na vyšší verzi db prostředí.
 - Garance informovanosti – poskytování informací o nových sw produktech.
 - Garance možnosti účasti uživatelů na vzdělávacích setkáních k problematice IS.
- **Preventivní prohlídky** – kontrola funkčnosti, zabezpečení a optimalizaci provozu dle sjednaných oblastí, včetně vypracování zprávy – protokolu a jeho zaslání odpovědné osobě objednatele:
 - FONS OpenLIMS všechny moduly vč. db prostředí **4 x ročně**
- **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 FONS OpenLIMS **4 dny měsíčně**

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

3. Podpora technických prostředků IS

Server pro ASW FONS OpenLIMS

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

- **Servisní služby dle podmínek programu sjednané dostupnosti provozu technických prostředků IS**
- **Preventivní prohlídky** – kontrola funkčnosti, zabezpečení a optimalizaci provozu dle sjednaných oblastí, včetně vypracování zprávy – protokolu a jeho zaslání odpovědné osobě objednatele:
 - HW serveru ASW FONS OpenLIMS **4 x ročně**

4. Definice programu podpory prostředků IS

Program SJEDNANÉ DOSTUPNOSTI prostředků IS			
Kategorie incidentu	Příjem hlášení	Servisní garance	
		Zahájení řešení	Zprovoznění systému
Havárie přerušení provozu	Nepřetržitě HotLine - 24x7, HelpDesk - 9x5 v pracovní dny: 7:00-16:00.	Nejpozději do 60 min. po přijetí oznámení.	Nejpozději do 4 hodin po přijetí oznámení.
Významná závada významné omezení provozu		Nejpozději do 120 min. po přijetí oznámení.	Nejpozději do 6 hodin po přijetí oznámení.
Závada omezení provozu		Nejpozději do 12 hod. po přijetí oznámení.	Nejpozději do 24 hod. po přijetí oznámení.

Program SJEDNANÉ DOSTUPNOSTI prostředků IS			
Kategorie incidentu	Příjem hlášení	Servisní garance	
		Zahájení řešení	Zprovoznění systému
Servisní odstávka přerušení provozu	Oznámení zodpovědné osobě objednatele min. 48 hodin před plánovaným zahájením servisní odstávky.	V pracovní dny od 15:00 hod. , v mimo pracovní dny od 8:00 hod., příp. po dohodě s objednatelem.	Nejpozději do 8 hodin po zahájení servisního zásahu.

Program sjednané dostupnosti provozu ASW FONS OpenLIMS jako celku včetně serverových technologií - program péče o aplikaci zahrnuje:

- Servisní garance nepřetržité dostupnosti servisních služeb **24x7 podpory provozu ASW**
- Servisní garance nepřetržité dostupnosti servisních služeb **24x7 podpory provozu db prostředí.**
- Servisní garance nepřetržité dostupnosti servisních služeb **24x7 podpory provozu serverových technologií.**
- Garance dostupnosti služby aplikace **HelpDesk 24x7** – přístup k systému služby aplikace HelpDesk Centra podpory zákazníků.
- Garance dostupnosti služby **HotLine 24x7** – nepřetržitý přístup k systému služby HotLine Centra podpory zákazníků.
- Garance **zahájení servisního zásahu vzdáleným přístupem** – zahájení servisního zásahu dle kategorie incidentu nejpozději do 60 min. / 120 min / 12 hod. od nahlášení na službu HotLine.
- Garance **zprovoznění systému - odstranění závady** – zprovoznění provozu ASW dle kategorie incidentu nejpozději do 4 hod. / 6 hod. / 24 hod. od nahlášení na službu HotLine.

5. Celková roční cena plnění

a. Cena v členění pro účely smlouvy:

položka	cena podpory ASW a HW	cena služby konzultací	roční cena plnění
základní podpora ASW FONS OpenLIMS	516 000 Kč	39 040 Kč	555 040 Kč
dostupnost provozu ASW FONS OpenLIMS	154 800 Kč	-	154 800 Kč
dostupnost provozu serverů pro ASW FONS OpenLIMS	39 000 Kč	-	39 000 Kč
smluvní paušál cestovného	15 000 Kč	-	15 000 Kč
celková roční cena podpory bez DPH			763 840 Kč
celková roční výše DPH 20%			152 768 Kč
celková roční cena podpory včetně DPH			916 608 Kč
sjednaná měsíční úhrada bez DPH			63 653 Kč
celková měsíční výše DPH 20%			12 731 Kč
celková měsíční cena podpory včetně DPH			76 384 Kč

Konec přílohy č. 1

PŘÍLOHA č. 2

POPIS SLUŽEB PODPORY

ČLÁNEK I. - PODPORA APLIKAČNÍCH SOFTWARE

1. APLIKAČNÍ SW FONS OpenLIMS

FONS OpenLIMS – servisní podpora

Dodavatel se zavazuje zajišťovat podporu ASW FONS OpenLIMS a databázového prostředí pro rozsah ASW FONS OpenLIMS uvedený v příloze č. 1 a dle programu „**Základní podpora aplikačního sw FONS OpenLIMS**“ rozšířeného o „**Program sjednané dostupnosti provozu ASW FONS OpenLIMS**“.

1. PROGRAM ZÁKLADNÍ PODPORY APLIKAČNÍHO SOFTWARE FONS OpenLIMS

Vymezení základní podpory - Základní podpora ASW FONS OpenLIMS 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:

- Garance funkčnosti ASW** - Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajišťovat opravu zjištěných chyb v programovém kódu ASW FONS OpenLIMS formou aktuálně vydávaných softwarových opravných kódů (ozn. jako hot-fix nebo patch).
- Garance rozvoje ASW** - Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory rozvíjet ASW FONS OpenLIMS a poskytovat objednateli updaty, upgrady či vyšší verze tohoto ASW, které byly výrobcem uvolněny na trh a které zahrnují:
 - opravené funkce a moduly,
 - vylepšené funkce a moduly,
 - nové funkce a moduly, které nejsou samostatně dodávané na trh.
- Garance legislativních updatů** - Dodavatel se zavazuje provádět úpravy kódu ASW FONS OpenLIMS tak, aby tento pracoval v souladu s platnými právními předpisy a příslušnými normami, které definují zvláštní požadavky na systém řízení kvality a způsobilost zdravotnické laboratoře. Legislativní úpravy kódu ASW jsou garantovány ve vztahu k léčbě osoby pacienta objednatele, k úhradám zdravotní péče pro objednatele, k elektronicky zpracovávaným a sledovaným údajům v ASW a k objednatelům zpravidla elektronicky vykazovaným údajům a datům pro ostatní subjekty, vyjmenované zákonem nebo vyhláškou. 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 FONS OpenLIMS.
- 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 <https://helpdesk.stapro.cz>.
- 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.
- 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 FONS OpenLIMS v rozsahu stanoveném popisem služby Podpora databázového prostředí.
- Garance služeb** - Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajistit pro objednatele následující služby:
 - služby migrace** – převod aplikace FONS OpenLIMS 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 FONS OpenLIMS poskytovaných v rámci této podpory. Případné náklady na instalaci nejsou zahrnuty v paušální ceně této smlouvy.
 - 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 FONS OpenLIMS.

9. **Podpora ASW nezahrnuje:**

Dodávku následujících rozšíření ASW FONS OpenLIMS:

- 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 změnu počtu licencí pracovních stanic.
- Nová generace aplikace, zcela se lišící použitým programovacím prostředkem nebo databází.

Dodávku následujících služeb podpory ASW FONS OpenLIMS:

- Instalační práce spojené s instalací updatů, upgradů a nových verzí databázového prostředí.
- Instalační práce spojené s instalací update, upgrade a vyšších verzí ASW.
- Školící seminář internátního typu k novým verzím produktu.
- Instalační a servisní práce spojené s jinými technologiemi nebo ASW, než uvedenými v příloze č. 1.

Práce si objednává objednatel na základě nabídky rozsahu požadovaných prací.

Aktualizace provozních číselníků ASW

- Objednatel zodpovídá za správné nastavení a údržbu lokálního číselníku metod - zejména fyziologických mezí, trendů, nadbytečností, vazeb na Národní číselník metod, údajů pro výkaznictví, návaznost číselníku metod na kódy výkonů apod. a dále všech uživatelských číselníků, zejména číselníku žadatelů, textů, výpočtových metod apod.
- Objednatel dále odpovídá za průběžný import aktuálních číselníku výkonů a dalších aktualizovaných číselníků vydávaných třetí stranou, např. číselník IČP a od plátců péče VZP.

PODPORA DATABÁZOVÉHO PROSTŘEDÍ

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

Program podpory zahrnuje služby pro podporu databázového prostředí v rozsahu legálně používaných licencí jako součást systémového provozního prostředí ASW FONS OpenLIMS. 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.

ROZŠÍŘENÍ ZÁKLADNÍ PODPORY PROVOZU ASW

PROGRAM SJEDNANÉ DOSTUPNOSTI PROVOZU ASW FONS OPENLIMS

Vymezení programu sjednané dostupnosti provozu ASW - Program sjednané dostupnosti provozu ASW FONS OpenLIMS se vztahuje pouze ke sjednanému rozsahu modulů a licencí, uvedených v příloze č. 1,

a to ode dne sjednání této podpory provozu ASW. Na tento sjednaný rozsah se vztahují následující garance nepřetržité podpory provozu:

- 1. Servisní garance nepřetržitě dostupnosti servisních služeb 24x7 podpory provozu ASW FONS OPENLIMS** – dodavatel se zavazuje zajistit dostupnost nepřetržitě pohotovosti a reakce služby servisního týmu technických specialistů pro řešení havarijních stavů v provozu systémové a aplikační vrstvy informačního systému. Dostupnost nepřetržitě pohotovosti a reakce servisního týmu je zajištěna prostřednictvím vyhrazeného telefonního čísla služby HotLine, definovaného v příloze č. 3. Dostupnost nepřetržitě servisní pohotovosti je garantována po dobu 24 hodin denně, 7 dní v týdnu (24x7) s garancí vzdálené odezvy odborného technického pracovníka dle kategorie incidentu nejpozději 60 min. / 120 min / 12 hod. od nahlášení na vyhrazené telefonní číslo služby HotLine.
- 2. Servisní garance nepřetržitě dostupnosti servisních služeb 24x7 podpory provozu db prostředí MS SQL** – dodavatel se zavazuje zajistit dostupnost nepřetržitě pohotovosti a reakce služby servisního týmu technických specialistů pro řešení havarijních stavů v provozu systémové a databázové vrstvy ASW. Dostupnost nepřetržitě pohotovosti a reakce servisního týmu je zajištěna prostřednictvím vyhrazeného telefonního čísla služby HotLine, definovaného v příloze č. 3. Dostupnost nepřetržitě servisní pohotovosti je garantována po dobu 24 hodin denně, 7 dní v týdnu (24x7) s garancí vzdálené odezvy odborného technického pracovníka dle kategorie incidentu nejpozději 60 min. / 120 min / 12 hod. od nahlášení na vyhrazené telefonní číslo služby HotLine.
- 3. Servisní garance nepřetržitě dostupnosti servisních služeb 24x7 podpory provozu serverových technologií** – dodavatel se zavazuje zajistit dostupnost nepřetržitě pohotovosti a reakce služby servisního týmu technických specialistů pro řešení havarijních stavů v provozu serverových technologií ASW. Dostupnost nepřetržitě pohotovosti a reakce servisního týmu je zajištěna prostřednictvím vyhrazeného telefonního čísla služby HotLine, definovaného v příloze č. 3. Dostupnost nepřetržitě servisní pohotovosti je garantována po dobu 24 hodin denně, 7 dní v týdnu (24x7) s garancí vzdálené odezvy odborného technického pracovníka dle kategorie incidentu nejpozději 60 min. / 120 min / 12 hod. od nahlášení na vyhrazené telefonní číslo služby HotLine.
- 4. Garance dostupnosti služby aplikace HelpDesk 24x7** – dodavatel se zavazuje zajistit přístup ke službě aplikace HelpDesk Centra podpory zákazníků pro záznamy a evidenci řešení a postupů v případech řešení havarijních stavů v provozu ASW. Dostupnost služby aplikace HelpDesk je zajištěna prostřednictvím internetového portálu aplikace HelpDesk na www adrese definované v příloze č. 3. Dostupnost služby HelpDesk je garantována po dobu 24 hodin denně, 7 dní v týdnu (24x7).
- 5. Garance dostupnosti služby HotLine 24x7** – dodavatel se zavazuje zajistit přístup ke službě HotLine Centra podpory zákazníků pro možnost oznámení řešení havarijních stavů v provozu ASW. Dostupnost služby HotLine je zajištěna prostřednictvím vyhrazeného telefonního čísla služby HotLine, definovaného v příloze č. 3. Dostupnost služby HotLine je garantována po dobu 24 hodin denně, 7 dní v týdnu (24x7) s garancí vzdálené odezvy odborného technického pracovníka dle kategorie incidentu nejpozději 60 min. / 120 min / 12 hod. od nahlášení na vyhrazené telefonní číslo služby HotLine.
- 6. Garance zahájení servisního zásahu vzdáleným přístupem** - dodavatel se zavazuje zahájit servisní činnosti směřující k odstranění havarijního stavu v provozu ASW formou vzdálené servisní reakce odborného technického pracovníka dle kategorie incidentu nejpozději 60 min. / 120 min / 12 hod. od nahlášení na vyhrazené telefonní číslo služby HotLine.
- 7. Garance zprovoznění systému - odstranění závady** - dodavatel se v případě omezení provozu ASW zavazuje garantovat zprovoznění provozu ASW dle kategorie incidentu nejpozději do 4 hod. / 6 hod. / 24 hod. od nahlášení problémového stavu objednatelem na vyhrazené telefonní číslo služby HotLine.

FONS OpenLIMS - služby podpory provozu

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

- **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.

FONS OpenLIMS - služby podpory uživatelů

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

- **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. 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 (dílních 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 objednatele 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.
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.

ČLÁNEK II. - PODPORA TECHNICKÝCH PROSTŘEDKŮ INFORMAČNÍHO SYSTÉMU**1. SERVER PRO ASW FONS OpenLIMS**

Dodavatel se zavazuje poskytovat následující služby pro server s ASW FONS OpenLIMS:

- **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 sjednané dostupnosti provozu technických prostředků IS**

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

ČLÁNEK III. - 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, jeho funkce nejsou pro uživatele dostupné a nelze pokračovat v užívání ASW. Celková ztráta funkcionality ASW, kdy není k dispozici žádné dočasné řešení problému.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Havárie db serveru. ▪ Nedostupný příjem pacientů. ▪ Nedostupné zadávání výsledků v LIS. ▪ Nefunkční komunikace s hlavním analyzátozem. ▪ Nefunkční zpracování Výkaznictví v období vykazování.
Významná závada - významné omezení provozu	Služba ASW nebo kritické funkce ASW jsou pro uživatele významně omezeny problém způsobuje závažnou ztrátu služeb ASW. V používání ASW lze pokračovat pouze omezeně, některé z klíčových funkcionalit nelze použít. Není k dispozici žádné přijatelné náhradní řešení.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Významné (hromadné) chyby ve vykázaných dávkách. ▪ Nefunkční zálohování. ▪ Časté narušování denního souboru LIS a nutnost jeho obnovování. ▪ Neúměrně dlouhá doba odezvy ASW.
Závada, chyba - omezení provozu	Služba ASW nebo kritické funkce ASW jsou pro uživatele dostupné, problém způsobuje omezení služeb ASW. V používání ASW lze pokračovat. Není ohroženo používání služby ASW pro uživatele.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nefunkční tisk na jednom pracovišti. ▪ Nefunkční kontrola podmínek pořizování dokladů – výkazů pro pojišťovnu. ▪ Nesprávná konfigurace provozu pracoviště.

2. DEFINICE PROGRAMU PODPORY PROSTŘEDKŮ IS

Program SJEDNANÉ DOSTUPNOSTI prostředků IS			
Kategorie incidentu	Příjem hlášení	Servisní garance	
		Zahájení řešení	Zprovoznění systému
Havárie přerušení provozu	Nepřetržitě HotLine - 24x7, HelpDesk - 9x5 v pracovní dny: 7:00-16:00.	Nejpozději do 60 min. po přijetí oznámení.	Nejpozději do 4 hodin po přijetí oznámení.
Významná závada významné omezení provozu		Nejpozději do 120 min. po přijetí oznámení.	Nejpozději do 6 hodin po přijetí oznámení.
Závada omezení provozu		Nejpozději do 12 hod. po přijetí oznámení.	Nejpozději do 24 hod. po přijetí oznámení.

Program SJEDNANÉ DOSTUPNOSTI prostředků IS			
Kategorie incidentu	Příjem hlášení	Servisní garance	
		Zahájení řešení	Zprovoznění systému
Servisní odstávka přerušení provozu	Oznámení zodpovědné osobě objednatele min. 48 hodin před plánovaným zahájením servisní odstávky.	V pracovní dny od 15:00 hod. , v mimo pracovní dny od 8:00 hod., příp. po dohodě s objednatelem.	Nejpozději do 8 hodin po zahájení servisního zásahu.

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 TĚTO SMLOUVY

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

Dodavatel

osoba odpovědná za smluvní vztah s oprávněním k uzavření smlouvy: [redacted] jednatel společnosti
osoba oprávněná k jednání o smluvních podmínkách: [redacted] obchodní manažer

Objednatel

osoba odpovědná za smluvní vztah s oprávněním k uzavření smlouvy: [redacted] Ředitel
osoba oprávněná k jednání o smluvních podmínkách: [redacted] náměstek pro informatiku

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

Dodavatel

osoba odpovědná za plnění smlouvy kontakt [redacted] vedoucí odd. HelpDesk
e-mail: [redacted]

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

Objednatel

osoby odpovědné za spolupráci

[redacted] [redacted]	Odbor programování a analýz	[redacted] [redacted] [redacted]
[redacted]	Mikrobiologický ústav	[redacted] [redacted]
[redacted] [redacted]	Mikrobiologický ústav	[redacted] [redacted]
[redacted]	Oddělení klinické hematologie	[redacted] [redacted]
[redacted] [redacted]	Oddělení klinické hematologie	[redacted] [redacted]
[redacted]	Oddělení klinické biochemie	[redacted] [redacted]
[redacted]	Oddělení klinické biochemie	[redacted] [redacted]
[redacted] [redacted]	Ústav klinické imunologie a alergologie	[redacted] [redacted]
[redacted]	Ústav klinické imunologie a alergologie	[redacted] [redacted]

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

Objednatel - organizační podpora objednatele pro servisní výjezd

[redacted] [redacted] dostupnost pracovní dny od 7:00 do 15:30
[redacted] [redacted] dostupnost pracovní dny od 7:30 do 16:00
[redacted] [redacted] dostupnost pracovní dny od 7:30 do

16:00

ČLÁNEK II. - PRAVIDLA SOUČINNOSTI

1. CENTRUM PODPORY ZÁKAZNÍKA - HELPDESK

HelpDesk - základní určení

1. 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).
2. 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.
3. Přístup ke službám sw HelpDesk je poskytován a garantován objednateli jako nedílná součást této smlouvy.

Předání Požadavků a hlášení chyb a závad

1. V případě, že objednatel má na dodavatele požadavky vztahující se ke službám dle této smlouvy, může tyto požadavky nahlásit dodavateli do systému HelpDesk.
2. 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 číslo:	+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 evidovány v záznamu systému HelpDesk a dle typu (dotaz, konzultace, hlášení chyby, hlášení problému, námět, připomínka, ...) bude použita některá z následujících variant řešení:
 - telefonická konzultace s odborným pracovníkem dodavatele,
 - reakce – popis řešení v daném záznamu systému HelpDesk,
 - 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. 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 určené pracovníci objednatele uvedení v kap. 1.
6. Každé hlášení bude zaznamenáno pracovníkem služby HotLine v systému HelpDesk a bude řešeno dle závazků garantovaných touto smlouvou.

Základní garance odezvy HotLine na hlášení havárie nebo významné závady

1. Dodavatel se zavazuje přijmout a reagovat dle podmínek smlouvy na každé došlé hlášení havárie nebo významné závady. Dodavatel se zavazuje zajistit příjem hlášení odborným pracovníkem nepřetržitě 24 hodin denně, 7 dní v týdnu na mobilním telefonním čísle. Výjimkou je porucha mobilní sítě na straně mobilního operátora, za kterou dodavatel nenese zodpovědnost a nemá vliv na její provoz.

3. STANOVENÍ PRAVIDEL SOUČINNOSTI

Pravidla součinnosti jsou závazná pro činnosti, které jsou spojeny se zajištěním provozu ASW a technologií sjednaných v příloze č.1, např. vynucené servisní činnosti nebo proaktivní údržba, a nejsou v rámci této smlouvy či jiných návazných smluv zajišťovány dodavatelem.

Pravidla součinnosti:

- objednatel a dodavatel se zavazují stanovit a udržovat aktuální seznam odpovědných osob,
- objednatel se zavazuje dodavateli předat a udržovat aktuální informace o všech technických prostředcích uvedených v příloze č. 1 a to zejména:
 - záruční a pozáruční podmínky výrobce nebo dodavatele prostředku (dále jen výrobce),
 - podmínky poskytnutí servisní podpory výrobce,
 - kontaktní spojení na výrobce, resp. na servisní podporu výrobce
 - identifikační informace výrobce včetně přesné konfigurace konkrétního zařízení,
 - další specifická ujednání vztahující se k podpoře provozu ASW a HW,
- požadavek na servisní podporu schvaluje odpovědná osoba objednatele,
- servisní podporu HW inicializuje - objednává u výrobce dodavatel,
- s výjimkou požadavku na servisní podporu HW, předává výrobcu všechny informace objednatel, dodavatel pouze se souhlasem nebo na žádost objednatele,
- servisní zásahy hradí objednatel dle odst. 7 čl. VI. smlouvy,
- servisní materiál schvaluje a objednává pouze objednatel na základě doporučení dodavatele,
- servisní materiál hradí objednatel dle odst. 8 čl. VI. smlouvy,
- v případě servisního výjezdu je servisním místem sídlo objednatele (Brno, Pekařská 53) a detašovaná pracoviště objednatele dislokovaná ve městě Brně,

- v případě servisního výjezdu zajišťuje organizační podporu objednatel osoba uvedená v seznamu odpovědných osob objednatel,
- objednatel se zavazuje zajistit dostupnost organizační podpory dle definovaného rozsahu dostupnosti na uvedených kontaktních číslech,
- dodavatel je povinen vždy před uskutečněním servisního výjezdu kontaktovat osobu organizační podpory objednatel,
- dodavatel je oprávněn neprovést servisní výjezd v případě, že organizační podpora objednatel není dostupná, v tomto případě je dodavatel povinen o této skutečnosti provést záznam do systému HelpDesk a dále po každé uplynulé hodině opětovně zkoušet kontaktovat organizační podporu,
- objednatel odpovídá za provádění zálohování a zabezpečení ukládání zálohovacích médií záložních dat ASW a dalších informačních systémů nezbytných pro provoz ASW v dostatečném rozsahu a četnosti,
- dodavatel je povinen předkládat objednateli požadavky a návrhy na upgrade ASW a HW, požadavky schvaluje a objednáva pouze objednatel.

ČLÁNEK III. - BEZPEČNOST A OCHRANA

1. BEZPEČNOST A OCHRANA DAT NA SERVEROVÝCH SYSTÉMECH

1. Objednatel se zavazuje zajišťovat zálohování kompletního objemu dat provozovaných informačních systémů takovým způsobem, aby v případě nedostupnosti provozních dat byla možná obnova záložních dat s minimálním rizikem a rozsahem ztráty provozních dat. V případě ztráty dat a neexistence aktuálních záloh těchto dat neodpovídá dodavatel za jejich obnovení. Konfigurace zálohovacího systému bude nastavena dodavatelem v rámci implementace aplikace Openlims dle smlouvy o dílo.
2. Objednatel zajistí formou organizačních opatření dostupnost hesel k privilegovaným uživatelským účtům pro servisní pracovníky dodavatele v případě řešení havarijní situace v souladu se závazky této smlouvy (reakční doba, služba „HotLine“ apod.) a též jejich následnou změnu po ukončení servisního zásahu.
3. Objednatel je zodpovědný za řízení přístupu k citlivým osobním údajům uloženým na serverových systémech ve smyslu zákona č.101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů ve znění pozdějších předpisů, a to včetně tvorby a správy bezpečných hesel k uživatelským účtům.

2. VZDÁLENÝ PŘÍSTUP

1. Objednatel se zavazuje, že umožní dodavateli poskytování služeb dle této smlouvy vzdáleným přístupem. Objednatel se dále zavazuje, že technicky a organizačně zajistí možnost vzdáleného přístupu dodavatele prostřednictvím telefonní sítě nebo sítě Internet na vyhrazenou pracovní stanici připojenou k počítačové síti LAN objednatel. Dodavatel preferuje vzdálený přístup prostřednictvím zabezpečeného kanálu sítě Internet.
2. Objednatel poskytne dle požadavků dodavatele pracovní stanici vybavenou programovými prostředky pro vzdálený přístup. Objednatel se dále zavazuje zajistit podle požadavků dodavatele připravenost stanice pro vzdálený přístup tak, aby bylo možné okamžité připojení k požadované části informačního systému bez zbytečného zpoždění způsobeného instalací, nastavováním a konfigurováním stanice vzdálené správy. Pokud stanice vzdálené správy nebude takto připravena, je dodavatel oprávněn tuto konfiguraci nebo nastavení provést vlastními prostředky a následně vyfakturovat náklady dle aktuálního ceníku dodavatele.

ČLÁNEK IV. - SPECIFICKÁ UJEDNÁNÍ

1. SPECIÁLNÍ LICENCE SW PRODUKTŮ VE VLASTNICTVÍ OBJEDNATELE

V případě používání SW produktů pořízených na základě speciálních licenčních programů pro zdravotnictví (MS Select) nebo školství (EDU) apod., se objednatel zavazuje zajišťovat samostatně rozvoj těchto sw produktů. Zajištěním se rozumí vlastní pořízení legálních licencí update, upgrade a nových verzí sw produktů a dále poskytnutí této licence dodavateli pro možnost plnění služeb podpory. Použití, resp. instalace a zprovoznění těchto speciálních licenčních sw produktů dodavatelem bude provedeno pouze po dohodě objednatel s dodavatelem a dle podmínek této smlouvy.

Konec přílohy č.3