



Smlouva o podpoře programových modulů

I.

Smluvní strany

1) **TIS Brno, s. r. o.**, Křtiny 221, 679 05 křtiny,, zapsán v OR vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 46968 IČ: 269 38 944, DIČ: CZ26938944
Zastoupení: Ing. Tomáš Lejdar, jednatel společnosti

(dále jen „zhotovitel“)

2) **Ústřední vojenská nemocnice – Vojenská fakultní nemocnice Praha**, U vojenské nemocnice 1200/1, 162 00 Praha Břevnov IČ: 61383082, DIČ: CZ 61383082
zastoupená : plk.prof. MUDr. Miroslavem Zaoralem, Ph.D., ředitelem
(dále jen "objednatel")

II.

Předmět smlouvy

1. **Předmětem** této smlouvy je: závazek zhotovitele poskytovat objednateli služby související s podporou provozu informačního systému transfúzní stanice objednatele, konkrétně programových modulů a připojených zařízení:
 - a) IS TIS Krevní banka , modul Sklad transfúzních přípravků
 - b) IS TIS Krevní banka, modul Laboratoř předtransfúzních vyšetření
 - c) IS TIS Krevní banka, modul Elektronický test kompatibility
 - d) IS TIS, modul Zvaní dárců pomocí SMS zpráv
 - e) On-line komunikace s analyzátořem ImmucorGama Galileo
 - f) On-line připojených analyzátořů softwarem zhotovitele dle přílohy č.S01

Podpora bude prováděna v níže uvedeném rozsahu. Podporou provozu se pro účely této smlouvy rozumí: odstraňovat chybné funkce a nestandardní stavy ve výše uvedených modulech a těmto chybným stavům a nestandardním stavům systematicky předcházet. Dále povinnost udržovat uvedené moduly v souladu s legislativními požadavky na jejich funkčnost a provozování. Zhotovitel dále na základě požadavků objednatele provádí statistické sběry dat, jejich vyhodnocení a tvorbu přehledů, které vyplývají z vnitřní potřeby objednatele nebo z jeho povinností vůči zřizovateli a orgánům státní zdravotní správy.

2. Součástí podpory je i provádění zákaznických úprav uvedených modulů na základě požadavku objednatele, předložení nabídky řešení ze strany zhotovitele a po schválení nabídky vystavení příslušné objednávky na realizaci.
3. Povinnost objednatele zaplatit za plnění této smlouvy sjednanou cenu.

III.

Základní časové a obsahové pokrytí

- 1) Podpora je poskytována v **pracovních dnech v době od 7:30 – 15:30**. Reakční doba je stanovena na maximálně 2 hodiny. Dohledávání chyb a problémů způsobených nesprávnou funkcí programu a jejich řešení v reakční době stanovené smlouvou. Úpravy tiskových výstupů z informačního systému a odstraňování chyb způsobených uživatelem ve sjednaném rozsahu..
- 2) Objednatel uplatňuje své požadavky na plnění smlouvy ze strany zhotovitele následujícími způsoby:
 1. Užitím webového portálu Help desk na webové adrese [redacted] přístupný oprávněným osobám.
 2. Telefonicky v době základního časového pokrytí dle článku 3 této smlouvy na telefoních číslech: [redacted]
 3. Elektronickou poštou **nepřetržitě** na adresách [redacted]
 4. Faxem nepřetržitě, fax: [redacted]
 5. Listovní poštou na adresu sídla dodavatele.
 6. Osobně v případě setkání zástupců zhotovitele a objednatele.

Smluvní strany se dohodly, že v případě telefonického požadavku je následně požadavek uplatněn a případně doplněn objednatelem i některým z dalších způsobů.

- 3) Zhotovitel se zavazuje zahájit řešení problému v termínech dle následující tabulky v rámci doby základního časového pokrytí poskytování podpory.

Stupeň závažnosti	Zahájení řešení
Havarijní	2 hodin
Kritický	2 hodin
Vážný	6 hodin
Nevážný	12 hodin

Havarijní - aplikace nebo některý její modul či podstatná funkcionalita je nefunkční nebo vykazuje chyby zpracování

Kritický - aplikace nebo některý modul nepracuje korektně, nepravidelně vykazuje chyby, případně časové prodlevy ohrožují využití funkcionality systému.

Vážný - jedná se o problém, který neohrožuje funkčnost systému, existuje složitý náhradní postup k dosažení potřebného cíle, případně funkcionalita není akutně potřebná nebo je prodloužená časová náročnost tak, že začíná ohrožovat provoz systému

Nevážný - jedná se o problém, který neohrožuje funkčnost systému, existuje náhradní postup k dosažení potřebného cíle nebo je prodloužená časová náročnost tak, že neohrožuje provoz systému



- 4) Smluvní strany se dohodly, že za objednatele mají právo uplatnit požadavky na plnění smlouvy tyto oprávněné osoby objednatele:

Za oddělení OHBKT:

primář oddělení, jeho zástupce, nebo vedoucí zaměstnanec ve směně

Úseková laborantka transfúzních laboratoří nebo její zástupce

Úseková sestra úseku odběrů a zpracování krve nebo její zástupce

Za oddělení informatiky:

Vedoucí oddělení informatiky a jeho zástupce

Pracovníci uživatelské podpory

V akutním případě havarijního stavu též kterýkoliv přítomný pracovník objednatele.

Drobné úpravy na žádost objednatele (změny formátu tiskových sestav, štítků, nastavení scénářů, doplnění typů přípravků, drobné opravy chyb v datech způsobených uživatelem atd.) do maximální výše 5 hodin měsíčně. Úpravy na přání objednatele nad rámec 5 hodin měsíčně jsou řešeny podle přílohy U02.

Místem plnění je oddělení supportu na adrese sídla zhotovitele. V případě potřeby zásahu do IS TIS objednatele, použije zhotovitel on-line připojení k IS TIS nebo vyšle svého pracovníka k provedení zásahu v sídle objednatele.

IV.

Cena podpory

Cena služby podpory je stanovena na 34 000,-Kč (třicet čtyři tisíc korun českých) bez DPH za každý uskutečněný měsíc, splatná na základě fakturace zhotovitele za poskytování služeb v uplynulém kalendářním měsíci.

Cena služby podpory se skládá:

Položka	Typ služby	Cena bez DPH měsíčně
Sklad transfúzních přípravků	M01	1 200 Kč
Laboratoř předtransfúzních vyšetření	M01	1 300 Kč
Elektronický test kompatibility	M01	1 200 Kč
Zvaní dárců pomocí SMS zpráv	M01	3 200 Kč
OnLine komunikace s anlr. Galileo	M01	1 000 Kč
Služby HelpDesk + Hotline	T01+T02	10600 Kč
Podpora připojení přístrojů UVN	P01	3 700 Kč
Podpora připojení přístrojů Louny	P01	2 500 Kč
Podpora připojení přístrojů Jilemnice	P01	2 500 Kč
Podpora výjezdních odběrů	P02	1 800 Kč
Drobné úpravy na žádost objednatele	U01	5 000 Kč



Typy služeb a jejich popis jsou v samostatných přílohách.
Seznam připojených přístrojů je v příloze S01

K ceně plnění bude připočtena daň z přidané hodnoty odpovídající zákonné sazbě platné v den uskutečnění zdanitelného plnění.

Smluvní strany se dohodly, že zhotovitel je oprávněn na základě dohody s objednatelem, formou dodatku k této smlouvě, zvýšit cenu všech nebo některých vybraných služeb, a to nejvýše o procentuální sazbu, jejíž výše se stanoví podle nárůstu indexu spotřebitelských cen sděleného Českým statistickým úřadem (ČSÚ) nebo zveřejněném v tisku na základě informace ČSÚ, za období od data posledního stanovení ceny. Nedojde-li k dohodě a podepsání dodatku smlouvy o úpravě ceny do 30 dnů od předložení písemného návrhu objednateli, je zhotovitel oprávněn od smlouvy odstoupit.

Cenu plnění bude zhotovitel fakturovat vždy za uplynulý kalendářní měsíc do 10 dnů po uplynutí kalendářního měsíce; faktura musí obsah veškeré náležitosti daňového dokladu podle platných právních předpisů.

V případě, že bude faktura vystavena před splněním nebo nebude obsahovat veškeré stanovené náležitosti nebo bude obsahovat věcné nesprávnosti, je objednatel oprávněn vrátit fakturu zhotoviteli; v takovém případě zhotovitel vystaví novou fakturu s novým datem splatnosti a do uplynutí nového data splatnosti není kupující v prodlení s placením faktury.

Splatnost faktury činí 90 dní od jejího odeslání.

V.

Platnost a účinnost smlouvy

Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu smluvními stranami, účinnost nabývá dnem 1.7.2012
Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.

VI.

Odpovědnost za vady

Zhotovitel dodá s každou provedenou úpravou i novou verzi uživatelské a administrátorské dokumentace tak, aby předaná dokumentace zcela odpovídala aktuálnímu stavu aplikace. Pokud se provedené změny nedotknou obsahu této dokumentace, není ji potřeba předávat.

V případě, že dodaná služba podpory nebo dopracovaná úprava aplikace bude mít vady jakosti, množství nebo právní vady, je objednatel oprávněn tyto vady u poskytovatele reklamovat. Reklamacie musí mít písemnou formu a musí v ní být uvedeno, jakým způsobem se vady projevují. Zhotovitel se zavazuje vady bezplatně odstranit.

V případě, že poskytovatel obdrží reklamaci uživatele, je povinen se k ní bez zbytečného odkladu vyjádřit a dohodnout s objednatelem způsob odstranění vady.



VII.

Ukončení smluvního vztahu

- 1) Tuto smlouvu lze ukončit :
 - a) dohodou smluvních stran;
 - b) písemnou výpovědí;
 - c) odstoupením od smlouvy.
- 2) Tuto smlouvu lze vypovědět i bez udání důvodu; výpověď musí být písemná, jinak je neplatná. Smluvní vztah pak zanikne uplynutím výpověďní doby, která se sjednává v trvání 2 (dvou) měsíců a počíná běžet prvního dne měsíce následujícího po měsíci, v němž byla doručena výpověď druhé smluvní straně.
- 3) Od této smlouvy je oprávněna odstoupit smluvní strana dotčená podstatným porušením závazků druhé smluvní strany. Za podstatné porušení závazku se pokládá
 - a) na straně zhotovitele :
 1. prodlení s odstraněním vady či řešením problému o více než dvojnásobek sjednané doby (čl. III odst. 3);
 2. opakované poskytnutí vadné služby;
 - b) na straně objednatele :
 1. prodlení se zaplacením fakturované ceny prací delší jednoho měsíce.
- 4) Odstoupení musí být provedeno písemnou formou a musí být druhé straně doručeno. Smluvní vztah pak zaniká dnem, který je uveden v odstoupení od smlouvy.

VIII.

Smluvní pokuty

- 1) Ocitne-li se zhotovitel v prodlení s poskytnutím služby anebo poskytne-li vadnou službu, je objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 0,05 % z dohodnuté ceny za každý den prodlení.
- 2) Ocitne-li se objednatel v prodlení se zaplacením řádné faktury, je zhotovitel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení.
- 3) Právo na náhradu škody zaplacením smluvní pokuty není dotčeno.

IX.

Ostatní smluvní ujednání

- 1) Tento smluvní vztah se řídí obchodním zákoníkem a autorským zákonem.
- 2) Veškeré změny a doplňky této smlouvy musí mít písemnou formu.
- 3) Parametry podpory aplikace neupravené touto smlouvou, podrobný postup řešení problému, specifikace závažnosti chybových stavů a další podmínky plnění závazků zhotovitele i objednatele jsou stanoveny v příloze nazvané Technicko-organizační podmínky poskytování služeb podpory IS TIS, která je nedílnou součástí této smlouvy.



Podpora informačního systému transfúzní stanice

Jako osoby zplnomocněné pro jednání o smlouvě mezi smluvními stranami
za objednatele: vedoucí oddělení informatiky, jeho zástupce, právník právního oddělení a statutární zástupce
UVN, k podpisu ředitel objednatele.

za dodavatele: Ing. Tomáš Lejdar, zástupce RNDr. Petr Švenda

Tato smlouva má 8 příloh: S01, T01, T02, P01, P02, M01, U01, U02

Tato smlouva je vyhotovena ve čtyřech stejnopisech, z nichž každá smluvní strana obdrží dva výtisky..

Na důkaz souhlasu s celým obsahem smlouvy připojují smluvní strany svoje vlastnoruční podpisy.

Za objednatele:

Jméno a příjmení: plk.prof. MUDr. Miroslav Zaoral, Ph.D.

Pozice: Ředitel nemocnice

Místo: Praha

Datum:



Podpis:



Razítko:

Za zhotovitele:

Jméno a příjmení: Ing. Tomáš Lejdar

Pozice: jednatel

Místo: Křtiny

Datum:

1.7.2012



Podpis:

Razítko:



TIS BRNO s.r.o.
Transfuziologické Informační Systémy
Křtiny 221, 679 05 Křtiny
IČ: 260 38 544 DIČ: CZ26938944



Připojené výrobní přístroje – příloha S01

Jilemnice

Analyzátor Mindray BC3000 (TCP/IP)

4x BS1000 - odběrové váhy Jilemnice (TCP/IP)

3x Haemonetics PCS - separátor krevních složek Jilemnice (TCP/IP)

1x Haemonetics MSC+ - separátor krevních složek Jilemnice (TCP/IP)

Louny:

Analyzátor Mindray BC3000 (TCP/IP)

odběrová váha Baxter - Louny (TS 172.18.153.10/10003)

odběrová váha Baxter - Louny (TS 172.18.153.10/10004)

odběrová váha Baxter - Louny (TS 172.18.153.10/10005)

odběrová váha Baxter - Louny (TS 172.18.153.10/10006)

UVN:

2x Analyzátor Mindray BC3000 (TCP/IP)

odběrová váha Baxter - UVN (TS 172.18.7.230/2104)

odběrová váha Baxter - UVN (TS 172.18.7.230/2105)

odběrová váha Baxter - UVN (TS 172.18.7.230/2106)

odběrová váha Baxter - UVN (TS 172.18.7.230/2107)

odběrová váha Baxter - UVN (TS 172.18.7.230/2108)

odběrová váha Baxter - UVN (TS 172.18.7.230/2109)

Centrifuga Hereaus Cryofuge 6000i (TS 172.18.7.229/2104)

Centrifuga Hereaus Cryofuge 6000i (TS 172.18.7.229/2105)

Centrifuga Hereaus Cryofuge 6000i (TS 172.18.7.229/2106)

Centrifuga Hereaus Cryofuge 6000i (TS 172.18.7.229/2103)

6 x lis Macopharma Macopress ftp prenos z 172.18.6.42

Šokový zmrazovač Hof HPF 90 (TS 172.18.7.229/2107)

1 x Haemonetics MCS + (TS 172.18.7.230/2111) - separátor krevních složek

1 x Haemonetics MCS+ (TS 172.18.7.230/2116) - separátor krevních složek

1

1 x Haemonetics MCS +(TS 172.18.7.230/2114) - separátor krevních složek

1

1 x Haemonetics PCS (TS 172.18.7.230/2115) - separátor krevních složek

1 x Výrobní váhy METTLER-Toledo (TS 172.18.7.230/2102)

1 x analyzátor Abbott Architekt 2000i (TS 172.18.6.154/10001)

1 x analyzátor Kone Konelab 30i (TS 172.18.6.107/2102)



Úroveň služeb – Příloha T01

Help Desk/IS TIS

Předmět služby

V rámci služby HelpDesk/IS TIS zajišťuje zhotovitel příjem, evidenci a vyřizování požadavků na služby uvedené v předmětu smlouvy.

Popis služby

Objednatel se obrací se svými požadavky primárně přes webový portál <https://bugs.tis-brno.cz> ve výjimečných případech též telefonicky, elektronickou poštou, faxem či listovní poštou na adresu zhotovitele.

V případě nejasné formulace požadavku ze strany objednatele, především nebude-li z něho zřejmá závažnost problému nebo hodnocení závažnosti bude ze strany zhotovitele a objednatele rozdílné, má zhotovitel právo si vyžádat jeho následující upřesnění, a to primárně přes webový portál [redacted] nebo písemnou formou (elektronickou poštou nebo faxem). Vyžádá-li si zhotovitel doplnění požadavku prostřednictvím webového portálu, je současně povinen na tuto žádost upozornit příslušného pracovníka objednatele elektronickou poštou.

Pro potřeby stanovení termínů plnění závazků vyplývající z této smlouvy se za termín nahlášení požadavku vždy považuje termín jeho zápisu do webového portálu.

Zhotovitel, pokud to bude v jeho moci, bude informovat objednatele o předpokládané délce prací vedoucí k řešení požadavku.

Zhotovitel dokumentuje postup řešení požadavku formou zápisu komentářů přes webový portál .

Rozsah a místo plnění

Služba je poskytována v rozsahu stanoveném v článku III. této smlouvy.

Místo výkonu služby

Místem výkonu služby je oddělení podpory na adrese zhotovitele, dle potřeby i místo sídla objednatele.

Technicko-organizační podmínky

- 1) Objednatel se zavazuje vznášet požadavky pouze prostřednictvím oprávněných zástupců a pouze prostřednictvím služby Help Desk.
- 2) Zhotovitel nebude přijímat požadavky na využívání služeb adresované přímo pracovníkům zhotovitele.



Úroveň služeb – Příloha T02

Hot Line / IS TIS

Předmět služby

V rámci služby Hot Line / IS TIS se zhotovitel zavazuje poskytovat telefonické konzultace s oprávněnými zástupci objednatele související s provozem a využíváním IS TIS.

Popis služby

Požadavek na konzultaci vznáší oprávněný zástupce objednatele výlučně prostřednictvím služby Help Desk / IS TIS. Pracovník zhotovitele poté sám telefonicky kontaktuje určeného pracovníka objednatele, a poskytne mu konzultaci.

Rozsah plnění

Pracovník zhotovitele kontaktuje objednatele do 2 hodin po přijetí požadavku službou HelpDesk / IS TIS.

Místo výkonu služby

Místem výkonu služby je oddělení podpory na adrese zhotovitele.



Úroveň služeb – Příloha P01

Podpora připojení přístrojů

Předmět služby

V rámci služby Podpora připojení přístrojů se zhotovitel zavazuje na základě hlášení o výpadku elektronické komunikace mezi přístroji a IS provést činnost vedoucí k odstranění výpadku

Popis služby

Zhotovitel na základě hlášení prostřednictvím službu HelpDesk o nedostupnosti nebo výpadku komunikace s přístroji specifikovanými dle přílohy S01 provede podle potřeby následující činnosti vedoucí k odstranění výpadku: diagnostika funkčnosti a dostupnosti jednotlivých komponent, restart příslušných komunikačních služeb, nastavení a konfigurace přenosových parametrů jednotlivých komponent. Pokud je problém komunikace způsoben nedostupností prvků mimo dosah zhotovitele (routery, vpn spojení, atd.), informuje o této skutečnosti zhotovitel pracovníky IT oddělení objednatele telefonicky na telefonu pohotovosti OI tel.číslo [REDACTED]

Rozsah plnění

Pracovník zhotovitele reaguje na požadavek v termínech specifikovaných v kapitole III. Základní časové a obsahové pokrytí.

Místo výkonu služby

Místem výkonu služby je oddělení podpory na adrese zhotovitele. V případě potřeby fyzického zásahu do IS TIS, použije zhotovitel on-line připojení k IS TIS nebo vyšle svého pracovníka k provedení zásahu na pracovišti objednatele.



Úroveň služeb – Příloha P02

Podpora výjezdových odběrů

Předmět služby

V rámci služby Podpora výjezdních odběrů se zhotovitel zavazuje na základě hlášení o problémech s exportem či importem dat z výjezdních notebooků

Popis služby

Zhotovitel na základě hlášení prostřednictvím služby HelpDesk o problému synchronizace dat potřebných k realizaci výjezdních odběrů provede podle potřeby následující činnosti vedoucí k odstranění výpadku: diagnostika funkčnosti a dostupnosti jednotlivých komponent, úprava mechanismu přípravy dat před výjezdem a merge změn dat po návratu, úpravy mechanismu exportu a importu v případě změn struktur, změny rozsahu exportovaných a importovaných dat. Pokud je problém komunikace způsoben nedostupností prvků mimo dosah zhotovitele (routery, databáze, atd.), informuje o této skutečnosti zhotovitel pracovníky IT oddělení objednatele telefonicky na telefonu pohotovosti OI tel.číslo [REDACTED]

Rozsah plnění

Pracovník zhotovitele reaguje na požadavek v termínech specifikovaných v kapitole III. Základní časové a obsahové pokrytí.

Místo výkonu služby

Místem výkonu služby je oddělení podpory na adrese zhotovitele. V případě potřeby fyzického zásahu do IS TIS, použije zhotovitel on-line připojení k IS TIS nebo vyšle svého pracovníka k provedení zásahu na pracovišti objednatele.



Úroveň služeb – Příloha M01

Maintenace / IS TIS

Předmět služby

V rámci služby Maintenance / IS TIS se zhotovitel zavazuje v záruční době a dále po celou dobu platnosti smlouvy odstraňovat chybné funkce IS TIS dodaného zhotovitelem. Zhotovitel se zavazuje k instalacím nejnovějších verzí dodaných modulů minimálně jednou ročně, pokud u uvedených modulů došlo k vývoji. Zhotovitel se zavazuje provádět úpravy IS TIS tak, aby funkce odpovídaly platným zněním závazných legislativních předpisů České republiky.

Popis služby

Objednatel při zjištění chybné funkce IS TIS nebo změny platné legislativy, oznámí neprodleně tuto skutečnost zhotoviteli a specifikuje vzniklou chybu případně popis změny legislativy jasnou a srozumitelnou formou, zejména určí stupeň závažnosti chyby.

Oznámení, resp. požadavek na opravu chyby vznáší oprávněný zástupce objednatele výlučně prostřednictvím služby Help Desk / IS TIS.

Zhotovitel potvrdí příjem Hlášení problému oprávněnému zástupci objednatele elektronickou poštou a potvrdí stupeň závažnosti chyby.

Zhotovitel se zavazuje odstranit chybu, případně navrhnout náhradní řešení s přihlédnutím k její závažnosti a momentálním potřebám objednatele v termínech daných touto smlouvou – článek III. Součástí řešení vedoucí k odstranění chyby je bezplatná instalace opravené verze modulu.

Rozsah plnění

Chybnou funkcí se pro účely této smlouvy rozumí odlišné chování IS TIS, od popisu v uživatelské dokumentaci. Pro účely této dohody se zavádí následující klasifikace chyb:

Havarijní - IS TIS havaruje, nelze jej spustit, některou jeho funkci nelze použít, dochází k narušení uživatelských dat způsobem anebo dochází k nesprávným údajům v databázi.

Kritická - IS TIS je použitelný jen velmi omezeně.

Vážná - Některá doplňková funkce IS TIS je nepoužitelná, nebo jsou nezpracovatelné nějaké doplňkové úlohy IS TIS.

Nezávažná - Chyba nemající zásadní vliv na funkčnost IS TIS

Místo výkonu služby

Místem výkonu služby je oddělení podpory na adrese zhotovitele. V případě potřeby fyzického zásahu do IS TIS, použije zhotovitel on-line připojení k IS TIS nebo vyšle svého pracovníka k provedení zásahu na pracovišti objednatele.

Technicko – organizační podmínky

V případě následného vzniku problému se stejným či vyšším stupněm závažnosti mohou objednatel



se zhotovitelem přehodnotit dříve dohodnuté termíny řešení problémů.

Zhotovitel má právo reklamovat klasifikaci závažnosti problému stanovenou objednatelem v čase nepřesahujícím polovinu doby, ve které je zhotovitel povinen zahájit řešení problému.

V případě reklamace klasifikace závažnosti chyby zhotovitelem bude závažnost stanovena dohodou mezi objednatelem a zhotovitelem.

Požadavky na úpravy IS TIS, nemající charakter chyby, nejsou předmětem této služby.

Zhotovitel s objednatelem spolupracují při odhalení příčiny závady a jejího následného řešení, přičemž:

zhotovitel v případě výskytu závady, na kterou se vztahuje účinnost této služby, zahájí práce na jejím odstranění v čase určeném v čl. III případně v čase dohodnutém mezi objednatelem a zhotovitelem,

zhotovitel i objednatel budou vzájemně jednat s maximální vstřícností, zejména v případech, kdy bude vzhledem k nastalým okolnostem nutno navrhnout dočasné náhradní řešení.

Zhotovitel se zavazuje vyřešit vzniklou závadu, případně navrhnout náhradní řešení s přihlédnutím k její závažnosti a momentálním potřebám objednatele v dohodnutých termínech.

zhotovitel se zavazuje nainstalovat bez zbytečného odkladu opravené APV a včlenit je do systému objednatele.

Zhotovitel bude informovat objednatele o stavu řešení problému v termínech dohodnutých mezi oprávněnými osobami zhotovitele a objednatele



Úroveň služeb – Příloha U01

Drobné úpravy na přání zákazníka / IS TIS

Předmět služby

V rámci služby Úpravy na přání zákazníka / IS TIS se zhotovitel zavazuje provádět drobné úpravy IS TIS podle požadavků objednatele v oblastech: změny formátu tiskových sestav, štítků, nastavení scénářů, doplnění typů přípravků v maximálním rozsahu stanoveném v článku 3. **Základní časové a obsahové pokrytí** smlouvy – to je 5 hodin/měsíc.

Popis služby

Objednatel oznámí zhotoviteli požadavek na úpravu a dodá zhotoviteli popis této úpravy. Oznámení, resp. požadavek na úpravu vznáší oprávněný zástupce objednatele výlučně prostřednictvím služby Help Desk / IS TIS. Objednatel spolu s zhotovitelem určí potřebný objem práce, nutný pro provedení a zpracování změn do stávajícího IS TIS. Zhotovitel provede domluvené práce a zapracuje změny do provozovaného IS TIS v termínech, daných touto dohodou.

Rozsah plnění

Měrnou jednotkou pro určení objemů práce, resp. jejich objednávek, je 1 hodina. Zhotovitel se zavazuje zahájit práce nejpozději 14 dní od vzniku požadavku. Termíny dokončení prací jsou určeny před jejich zahájením dohodou mezi objednatelem a zhotovitelem.

Místo výkonu služby

Místem výkonu služby je oddělení podpory na adrese zhotovitele. V případě potřeby fyzického zásahu do IS TIS, použije zhotovitel on-line připojení k IS TIS nebo vyšle svého pracovníka k provedení zásahu na pracovišti objednatele.

Technicko- organizační podmínky

V případech, kdy vzhledem k rozsahu prací není možné dodržet příslušné časové termíny, zhotovitel navrhne a s objednatelem dohodne způsob a termín náhradního řešení. Zhotovitel není povinen provádět takové změny, jejichž důsledkem by byly funkce IS TIS, odporující platným zněním zákonů, vyhlášek nebo předpisů České republiky.

Úpravy, které by vyžadovaly větší objem práce, než který je stanovený pro tuto službu, budou řešeny podle přílohy U02



Úroveň služeb – Příloha U02

Úpravy na přání zákazníka nad rámec smlouvy / IS TIS

Předmět služby

V rámci služby Úpravy na přání zákazníka nad rámec / IS TIS je zhotovitel připraven provádět úpravy IS TIS podle požadavků objednatele.

Popis služby

Objednatel oznámí zhotoviteli požadavek na úpravu a dodá zhotoviteli popis této úpravy. Oznámení, resp. požadavek na úpravu vznáší oprávněný zástupce objednatele výlučně prostřednictvím služby Help Desk / IS TIS. Objednatel spolu s zhotovitelem určí potřebný objem práce, nutný pro provedení a zapracování změn do stávajícího IS TIS. Objednatel si na základě předložené nabídky (včetně ceny a termínu) objedná u zhotovitele dohodnuté práce. Zhotovitel provede objednané práce a zapracuje změny do provozovaného IS TIS v termínech, daných touto nabídkou.

Rozsah plnění

Zhotovitel se zavazuje zahájit práce do 3 měsíců od přijetí objednávky, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak. Termíny dokončení prací jsou určeny před jejich zahájením dohodou mezi objednatelem a zhotovitelem, která je uvedena v nabídce. Typickým příkladem požadavků, využívajících tuto službu, jsou požadavky vycházející ze:

zvyšování uživatelského komfortu nad rámec uživatelské dokumentace

změn organizace práce objednatele

integrace informačních systémů třetích stran, jež objednatel využívá nebo bude využívat.

Statistická zpracování pro potřeby objednatele

Místo výkonu služby

Místem výkonu služby je oddělení podpory zhotovitele na adrese, uvedené v příloze S01 této smlouvy - „HelpDesk“. V případě potřeby fyzického zásahu do IS TIS, použije zhotovitel on-line připojení k IS TIS nebo vyšle svého pracovníka k provedení zásahu na pracovišti objednatele.

Technicko- organizační podmínky

V případech, kdy vzhledem k rozsahu prací není možné dodržet příslušné časové termíny, zhotovitel navrhne a s objednatelem dohodne způsob a termín náhradního řešení.

Zhotovitel není povinen provádět takové změny, jejichž důsledkem by byly funkce IS TIS, odporující platným zněním zákonů, vyhlášek nebo předpisů České republiky.

V případech, kdy zhotovitel není vlastníkem autorských práv k podporovanému aplikačnímu programovému vybavení či těch částí, kterých se týká úprava, zahájí zhotovitel neprodleně příslušná jednání s výrobcem programového vybavení s cílem zajistit příslušné změny. V tomto případě se cena za požadované změny (úpravy) řídí cenovou politikou výrobce programového vybavení.

Úpravy, které by vyžadovaly větší objem práce, než který je stanovený pro tuto službu, budou předmětem zvláštního ujednání.

Cena

Cena za poskytování služby „Úpravy na přání zákazníka nad rámec smlouvy / IS TIS“, nedohodnou-li účastníci jinak :

Role	Předpokládaná činnost	Cena bez DPH za člověkohodinu
Projektový manažer	Definice projektového plánu, řízení kapacit na projektu, koordinace interních a externích zdrojů, řízení rizik, reportování stavu projektu.	900
Konzultant/Analytik	Konzultace, tvorba analytické dokumentace, specifikace požadavků, návrh řešení, tvorba testovacích scénářů, testování	1050
Programátor	Vývoj aplikací dle analytické dokumentace, unit testování, dokumentace aplikací.	800



Podpora informačního systému transfúzní stanice

Úroveň služeb – Příloha P02

Podpora výjezdových odběrů

Předmět služby

V rámci služby Podpora výjezdních odběrů se zhotovitel zavazuje na základě hlášení o problémech s exportem či importem dat z výjezdních notebooků

Popis služby

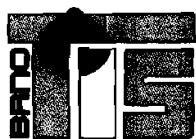
Zhotovitel na základě hlášení prostřednictvím služby HelpDesk o problému synchronizace dat potřebných k realizaci výjezdních odběrů provede podle potřeby následující činnosti vedoucí k odstranění výpadku: diagnostika funkčnosti a dostupnosti jednotlivých komponent, úprava mechanismu přípravy dat před výjezdem a merge změn dat po návratu, úpravy mechanismu exportu a importu v případě změn struktur, změny rozsahu exportovaných a importovaných dat. Pokud je problém komunikace způsoben nedostupností prvků mimo dosah zhotovitele (routery, databáze, atd.), informuje o této skutečnosti zhotovitel pracovníky IT oddělení objednatele telefonicky na telefonu pohotovosti OI tel.číslo [REDACTED]

Rozsah plnění

Pracovník zhotovitele reaguje na požadavek v termínech specifikovaných v kapitole III. Základní časové a obsahové pokrytí.

Místo výkonu služby

Místem výkonu služby je oddělení podpory na adrese zhotovitele. V případě potřeby fyzického zásahu do IS TIS, použije zhotovitel on-line připojení k IS TIS nebo vyšle svého pracovníka k provedení zásahu na pracovišti objednatele.



Úroveň služeb – Příloha M01

Maintenance / IS TIS

Předmět služby

V rámci služby Maintenance / IS TIS se zhotovitel zavazuje v záruční době a dále po celou dobu platnosti smlouvy odstraňovat chybné funkce IS TIS dodaného zhotovitelem.

Zhotovitel se zavazuje k instalacím nejnovějších verzí dodaných modulů minimálně jednou ročně, pokud u uvedených modulů došlo k vývoji.

Zhotovitel se zavazuje provádět úpravy IS TIS tak, aby funkce odpovídaly platným zněním závazných legislativních předpisů České republiky.

Popis služby

Objednatel při zjištění chybné funkce IS TIS nebo změny platné legislativy, oznámí neprodleně tuto skutečnost zhotoviteli a specifikuje vzniklou chybu případně popis změny legislativy jasnou a srozumitelnou formou, zejména určí stupeň závažnosti chyby.

Oznámení, resp. požadavek na opravu chyby vznáší oprávněný zástupce objednatele výlučně prostřednictvím služby Help Desk / IS TIS.

Zhotovitel potvrdí příjem Hlášení problému oprávněnému zástupci objednatele elektronickou poštou a potvrdí stupeň závažnosti chyby.

Zhotovitel se zavazuje odstranit chybu, případně navrhnout náhradní řešení s přihlédnutím k její závažnosti a momentálním potřebám objednatele v termínech daných touto smlouvou – článek III. Součástí řešení vedoucí k odstranění chyby je bezplatná instalace opravené verze modulu.

Rozsah plnění

Chybnou funkcí se pro účely této smlouvy rozumí odlišné chování IS TIS, od popisu v uživatelské dokumentaci. Pro účely této dohody se zavádí následující klasifikace chyb:

Havarijní - IS TIS havaruje, nelze jej spustit, některou jeho funkci nelze použít, dochází k narušení uživatelských dat způsobem anebo dochází k nesprávným údajům v databázi.

Kritická - IS TIS je použitelný jen velmi omezeně.

Vážná - Některá doplňková funkce IS TIS je nepoužitelná, nebo jsou nezpracovatelné nějaké doplňkové úlohy IS TIS.

Nezávažná - Chyba nemající zásadní vliv na funkčnost IS TIS

Místo výkonu služby

Místem výkonu služby je oddělení podpory na adrese zhotovitele. V případě potřeby fyzického zásahu do IS TIS, použije zhotovitel on-line připojení k IS TIS nebo vyšle svého pracovníka k provedení zásahu na pracovišti objednatele.



Technicko – organizační podmínky

V případě následného vzniku problému se stejným či vyšším stupněm závažnosti mohou objednatel se zhotovitelem přehodnotit dříve dohodnuté termíny řešení problémů.

Zhotovitel má právo reklamovat klasifikaci závažnosti problému stanovenou objednatelem v čase nepřesahujícím polovinu doby, ve které je zhotovitel povinen zahájit řešení problému.

V případě reklamace klasifikace závažnosti chyby zhotovitelem bude závažnost stanovena dohodou mezi objednatelem a zhotovitelem.

Požadavky na úpravy IS TIS, nemající charakter chyby, nejsou předmětem této služby.

Zhotovitel s objednatelem spolupracují při odhalení příčiny závady a jejího následného řešení, přičemž:

zhotovitel v případě výskytu závady, na kterou se vztahuje účinnost této služby, zahájí práce na jejím odstranění v čase určeném v čl. III případně v čase dohodnutém mezi objednatelem a zhotovitelem,

zhotovitel i objednatel budou vzájemně jednat s maximální vstřícností, zejména v případech, kdy bude vzhledem k nastalým okolnostem nutno navrhnout dočasné náhradní řešení.

Zhotovitel se zavazuje vyřešit vzniklou závadu, případně navrhnout náhradní řešení s přihlédnutím k její závažnosti a momentálním potřebám objednatele v dohodnutých termínech.

zhotovitel se zavazuje nainstalovat bez zbytečného odkladu opravené APV a včlenit je do systému objednatele.

Zhotovitel bude informovat objednatele o stavu řešení problému v termínech dohodnutých mezi oprávněnými osobami zhotovitele a objednatele



Úroveň služeb – Příloha U01

Drobné úpravy na přání zákazníka / IS TIS

Předmět služby

V rámci služby Úpravy na přání zákazníka / IS TIS se zhotovitel zavazuje provádět drobné úpravy IS TIS podle požadavků objednatele v oblastech: změny formátu tiskových sestav, štítků, nastavení scénářů, doplnění typů přípravků v maximálním rozsahu stanoveném v článku 3. **Základní časové a obsahové pokrytí** smlouvy – to je 5 hodin/měsíc.

Popis služby

Objednatel oznámí zhotoviteli požadavek na úpravu a dodá zhotoviteli popis této úpravy. Oznámení, resp. požadavek na úpravu vznáší oprávněný zástupce objednatele výlučně prostřednictvím služby Help Desk / IS TIS. Objednatel spolu s zhotovitelem určí potřebný objem práce, nutný pro provedení a zapracování změn do stávajícího IS TIS. Zhotovitel provede domluvené práce a zapracuje změny do provozovaného IS TIS v termínech, daných touto dohodou.

Rozsah plnění

Měrnou jednotkou pro určení objemů práce, resp. jejich objednávek, je 1 hodina. Zhotovitel se zavazuje zahájit práci nejpozději 14 dní od vzniku požadavku. Termíny dokončení prací jsou určeny před jejich zahájením dohodou mezi objednatelem a zhotovitelem.

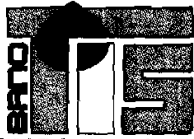
Místo výkonu služby

Místem výkonu služby je oddělení podpory na adrese zhotovitele. V případě potřeby fyzického zásahu do IS TIS, použije zhotovitel on-line připojení k IS TIS nebo vyšle svého pracovníka k provedení zásahu na pracovišti objednatele.

Technicko- organizační podmínky

V případech, kdy vzhledem k rozsahu prací není možné dodržet příslušné časové termíny, zhotovitel navrhne a s objednatelem dohodne způsob a termín náhradního řešení. Zhotovitel není povinen provádět takové změny, jejichž důsledkem by byly funkce IS TIS, odporující platným zněním zákonů, vyhlášek nebo předpisů České republiky.

Úpravy, které by vyžadovaly větší objem práce, než který je stanovený pro tuto službu, budou řešeny podle přílohy U02



Úroveň služeb – Příloha U02

Úpravy na přání zákazníka nad rámec smlouvy / IS TIS

Předmět služby

V rámci služby Úpravy na přání zákazníka nad rámec / IS TIS je zhotovitel připraven provádět úpravy IS TIS podle požadavků objednatele.

Popis služby

Objednatel oznámí zhotoviteli požadavek na úpravu a dodá zhotoviteli popis této úpravy. Oznámení, resp. požadavek na úpravu vznáší oprávněný zástupce objednatele výlučně prostřednictvím služby Help Desk / IS TIS. Objednatel spolu s zhotovitelem určí potřebný objem práce, nutný pro provedení a zapracování změn do stávajícího IS TIS. Objednatel si na základě předložené nabídky (včetně ceny a termínu) objedná u zhotovitele dohodnuté práce. Zhotovitel provede objednané práce a zapracuje změny do provozovaného IS TIS v termínech, daných touto nabídkou.

Rozsah plnění

Zhotovitel se zavazuje zahájit práce do 3 měsíců od přijetí objednávky, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak. Termíny dokončení prací jsou určeny před jejich zahájením dohodou mezi objednatelem a zhotovitelem, která je uvedena v nabídce. Typickým příkladem požadavků, využívajících tuto službu, jsou požadavky vycházející ze:

zvyšování uživatelského komfortu nad rámec uživatelské dokumentace

změn organizace práce objednatele

integrace informačních systémů třetích stran, jež objednatel využívá nebo bude využívat.

Statistická zpracování pro potřeby objednatele

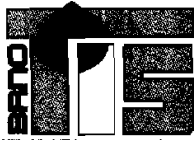
Místo výkonu služby

Místem výkonu služby je oddělení podpory zhotovitele na adrese, uvedené v příloze S01 této smlouvy - „HelpDesk“. V případě potřeby fyzického zásahu do IS TIS, použije zhotovitel on-line připojení k IS TIS nebo vyšle svého pracovníka k provedení zásahu na pracovišti objednatele.

Technicko- organizační podmínky

V případech, kdy vzhledem k rozsahu prací není možné dodržet příslušné časové termíny, zhotovitel navrhne a s objednatelem dohodne způsob a termín náhradního řešení.

Zhotovitel není povinen provádět takové změny, jejichž důsledkem by byly funkce IS TIS,



Podpora informačního systému transfúzní stanice

odporující platným zněním zákonů, vyhlášek nebo předpisů České republiky.

V případech, kdy zhotovitel není vlastníkem autorských práv k podporovanému aplikačnímu programovému vybavení či těch částí, kterých se týká úprava, zahájí zhotovitel neprodleně příslušná jednání s výrobcem programového vybavení s cílem zajistit příslušné změny. V tomto případě se cena za požadované změny (úpravy) řídí cenovou politikou výrobce programového vybavení.

Úpravy, které by vyžadovaly větší objem práce, než který je stanovený pro tuto službu, budou předmětem zvláštního ujednání.

Cena

Cena za poskytování služby „Úpravy na přání zákazníka nad rámec smlouvy / IS TIS“, nedohodnou-li účastníci jinak :

Role	Předpokládaná činnost	Cena bez DPH za člověkohodinu
Projektový manažer	Definice projektového plánu, řízení kapacit na projektu, koordinace interních a externích zdrojů, řízení rizik, reportování stavu projektu.	900
Konzultant/Analytik	Konzultace, tvorba analytické dokumentace, specifikace požadavků, návrh řešení, tvorba testovacích scénářů, testování	1050
Programátor	Vývoj aplikací dle analytické dokumentace, unit testování, dokumentace aplikací.	800