

SERVISNÍ SMLOUVA

ÚDRŽBA A PODPORA PROVOZU IS

evidenční číslo Dodavatele SO – 3655
evidenční číslo Objednatele VZ 16 022

Krajská nemocnice T. Bati, a. s.

společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl B, vložka 4437,
se sídlem Havlíčkovo nábřeží 600, 762 75 Zlín, PSČ 762 75,
Zastoupená Ing. Pavel Calábek, předseda představenstva,
MUDr. Marcel Guřan, Ph. D., člen představenstva,
IČ 27661989,
DIČ CZ27661989,
bankovní spojení Česká spořitelna, a. s., Budějovická 1912, Praha 4, číslo účtu 3482762/0800,
adresa elektronické pošty: bnzlin@bnzlin.cz,
(dále jen **Objednatel**),
na straně jedné,

a

STAPRO s. r. o.

společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci Králové, oddíl C vložka 148,
se sídlem Pernštýnské náměstí 51, Staré Město, Pardubice, PSČ 530 02,
zastoupená Ing. Leoš Raibr, jednatel společnosti,
IČ 13583531,
DIČ CZ13583531,
bankovní spojení Citibank a.s. Praha, č.ú.: 2511620104/2600,
ČSOB Pardubice č.ú.: 271810793/0300,
adresa elektronické pošty: stapro@stapro.cz,
(dále jen **Dodavatel**),
na straně druhé,

dále též **Smluvní strana** nebo společně **Smluvní strany**,

uzavírají mezi sebou v souladu s ustanoveními § 2586 a násl. zákona číslo 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále jen **ObčZ**), obchodní **smlouvu o dílo** (dále jen **Smlouva**).

Článek I - Prohlášení Smluvních stran

1. Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené v záhlaví této Smlouvy (dále jen Identifikační údaje) odpovídají aktuálnímu stavu zápisu do obchodního rejstříku a zároveň též aktuálnímu stavu každé Smluvní strany a zavazují se bez zbytečného odkladu informovat druhou Smluvní stranu o jakékoliv změně Identifikačního údaje, v opačném případě odpovídají za újmu způsobenou druhé Smluvní straně neoznámením změny ve sjednané lhůtě. Smluvní strany prohlašují, že osoby jednající za Smluvní strany jsou osoby oprávněné k jednání bez jakéhokoliv omezení daného např. i vnitřním předpisem Smluvní strany.
2. Dodavatel prohlašuje, že není ve stavu úpadku ve smyslu ustanovení § 3 zákona č. 182/2006 Sb., tzv. insolvenčního zákona, v platném znění.
3. Objednatel prohlašuje, že má dostatečné finanční prostředky nebo příslib či finanční plán dostatečných finančních prostředků na úhradu ceny sjednané touto Smlouvou.
4. Smluvní strany mají zájem uzavřít platnou Smlouvu a žádné Smluvní straně není známa žádná skutečnost bránící jí uzavřít platnou smlouvu a poskytnout sjednaná plnění.
5. Objednatel je veřejným zadavatelem (dále Zadavatel) ve smyslu ustanovení § 4 zákona č. 134/2016 Sb. o zadávání veřejných zakázek, v platném znění (dále jen ZVZ).

- Uzavření Smlouvy je zadáním veřejné zakázky ve smyslu ustanovení § 2 ZVZ, a to veřejné zakázky evidované pod č. **16 022** a vyhlášené pod názvem: **Podpora provozu klinického informačního systému FONS Akord** (dále jen Veřejná zakázka).

Článek II - Účel Smlouvy a cíle Smluvních stran

- Účelem Smlouvy je zadání veřejné zakázky a podrobná úprava a právní vymezení poměru Smluvních stran při poskytování činností Dodavatele Objednateli pro vybrané informační technologie a uživatele informačního systému Objednatele. Smluvní strany předpokládají dlouhodobost smluvního poměru založeného touto Smlouvou.
- Společným cílem Smluvních stran je poskytnutí plnění na Veřejnou zakázku a zajištění níže sjednaných servisních služeb podpory provozu, funkčnosti a dostupnosti informačních systémů vyjmenovaných v této Smlouvě.

Článek III - Předmět Smlouvy

- Dodavatel se zavazuje prostřednictvím svých zaměstnanců a / nebo smluvních partnerů (dále jen Subdodavatelů) poskytovat Objednateli činnosti (dále jen Služby) spočívající v zajištění a podpoře provozu informačních systémů Objednatele, resp. v zajištění a podpoře provozu vybraných informačních technologií.
- Rozsah podpory a popis poskytovaných Služeb je uveden v Příloze č. 1 a č. 2 Smlouvy, nabídce č. 4434_1036 učiněné Dodavatelem Objednateli v soutěži o Veřejnou zakázku (dále jen Nabídka) a zadávacích podmínkách Objednatele jako Zadavatele (dále jen Zadávací dokumentace).
- Objednatel se zavazuje poskytovat součinnost k plnění podle této Smlouvy, poskytované Služby přijímat a platit Dodavateli dále sjednanou cenu ve sjednaných termínech.

Článek IV - Práva a povinnosti Smluvních stran

- Dodavatel se zavazuje poskytovat Služby s náležitou odbornou péčí kvalifikovanými a vyškolenými pracovníky tak, aby dosáhl výsledku sjednaného Smlouvou, v souladu s jemu známými zájmy Objednatele.
- Dodavatel se zavazuje provádět Služby ve shodě s bezpečnostními požadavky Objednatele, které budou písemně Dodavateli sděleny a Dodavatelem písemně potvrzeny.
- Dodavatel i Objednatel se zavazují stanovit za účelem řízení vztahu mezi Objednatelem a Dodavatelem v oblasti působnosti podle Smlouvy osobu odpovědnou za tento vztah. Jména pracovníků jsou uvedena v Příloze č. 3 Smlouvy.
- Dodavatel se zavazuje stanovit osobu odpovědnou za plnění závazků dle Smlouvy. Jméno pracovníka je uvedeno v Příloze č. 3 Smlouvy.
- Objednatel se zavazuje stanovit odpovědné pracovníky a poskytnout Dodavateli veškerou součinnost, nezbytné údaje a informace potřebné k řádnému plnění Smlouvy a umožnit řádné plnění Smlouvy v plném rozsahu. V době provádění Služeb 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.
- Objednatel se zavazuje umožnit provádět Službu dle této Smlouvy i mimo běžnou pracovní dobu.
- Objednatel se zavazuje zajistit pracovníkům Dodavatele:
 - ▶ bezplatný vjezd a parkování v příslušných objektech Objednatele,
 - ▶ přístup na příslušná pracoviště v místech instalace technologií dotčených Smlouvou,
 - ▶ bezpečné, nezávadné a zdraví neohrožující pracovní prostředí.
- Objednatel se zavazuje přijmout sjednané plnění Dodavatele, ve sjednaném rozsahu, způsobilé sloužit svému účelu. 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 nejpozději dnem, kdy bylo plnění dokončeno a Dodavatel umožnil Objednateli jeho užití. Písemné oznámení musí být adresováno příslušné odpovědné osobě, resp. osobě, která jí v době nepřítomnosti zastupuje, a musí jí být prokazatelně doručeno.
- Objednatel se zavazuje po dohodě s Dodavatelem zajistit technické prostředky, komponenty (hardwarové, softwarové) nebo služby, které nejsou předmětem Smlouvy a jsou nutné pro zajištění činností Dodavatele podle této Smlouvy, 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 a činností.
- Objednatel se zavazuje dodržovat ustanovení zákona č. 121/2000 Sb., tzv. autorského zákona v platném znění. Objednatel bere na vědomí, že Dodavatel provádí implementaci a poskytuje Služby dle této Smlouvy

pouze v prostředí legálního software a že za užívání nelegálního software Objednatelem nenese Dodavatel žádnou odpovědnost.

11. Objednatel se zavazuje, že do aplikačního softwarového vybavení dodaného Dodavatelem nebude provádět žádné zásahy narušující struktury databáze nebo jeho funkce, včetně napojení jiných systémů na databázi bez předchozího písemného souhlasu Dodavatele. V případě porušení takového závazku Dodavatel negarantuje bezchybný chod aplikace a je oprávněn odstoupit od této Smlouvy.
12. Objednatel je oprávněn provádět datové a konfigurační změny v informačním systému spravovaném Dodavatelem. Pokud tyto změny budou mít negativní dopad na služby a činnosti zajišťované Dodavatelem, pak Dodavatel neodpovídá za případné neplnění či omezené plnění poskytovaných služeb a činností. Objednatel se v takovémto případě zavazuje vyvolat jednání s Dodavatelem k zajištění nápravy.
13. Objednatel se zavazuje umožnit Dodavateli technicky a organizačně vzdálený přístup k dotčeným prostředkům informačního systému Objednatele za účelem plnění činností a závazků Dodavatele dle Smlouvy.

Článek V - Místo, termíny a prokazování plnění

1. Místem plnění Služeb sjednaných dle Smlouvy jsou pracoviště Objednatele.
2. Místem plnění Služeb, které nejsou vázány na pracoviště Objednatele (např. konzultace, školení, vzdálený servis), jsou pracoviště Dodavatele, dle výběru Dodavatele, pokud není sjednáno jinak.
3. Dodavatel se zavazuje provádět pro Objednatele sjednané Služby ve sjednaných 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 Smlouvy.
4. Termíny plnění a způsoby prokazování plnění jsou sjednány v Příloze č. 1 a 3 Smlouvy.

Článek VI - Cena plnění a platební podmínky

1. Objednatel se zavazuje za poskytnuté Služby dle Smlouvy platit Dodavateli sjednanou roční cenu bez DPH (Daň z přidané hodnoty) sjednanou v Příloze č. 1 Smlouvy. Takto sjednaná cena je cenou pevnou a maximální a jsou v ní zahrnuty veškeré náklady Dodavatele na poskytování Služby dle této Smlouvy.
2. Objednatel bere na vědomí, že ke sjednané roční ceně uhradí také DPH ve výši stanovené právním předpisem platným k datu uskutečnění zdanitelného plnění, jež je daňovým dokladem účtováno.
3. Cena bude hrazena Objednatelem v měsíčních platbách ve výši jedné dvanáctiny sjednané roční ceny, a to vždy na základě daňového dokladu Dodavatele. Dodavatel je oprávněn vystavovat daňové doklady vždy k poslednímu dni kalendářního měsíce, v němž je Služba poskytnuta.
4. Splatnost každého daňového dokladu vystaveného Dodavatelem za provedené Služby a jiná plnění nebo náhrady sjednaných nákladů je sjednána 30 dnů ode dne jejího doručení. Dodavatel se zavazuje odeslat každý daňový doklad nejpozději následující pracovní den po dni vystavení.
5. Daňové doklady budou zasílány elektronickou poštou na emailovou adresu Objednatele pleca@bnzlin.cz. Objednatel se zavazuje zajistit, že emailová adresa nebude vázána na konkrétní osobu a bude na ní zajištěna pro zpracování příchozích emailů zastupitelnost zodpovědných pracovníků Objednatele. Daňové doklady budou zasílány formou přílohy emailu ve formátu ISDOCX pro import do ekonomického sw a dále formátu PDF pro náhled a případný tisk. Dodavatel se zavazuje zajistit, že zasílané daňové doklady budou podepsány a opatřeny elektronickým podpisem ve smyslu zákona č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu, prokazujícím jednoznačný původ a autenticitu zasláného daňového dokladu.
6. Platby budou prováděny Objednatelem bezhotovostně na účet Dodavatele, který bude vždy uveden na příslušném daňovém dokladu. Za den úhrady se považuje den připsání příslušné částky na účet Dodavatele.
7. Náklady na cestovné a případné ubytování pracovníků Dodavatele spojené s plněním této Smlouvy jsou zahrnuty v celkové roční ceně plnění a nebudou u Objednatele nárokovány k náhradě.

Článek VII - Ochrana osobních a citlivých údajů

1. Dodavatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o nichž se dozví u Objednatele při plnění závazků dle Smlouvy nebo v souvislosti s ním. To platí zejména o skutečnostech, na něž se vztahuje povinnost mlčenlivosti zdravotnických pracovníků, zejména podle ustanovení § 51 zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování (Zákon o zdravotních službách), jakož i o osobních údajích, citlivých údajích (dále jen Osobní údaje) a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení Osobních údajů ve smyslu zejména ustanovení § 15 odst. 1 zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění (Zákon o ochraně osobních údajů).

2. Pokud Dodavatel přijde při plnění Smlouvy do styku s Osobním údajem a bude v postavení zpracovatele ve smyslu Zákona o ochraně osobních údajů, zavazuje se nakládat s Osobními údaji pouze za účelem splnění závazků z této Smlouvy a žádným jiným způsobem, a to v souladu se Zákonem o ochraně osobních údajů a Zákonem o zdravotních službách. Zpracovávání Osobních údajů v rozsahu údajů poskytnutých Objednatelem a týkajících se zdravotnické dokumentace pacientů, jimž jsou Objednatelem poskytovány zdravotní služby, a dále v rozsahu osobních údajů zaměstnanců Objednatele, kteří jsou poskytovateli zdravotních služeb, Dodavatelem, může zahrnovat odstranění potíží za účelem zabránění, vyhledávání a opravy problémů zjištěných při poskytování Služby, může také zahrnovat zlepšování funkcí informačních systémů, vyhledávání hrozeb uživatelům a ochrany uživatelů informačních systémů. Osobní údaje nebudou použity k jinému účelu, ani z nich nebudou odvozovány informace pro žádné reklamní či jiné komerční účely. Dodavatel za účelem ochrany Osobních údajů Objednatele a jeho pacientů a klientů před neoprávněným přístupem, použitím, zveřejněním nebo zničením, resp. před jejich náhodnou ztrátou či změnou uplatňuje technická a organizační bezpečnostní opatření, interní kontroly a rutiny zabezpečení Osobních údajů zajišťující splnění všech povinností dle Zákona o ochraně osobních údajů, zejména zajistí, aby data obsažená ve zdravotnické dokumentaci byla šifrována způsobem, který znemožní nahlížení do této zdravotnické dokumentace osobám neoprávněným osobám. Dodavatel se zavazuje zajistit informovanost svých pracovníků o povinnostech vyplývajících z této Smlouvy. Dodavatel se zavazuje zajistit, aby jeho pracovníci, kteří budou přicházet do styku s Osobními údaji, byli smluvně vázáni povinností mlčenlivosti ve smyslu Zákona o ochraně osobních údajů a poučení o možných následcích porušení těchto povinností s tím, že povinnost důvěrnosti bude jimi dodržována i po skončení jejich smluvního vztahu k Dodavateli. Toto ujednání je sjednáno ve smyslu ustanovení § 6 Zákona o ochraně osobních údajů.
3. Dodavatel se zejména zavazuje, že nepoužije jakýkoliv Osobní údaj, s nímž přijde do styku při plnění závazků dle Smlouvy, a ani neumožní použití třetí osobě.
4. Dodavatel se zavazuje plně respektovat bezpečnostní požadavky Objednatele k zajištění ochrany Osobních údajů pacientů a klientů Objednatele.
5. Dodavatel prohlašuje, že přijal bezpečnostní opatření k zajištění ochrany Osobních údajů pacientů a klientů Objednatele před jejich zneužitím nebo únikem prostřednictvím svých zaměstnanců nebo Subdodavatelů.
6. Dodavatel prohlašuje, že jeho zaměstnanci a/nebo Subdodavatelé přicházející při výkonu své práce do styku s Osobními údaji pacientů a klientů Objednatele, byli náležitě poučeni o povoleném způsobu nakládání s takovými údaji a byli seznámeni s následky jednání, které by bylo v rozporu se zákonnou úpravou a bezpečnostními směrnici Objednatele, s nimiž byli prokazatelně seznámeni.

Článek VIII - Duševní vlastnictví a obchodní tajemství

1. Všechny materiály, informace a data Dodavatele předané Objednateli při plnění této Smlouvy v jakékoliv formě a dále koncepty, know-how nebo techniky vztahující se k plnění Smlouvy, zůstávají ve vlastnictví Dodavatele a jsou jeho obchodním tajemstvím ve smyslu ustanovení § 504 ObčZ, pokud nejsou třetím osobám běžně dostupné a Dodavatel má zájem na jejich ochraně. Obsah Smlouvy je považován za obchodní tajemství.
2. Objednatel je oprávněn k nevýhradnímu užívání materiálů, konceptů, know-how nebo technik Dodavatele pro svou vlastní interní potřebu, pokud neporuší podmínky užívání sjednané v tomto článku Smlouvy.
3. Objednatel není oprávněn umožnit jakékoliv další využití materiálů, konceptů, know-how nebo technik třetí osobě bez předchozího písemného souhlasu Dodavatele.
4. Objednatel není oprávněn rozkódovat nebo překládat jakékoliv postupy a/nebo techniky Dodavatele pokud by takový postup nesloužil pouze jeho interní potřebě a nebyl činěn v souvislosti se zkvalitněním funkčnosti plnění dle této Smlouvy. Objednatel není oprávněn informace takto získané využít ke své obchodní činnosti nebo obchodní činnosti třetí osoby.
5. Žádná ze Smluvních stran nebude bez předchozího písemného souhlasu druhé Smluvní strany zveřejňovat či jiným způsobem zpřístupňovat podmínky Smlouvy jiným třetím osobám s výjimkou odborných poradců vázaných povinností mlčenlivosti a s výjimkou povinností zveřejnění stanovených zákonem (zejména ZVZ). Dodavatel prohlašuje, že Přílohy Smlouvy obsahují obchodní tajemství Dodavatele a Dodavatel má zájem na jejich utajení a ochraně.
6. Povinnost mlčenlivosti může být prolomena pouze zákonem.
7. Smluvní strany se zavazují dodržovat povinnosti dle tohoto článku Smlouvy i po ukončení účinnosti Smlouvy.

Článek IX - Odpovědnost za škodu

1. Dodavatel odpovídá Objednateli za újmu na jmění, kterou mu způsobí při plnění Smlouvy svým zaviněným jednáním. Dodavatel neodpovídá za újmu na jmění, které Objednatel mohl zabránit, pokud oznámí

Dodavatel, že porušil nebo poruší smluvně sjednanou povinnost, včetně důvodů porušení a upozorní ho na možné následky. Dodavatel je povinen k náhradě újmy na jmění maximálně do výše ceny ročního plnění (Služby) sjednané podle Smlouvy bez DPH.

2. Dodavatel nese odpovědnost za jednání osob, které použil v souvislosti s plněním Smlouvy, bez ohledu na to, zda se jedná o jeho vlastní zaměstnance nebo Subdodavatele.
3. Dodavatel se odpovědnosti zproští zcela nebo zčásti, prokáže-li, že se na vzniku újmy podílel nepovolený, nesprávný či nekvalifikovaný zásah pracovníků Objednatele či třetích osob (povolenost, správnost a/nebo kvalifikovanost je dána zejména touto Smlouvou, jejími přílohami, jakož i listinami, na které Smlouva odkazuje, manuály, příručkami, zvyklostmi a obecnými postupy užívání) a/nebo že mu ve splnění povinnosti ze Smlouvy dočasně nebo trvale zabránila mimořádná nebo nepředvídatelná událost nebo nepřekonatelná překážka vzniklá bez jeho zavinění mimo jeho osobní poměry, ale i z jeho osobních poměrů, nebo z osobních poměrů jeho dodavatelů, zejména dodavatelů prostředí IS.

Článek X - Sankční ujednání

1. Je-li Objednatel v prodlení s úhradou jakéhokoliv peněžitého plnění, je Dodavatel oprávněn požadovat na Objednateli zaplacení úroku z prodlení ve výši 0,03% z dlužné částky za každý den prodlení. Obě Smluvní strany sjednávají, 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 nárokovat u Dodavatele i za dílčí neplnění termínu smluvní pokutu následovně:
 - ▶ za nedodržení garance Zprovoznění systému v případě Havárie
20 000 Kč za každou započatou hodinu
 - ▶ za nedodržení garance Zprovoznění systému v případě Významné závady
10 000 Kč za každou započatou hodinu
 - ▶ za nedodržení servisní garance Doby výpadku v případě Servisní odstávky
10 000 Kč za každou započatou hodinu
 - ▶ za nedodržení servisní garance Počet výpadků z důvodu Havarijního stavu
20 000 Kč za každý výpadek nad sjednaný počet
3. Objednatel nemá nárok na smluvní pokutu v případě, že je nebo byl v prodlení s úhradou jakéhokoliv peněžitého plnění za Služby dle Smlouvy, a to ani se zpětnou platností, tzn., že Objednatel nemá nárok na zaplacení smluvní pokuty, pokud nárok vznikl v době, kdy byl v prodlení s úhradou nebo úhradami ceny plnění dle Smlouvy.

Článek XI - Doba platnosti a účinnosti Smlouvy

1. Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to na dvanáct měsíců od data účinnosti Smlouvy.
2. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma Smluvními stranami.
3. Tato Smlouva nabývá účinnosti 1. 11. 2016.
4. Tato Smlouva pozbývá účinnosti v následujících případech:
 - ▶ Vzájemnou dohodou Smluvních stran. Dohoda musí být sepsána v písemné formě.
 - ▶ Písemným odstoupením od Smlouvy Objednatelem z důvodů stanovených zákonem a dále z důvodu opakovaného porušování smluvních povinností Dodavatelem zvláště hrubým způsobem (např. opakované a i přes písemnou výzvu soustavné nedodržování termínů plnění, opakované a i přes písemnou výzvu soustavné nedodržování termínů servisního zásahu či konzultací), z důvodu Dodavatelova úpadku ve smyslu zákona č. 182/2006 Sb., tzv. insolvenčního zákona, z důvodu zániku oprávnění Dodavatele k podnikatelské činnosti dle této Smlouvy.
 - ▶ Písemným odstoupením od Smlouvy Dodavatelem z důvodů stanovených zákonem a dále z důvodu prodlení Objednatele s jakoukoliv platbou nárokovanou Dodavatelem dle Smlouvy o více než 3 kalendářní měsíce po termínu splatnosti, z důvodu Objednatelova úpadku ve smyslu zákona č. 182/2006 Sb., tzv. insolvenčního zákona, z důvodu takové změny okolností na straně Dodavatele nebo jeho Subdodavatele (zejména Subdodavatele prostředí IS), že plnění Smlouvy by byl schopen pouze s vynaložením nákladů, které v době uzavření této Smlouvy nepředvídal a předvídat nemohl.
 - ▶ Odstoupení kterékoliv ze Smluvních stran má účinky pouze do budoucna.

Článek XII - Ustanovení společná a závěrečná

1. **Změna Smlouvy** - Jakékoliv změny Smlouvy musí být sepsány formou písemných dodatků ke Smlouvě a musí být podepsány Smluvními stranami, osobami oprávněnými k takovému jednání.
2. **Rozhodné právo** - Vztahy mezi Smluvními stranami výslovně neupravené touto Smlouvou se řídí režimem občanského zákoníku (zákon číslo 89/2012 Sb.) a autorského zákona (zákon číslo 121/2000 Sb., v platném znění).
3. **Úplná dohoda** - Tato Smlouva, včetně jejích dále uvedených příloh a listin, na které je ve Smlouvě činěn výslovný odkaz, představuje úplnou dohodu mezi Smluvními stranami. Tato Smlouva byla vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž po jednom stejnopisu obdrží po jejím podpisu každá Smluvní strana. Pro případ rozporu některého ujednání obsaženého zároveň ve Smlouvě i v příloze, Smluvní strany sjednávají přednost ujednání obsaženého ve Smlouvě.
Součástí Smlouvy jsou Přílohy číslo 1, 2 a 3:
 - ▶ Příloha č. 1 - Rozsah služeb a cena plnění
 - ▶ Příloha č. 2 - Popis služeb
 - ▶ Příloha č. 3 - Zodpovědné osoby a pravidla součinnosti
 - ▶ Příloha č. 4 - Obecné nákupní podmínky KNTB, a.s.
4. **Salvatorní klauzule** - Pokud bude jakékoliv ujednání Smlouvy shledáno jako neplatné či neúčinné, nedotýká se neplatnost a neúčinnost ostatních ujednání Smlouvy. Smluvní strany se pro tento případ zavazují neplatná či neúčinná ujednání nahradit dohodou platnými a účinnými ustanoveními, která nejlépe odpovídají smyslu a mají nejbližší k neplatnému či neúčinnému ujednání, aniž by požadovaly výhody nebo plnění, která původně nebyla sjednána. Do doby uzavření dohody platí obchodní zvyklosti Smluvních stran, obecně závazná právní úprava a princip analogie.
5. **Obchodní podmínky Objednatele** - vztahy mezi Smluvními stranami, které nejsou výslovně upraveny Smlouvou, se přednostně řídí Nákupními podmínkami Objednatele, pokud tyto podmínky nejsou v rozporu s platnými právními předpisy ČR. Nákupní podmínky Objednatele jsou definovány v Příloze č. 4 Smlouvy.
6. **Postoupení práv ze Smlouvy** - Žádná Smluvní strana není oprávněna postoupit právo nebo závazek nebo zatížit pohledávku vyplývající z této Smlouvy nebo žádnou její část bez předchozího písemného souhlasu druhé Smluvní strany. Zápočet vzájemných pohledávek je možný pouze na základě dohody Smluvních stran.
7. **Promlčení práv** z této Smlouvy nastane v promlčecí lhůtě 5 let od splatnosti pohledávky.
8. **Doručování písemností** - Smluvní strany se dohodly, že doručeno je i v případě, že písemnost je zaslána na adresu sídla Smluvní strany zapsanou v den odeslání zásilky v příslušném obchodním rejstříku, pokud si adresát zásilky tuto nevyzvedl, ač byl o uložení zásilky poštovním přepravcem řádně uvědomen, a to desátým dnem od prvního doručení. Smluvní strany se dohodly, že doručeno je i v případě, že písemnost je zaslána na adresu elektronické pošty pro doručování společnosti uvedenou v záhlaví Smlouvy, bez ohledu na skutečnost, zda se adresát s obsahem sdělení seznámil, neboť odesláním na uvedenou adresu se písemnost dostala do sféry adresáta, který se s jejím obsahem mohl seznámit.
9. **Rozhodování sporů** - Veškeré spory z této Smlouvy se Smluvní strany zavazují řešit smírem a teprve pokud se spor nepodaří smírem vyřešit, bude spor rozhodovat obecný soud strany žalované.
10. **Určitost projevu vůle** - Smluvní strany tímto prohlašují a stvrzují podpisy osob oprávněných k jednání Smluvních stran, že si Smlouvu řádně přečetly, je jim znám význam jednotlivých ujednání Smlouvy a jejich příloh, že Smlouvu uzavírají na základě své pravé a svobodné vůle a dále prohlašují, že jim k datu podpisu Smlouvy nejsou známy žádné skutečnosti ani okolnosti, které by jim mohly bránit v plnění závazků dle této Smlouvy, tuto Smlouvu učinit neplatnou nebo neúčinnou, nebo zmařit její účel a cíl tak, jak jej v této Smlouvě společně deklarovaly.

V Pardubicích dne 1.11.2016

Ve Zlíně dne 1.11.2016

Dodavatel:

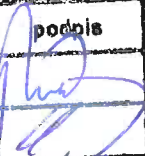

Ing. Leoš Raibr
jednatel společnosti
STAPRO s. r. o.

Objednatel:

Ing. Pavel Calábek
předseda představenstva
Krajská nemocnice T. Bati, a. s.

Krajská nemocnice T. Bati, a. s.
Havlíčkovo nábřeží 600
762 75 Zlín (3)

.....
 MUDr. Marcel Guřan, Ph. D.
 člen představenstva
 Krajská nemocnice T. Bati, a. s.

Odpovědnost za správnost	Jméno	datum	podpis
obsahovou/věcnou	Dr. Mach		
právní	UHEREK		
finanční	Ing. Jirina		

Krajská nemocnice T. Bati, a. s.
 Havlíčkovo nábřeží 600
 762 75 Zlín (3)

Příloha č. 1 - Rozsah služeb a cena plnění

Článek I - Vymezení předmětu dodávky Služeb

Dodavatel se zavazuje poskytovat sjednané Služby na dále vyjmenované informační technologie informačního systému Objednatele.

1. 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 Akord

Vykonavatel majetkových autorských práv: STAPRO s.r.o.

- FONS AKORD CIS - lůžková a ambulantní dokumentace
- FONS AKORD CIS - operační dokumentace
- FONS AKORD CIS - gynekologie a porodnice
- FONS AKORD CIS - intenzivní péče
- FONS AKORD CIS - rehabilitace
- FONS AKORD CIS - radiologie
- FONS AKORD CIS - patologie
- FONS AKORD CIS - systém
- FONS AKORD CIS - evidence hospitalizovaných
- FONS AKORD CIS - výkaznictví
- FONS AKORD CIS - jednoznačná identifikace pacientů
- FONS AKORD CIS - nozokomiální infekce
- FONS AKORD CIS - komunikace s externím subjektem (lékárnou)
- FONS AKORD CIS - Web žádanky

Počet licencí pracovních stanic FONS Akord

1 000 instalací licencí na PC
400 konkurenčně sdílených licencí

Licence ASW modulů FONS Openlims

Vykonavatel majetkových autorských práv: STAPRO s.r.o.

- FONS Openlims - biochemie, hematologie
- FONS Openlims - laboratorní sklad
- FONS Openlims modul pro komunikaci s analyzátory OKB včetně modulů QC:
 - Architekt i 1000 SR
 - Architekt i 2000 SR – imunochem.
 - Architekt Ci 4000
 - Architekt 8000
 - ABL – OKB
 - ABL – ARO
 - ABL – I2 JIP
 - ABL – novorozenecká JIP
 - ABL – septická JIP
 - Biosen S-line – 1
 - Cobas e411
 - Beckmann Unicell DxC600
 - Immulite 2000
 - iQ 200
 - Kryptor
 - Program LBIS
 - Olympus AU 640
 - Arkray OM-6050
 - Tosoh G7
 - Biosen S-line -2
- FONS Openlims modul pro komunikaci s analyzátory HEM včetně modulů QC:
 - ACL Elite PRO
 - Eola
 - Coulter LH 750
 - UPD
 - Sysmax CA 1500 - 1
 - Sysmax CA 1500 - 2
 - Sysmax CA 1500 - 3
 - Sysmex XE 2100
 - Sysmex XN 1000

Počet licencí pracovních stanic FONS Openlims

OKB – 24 pracovních stanic
HEM – 18 pracovních stanic
PLIC – 4 pracovní stanice

2. Technické prostředky

Dodavatel se zavazuje dodávat sjednané Služby na tyto technické prostředky:

Název zařízení	Výrobce a typ	Operační systém	Záruční podmínky
server pro ASW FONS Akord	FS PY RX300S8	MS Win srv 2012R2	do VI/2017
server pro ASW FONS Openlims	FS PY RX300S8	MS Win srv 2012R2	do VI/2017
diskové pole pro server ASW FONS Akord	ET DX80 S2 Base	-	do VI/2017
diskové pole pro server ASW FONS Openlims		-	

Článek II - Podpora aplikačních software

1. Aplikační sw FONS Akord

Dodavatel se zavazuje poskytovat pro podporu ASW FONS Akord a databázového prostředí firmy Microsoft, v rozsahu modulů a licencí dle kap. 1, následující Služby:

- ▶ **Základní podpora aplikačního sw FONS Akord** - 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.
 - ▶ Garance dostupnosti úprav ASW – poskytování uvolněných úprav ASW.
 - ▶ Servisní garance – garance dostupnosti servisních služeb.
 - ▶ Garance dostupnosti služby HelpDesk – přístup k systému služby HelpDesk Centra podpory zákazníků
 - ▶ Garance podpory provozu db prostředí.
 - ▶ Garance vybraných služeb:
 - zajištění migrace ASW FONS Akord na vyšší verzi db prostředí na základě objednávky.
 - ▶ 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:
 - ASW FONS Akord **4 x ročně**
 - db prostředí MS SQL vč. systému ASW **4 x ročně**
- ▶ **Vzdálené sledování provozu aplikačního serveru a ASW FONS Akord**
- ▶ **Instalace sw změn ASW FONS Akord** - služba zajištění pravidelné instalace sw změn aplikace FONS Akord:
 - instalace sw změn ASW **2 x ročně**
- ▶ **Konzultační návštěvy** - konzultační služby poskytované v místě Objednatele dle sjednaných oblastí nebo pracovišť Objednatele, včetně vypracování zprávy – protokolu:
 - klinická pracoviště a ambulance **návštěvy nesjednány**

2. 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.
 - ▶ Garance dostupnosti úprav ASW – poskytování uvolněných úprav ASW.
 - ▶ Servisní garance – garance dostupnosti servisních služeb.
 - ▶ Garance dostupnosti služby HelpDesk – přístup k systému služby HelpDesk Centra podpory zákazníků
 - ▶ Garance podpory provozu db prostředí.
 - ▶ Garance vybraných služeb:
 - zajištění migrace ASW FONS Openlims na vyšší verzi db prostředí na základě objednávky,
 - ▶ 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:
 - FONS Openlims všechny moduly vč. db prostředí **4 x ročně**
- ▶ **Instalace sw změn ASW FONS Openlims** - služba zajištění pravidelné instalace sw změn aplikace FONS Openlims:
 - instalace sw změn ASW **4 x ročně**
- ▶ **Vzdálené sledování provozu aplikačního serveru a ASW FONS Openlims**
- ▶ **Konzultační návštěvy** - konzultační služby poskytované v místě Objednatele dle sjednaných oblastí nebo pracovišť Objednatele, včetně vypracování zprávy – protokolu:
 - pracoviště laboratoří s ASW FONS Openlims **návštěvy nesjednány**

Článek III - Podpora technických prostředků IS

1. Servery pro ASW FONS Akord a FONS Openlims

Dodavatel se zavazuje poskytovat pro podporu serverů definovaných v kap. 1 následující Služby:

- ▶ **Základní podpora provozu serveru pro ASW** - program podpory provozu serveru zahrnuje:
 - ▶ Servisní garance – garance dostupnosti servisních služeb pro provoz operačního systému a databázového prostředí.
 - ▶ Garance podpory provozu operačního systému a databázového prostředí.
 - ▶ Garance dostupnosti služby HelpDesk – přístup k systému služby HelpDesk Centra podpory zákazníků
 - ▶ Garance dostupnosti služby HotLine 24x7 – přístup k systému pohotovostní služby HotLine Centra podpory zákazníků
 - ▶ Garance vybraných služeb:
 - instalace oprav (hot-fix a patch) na základě objednávky.
- ▶ **Preventivní prohlídky** – kontrola funkčnosti, zabezpečení a optimalizaci provozu dle sjednaných oblastí, včetně vypracování zprávy – protokolu:
 - ▶ HW serveru a diskového pole ASW FONS Akord **2 x ročně**
 - ▶ HW serveru a diskového pole ASW FONS Openlims **2 x ročně**
- ▶ **Vzdálené sledování provozu aplikačního serveru a ASW**

Článek IV - Definice programu servisní podpory

1. Služby zajištění dostupnosti provozu ASW

Dodavatel se zavazuje poskytovat pro zajištění dostupnosti provozu ASW definovaného v kap. 1 následující služby:

- ▶ **Služba zajištění dostupnosti provozu a služeb ASW a prostředků IS** - Dodavatel se zavazuje zajistit dostupnost provozu a služeb ASW a prostředků IS dle Programu sjednané dostupnosti prostředků a služeb IS dle kapitol 4 této přílohy.
- ▶ **Vzdálené sledování provozu a dostupnosti serverů a služeb ASW FONS Akord a FONS Openlims** - Dodavatel se zavazuje zajistit provoz a vyhodnocení služby nepřetržitého vzdáleného sledování provozu serveru pro ASW FONS Akord a ASW FONS Openlims.
- ▶ **Garance zapůjčení náhradního serveru** pro provoz ASW FONS Akord a FONS Openlims - Dodavatel se zavazuje zajistit v případě neobnovitelného provozu ASW pro FONS Akord a FONS Openlims z důvodu havárie serveru ASW zapůjčení náhradního servisního serveru Dodavatele.

2. Program servisní podpory

Program SJEDNANÉ DOSTUPNOSTI prostředků a služeb 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.	Neprodleně, nejpozději do 60 minut po přijetí oznámení.	Nejpozději do 4 hodin* po přijetí oznámení.
Významná závada významné omezení provozu		Nejpozději do 24 hodin po přijetí oznámení.	Nejpozději do 48 hodin po přijetí oznámení.
Závada, chyba menší omezení provozu		Nejpozději následující pracovní den	V případě sw chyby v kódu ASW do 14 dní , v ostatních případech do 7 dnů od nahlášení
Doba a četnost výpadku – přerušení provozu		Doba výpadku z důvodu havarijního stavu v provozu daného IS za jeden kalendářní měsíc je maximálně 8 hodin. Počet výpadků z důvodu havarijního stavu v provozu IS během doby používání IS je maximálně 3 x za jeden kalendářní měsíc.	
Servisní odstávka přerušení provozu	Oznámení zodpovědné osobě objednatele min. 24 hodin před plánovaným zahájením servisní odstávky.	V pracovní dny od 17:00 hod. , v mimo pracovní dny od 8:00 hod., příp. po dohodě s objednatelem.	Nejpozději do 8 hodin po zahájení servisního zásahu.

* V případě nasazení servisního serveru Dodavatele je zprovoznění systému nejpozději do 12-ti hodin.

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).

Článek V - Celková roční cena plnění

označení služby	roční cena plnění
FONS Akord Servisní podpora a údržba provozu - licence modulů ASW	484 500 Kč
FONS Akord Servisní podpora a údržba provozu - licence prac. stanic ASW	2 625 000 Kč
FONS Akord Servisní podpora - garance dostupnosti provozu ASW	1 243 800 Kč
FONS Akord Instalace sw změn ASW	16 200 Kč
FONS Akord Servisní podpora provozu serveru	35 000 Kč
FONS Openlims Servisní podpora a údržba provozu - licence modulů ASW	76 000 Kč
FONS Openlims Servisní podpora a údržba provozu - licence analyzátorů ASW	165 300 Kč
FONS Openlims Servisní podpora a údržba provozu - licence prac. stanic ASW	157 320 Kč
FONS Openlims Servisní podpora - garance dostupnosti provozu ASW	159 448 Kč
FONS Openlims Instalace sw změn ASW	0 Kč
FONS Openlims Servisní podpora provozu serveru	35 000 Kč
celková roční cena podpory bez DPH	4 997 568,00 Kč
roční výše DPH 21%	1 049 489,28 Kč
celková roční cena podpory včetně DPH	6 047 057,28 Kč
sjednaná měsíční úhrada bez DPH	416 464,00 Kč

Konec přílohy č. 1

Příloha č. 2 - Popis služeb

Článek I - Podpora aplikačního software

1. Aplikační sw FONS Akord

Dodavatel se zavazuje zajišťovat podporu aplikačního software (ASW) FONS Akord a databázového prostředí firmy Microsoft pro rozsah ASW FONS Akord uvedený v příloze č. 1.

1.1. Program základní podpory aplikačního software FONS Akord

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

1. **Garance funkčnosti ASW** - Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajišťovat opravu zjištěných chyb v programovém kódu ASW FONS Akord formou aktuálně vydávaných softwarových opravných kódů (ozn. jako hot-fix nebo patch).
2. **Garance rozvoje ASW** - Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory rozvíjet ASW FONS Akord 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.
3. **Garance legislativních updatů** - Dodavatel se zavazuje provádět úpravy ASW FONS Akord tak, aby tento pracoval v souladu s platnými právními předpisy ČR. Legislativní úpravy 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 podzákonnou právní normou. Legislativní úpravy ASW jsou poskytovány pouze pro licence anebo funkce ASW, které objednatel legálně užívá na základě platné licenční smlouvy uzavřené s Dodavatelem a které jsou současně uvedeny ve sjednaném rozsahu licencí ASW pro poskytování služeb servisní podpory, v kapitole 1 přílohy č. 1.

Dodavatel garantuje, ve smyslu předchozího ujednání výše, že všechny funkce ASW budou plně v souladu s legislativními požadavky. Termínem „legislativní požadavky“ se rozumí požadavky dané zákonem nebo podzákonnou právní normou uveřejněnými ve sbírce zákonů ČR.

Úprava ASW bude provedena při každé změně právních předpisů, která se bude týkat funkcí ASW. Lhůta k provedení úprav je sjednána nejpozději ke dni účinnosti změny předpisů. V případě, že změna předpisů bude vydána až po datu účinnosti změny, tedy se zpětnou platností, sjednává se lhůta k provedení úprav nejpozději do 30 dnů od vydání příslušného právního předpisu ve sbírce zákonů. Zajištění legislativních updatů garantuje Dodavatel pouze pro poslední, na trh uvolněnou verzi ASW FONS Akord.

4. **Garance dostupnosti úprav ASW** - Dodavatel se zavazuje umožnit Objednateli přístup k poslední verzi ASW dle bodů 1, 2 a 3 formou možnosti přístupu k úložišti Dodavatele na adrese <https://helpdesk.stapro.cz>.
5. **Servisní garance** – Dodavatel se zavazuje pro zajištění provozu ASW garantovat Objednateli dostupnost služeb servisní pohotovost a služby HelpDesk Centra podpory zákazníků v rozsahu dle sjednaného programu servisní podpory provozu ASW.
6. **Garance služeb** - Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajistit pro Objednatele následující služby:
 - ▶ **služba Migrace db prostředí** - převod aplikace FONS Akord na vyšší verzi databázového prostředí SQL firmy Microsoft. Případné náklady na převod – migraci databázového prostředí nejsou zahrnuty v ceně Smlouvy.
7. **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 Akord.
8. **Podpora ASW nezahrnuje:**
 - Dodávku následujících rozšíření ASW FONS Akord:**
 - ▶ Nové, samostatné nebo rozšiřující moduly, které jsou samostatně dodávané na trh a které neomezuji dostupnost a funkčnost dodaného ASW.

- ▶ Nové, samostatně dodávané funkce systému, bez nichž je možné dodaný systém provozovat a které je možné povolit nebo zablokovat při zachování dostupnosti ostatních funkcí.
- ▶ Rozšíření počtu licencí jednotlivých modulů nebo licencí pracovních stanic.

Dodávku následujících služeb podpory ASW FONS Akord:

- ▶ 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.

1.2. Podpora databázového prostředí

Dodavatel se zavazuje poskytnout Objednateli v rámci sjednané podpory ASW FONS Akord podporu databázového prostředí.

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

1. **Garance funkčnosti** - Dodavatel se zavazuje na vyžádání dle objednávky Objednatele instalovat Objednateli pro podporu db prostředí inovované softwarové kódy Service Pack (patch) a update. Podmínkou je volné šíření licence inovovaných kódů výrobcem nebo poskytnutí legální licence Objednatelem.
2. **Garance opravy** - Dodavatel se zavazuje na vyžádání dle objednávky Objednatele instalovat vybrané opravné softwarové kódy na db prostředí serveru ASW Objednatele. Podmínkou je volné šíření licence inovovaných kódů výrobcem nebo poskytnutí 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 k instalaci opravných kódů, updatů, upgradů a nových verzí.
 - ▶ Poskytnutí opravných nebo inovovaných softwarových kódů, které výrobce sw poskytuje za úhradu.

1.3. FONS Akord - Služby podpory provozu

Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajistit pro Objednatele následující Služby spojené s podporou funkčnosti a provozu ASW FONS Akord:

- ▶ **Preventivní prohlídky** – kontrola funkčnosti, zabezpečení a optimalizace provozu dle sjednaných oblastí, včetně vypracování zprávy – protokolu.

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.

▶ Instalace sw změn ASW FONS Akord

- a) Dodavatel se zavazuje provést čtyřikrát ročně instalaci veškerých sw změn ASW FONS Akord za uplynulé období od poslední instalace sw s výjimkou ujednání bodu i) níže.
- b) Na server budou instalovány databázové změny a aktualizace nového klienta referenční stanice FONS Akord. Po provedení instalace sw změn je nutné v rámci součinnosti zajistit Objednatelem aktualizaci stanic jednotlivých uživatelů, což je zpravidla restart samotné stanice, který zajistí spuštění aktualizacího programu s funkcí synchronizace klientské části FONS Akord mezi serverem a stanicí uživatele.

- c) Instalace bude provedena pouze po souhlasu pracovníka objednatele zodpovědného za spolupráci s dodavatelem dle čl. I. přílohy č. 3 smlouvy, tzn. po souhlasu času a termínu instalace, resp. souhlasu odstávky provozu ASW pracovníkem objednatele.
- d) Odsouhlasení data instalace bude probíhat pouze prostřednictvím záznamu aplikaci HelpDesk STAPRO. Dodavatel vždy vyzve objednatele k potvrzení data instalace změn.
- e) Zákazník může také požádat o instalaci změn sám, opět pouze prostřednictvím záznamu požadavku v aplikaci HelpDesk.
- f) V případě zjištění sw chyby ovlivňující provoz objednatele, bude provedena dodavatelem instalace sw změn s opravou chyby i mimo sjednané termíny bez zbytečného odkladu.
- g) Instalaci změn bude prováděna v pracovní dny od pondělí do čtvrtka včetně. Instalace nebude prováděna v pátek, v sobotu, v neděli, ve svátky a v mimo pracovní dny.
- h) Instalace začne ve sjednaném a potvrzeném termínu od 17:00 hod., pokud nebude sjednáno jinak. V případě, že pro možnost instalace bude potřeba odstávka provozu, bude tato informace součástí požadavku v záznamu HelpDesk. Pokud bude nutné v případě instalace změn provést zálohování dat ASW FONS Akord, zajistí toto dodavatel v rámci instalace změn sw.
- i) Součástí této služby není instalace změny ASW FONS Akord při přechodu na novou verzi databázového prostředí MS SQL, tzn. z v. MS SQL 2008 na v. 20XX. Tyto změny budou realizovány na základě objednávky nad rámec této smlouvy.

1.4. FONS Akord – služby dohledu

Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajistit pro Objednatele Službu nepřetržitého vzdáleného sledování provozu serveru pro ASW FONS Akord a ASW FONS Akord:

- ▶ Vzdálené sledování aplikačního serveru a ASW FONS Akord
- ▶ Služba vzdáleného sledování serverového systému vč. ASW FONS Akord zahrnuje následující činnosti:
 - podpora, vlastní údržba a správa sledovacího systému, tj. konfigurace, nastavení parametrů, implementace opravných patchů a updatů či upgradů,
 - sledování vybraných oblastí HW serveru vč. db vrstvy vzdáleným přístupem dohledového centra Dodavatele,
 - přímá vazba výsledků sledování na službu HelpDesk, tj. zajištění on-line přenosu alarmových hlášení elektronickou formou do centra podpory Dodavatele,
 - analýza a vyhodnocení stavu sledovaného systému, zejména alarmy a trendy,
 - zajištění součinnosti s pracovníky Objednatele či třetích firem za účelem servisu či proaktivní údržby.

1.5. FONS Akord - služby podpory uživatelů

Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajistit pro Objednatele následující Služby spojené s podporou uživatelů ASW FONS Akord:

- ▶ **Konzultační návštěvy** - konzultační služby poskytované zpravidla v místě Objednatele dle sjednaných oblastí nebo pracovišť Objednatele, včetně vypracování zprávy – protokolu, 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 ceny Základní podpory ASW jako volitelná součást podpory ASW a je zahrnuta v ceně sjednaných služeb Smlouvy.

2. Aplikační sw FONS Openlims

Dodavatel se zavazuje zajišťovat podporu ASW FONS Openlims a databázového prostředí pro rozsah ASW FONS Openlims uvedený v Příloze č. 1.

2.1. 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:

1. **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).
2. **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.
3. **Garance legislativních updatů** - Dodavatel se zavazuje provádět úpravy ASW FONS Openlims tak, aby tento pracoval v souladu s platnými právními předpisy ČR. Legislativní úpravy 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 podzákonou právní normou. Legislativní úpravy ASW jsou poskytovány pouze pro licence anebo funkce ASW, které objednatel legálně užívá na základě platné licenční smlouvy uzavřené s Dodavatelem a které jsou současně uvedeny ve sjednaném rozsahu licencí ASW pro poskytování služeb servisní podpory, v kapitole 1 přílohy č. 1.

Dodavatel garantuje, ve smyslu předchozího ujednání výše, že všechny funkce ASW budou plně v souladu s legislativními požadavky. Termínem „legislativní požadavky“ se rozumí požadavky dané zákonem nebo podzákonou právní normou uveřejněnými ve sbírce zákonů ČR.

Úprava ASW bude provedena při každé změně právních předpisů, která se bude dotýkat funkcí ASW. Lhůta k provedení úprav je sjednána nejpozději ke dni účinnosti změny předpisů. V případě, že změna předpisů bude vydána až po datu účinnosti změny, tedy se zpětnou platností, sjednává se lhůta k provedení úprav nejpozději do 30 dnů od vydání příslušného právního předpisu ve sbírce zákonů. Zajištění legislativních updatů garantuje Dodavatel pouze pro poslední, na trh uvolněnou verzi ASW FONS Openlims.

4. **Garance dostupnosti úprav ASW** - Dodavatel se zavazuje umožnit Objednateli přístup k poslední verzi ASW dle bodů 1, 2 a 3 formou možnosti přístupu k úložišti Dodavatele na adrese <https://helpdesk.stapro.cz>.
5. **Servisní garance** – Dodavatel se zavazuje pro zajištění provozu ASW garantovat Objednateli dostupnost služeb servisní pohotovost a služby HelpDesk Centra podpory zákazníků v rozsahu dle sjednaného programu servisní podpory provozu ASW.
6. **Garance podpory databázových prostředků** - Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajistit podporu databázového prostředí a dalších systémových softwarových prostředků, které jsou instalovány u Objednatele jako nutná součást provozního prostředí ASW FONS Openlims v rozsahu stanoveném popisem služby Podpora databázového prostředí.
7. **Garance služeb** - Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajistit pro Objednatele následující služby:
 - ▶ **služby migrace** – převod aplikace FONS Openlims na vyšší verzi databázového prostředí. Instalační práce Dodavatele na převod – migraci nejsou zahrnuty v paušální ceně Smlouvy.
 - ▶ **služby instalace nových verzí** - instalace změn, úprav a rozšíření kódu ASW (update, upgrade, vyšší verze) FONS Openlims poskytovaných v rámci této podpory. Instalační práce Dodavatele na instalaci nejsou zahrnuty v ceně Základní podpory dle Smlouvy.
 - ▶ **služby instalace oprav** - instalace opravných kódů (hot-fix, patch) ASW FONS Openlims poskytovaných v rámci této podpory. Instalační práce Dodavatele jsou poskytovány v rámci ceny Základní podpory dle Smlouvy.
 - ▶ **služby zaškolení správce ASW** při implementaci nových verzí, vzdáleně formou videokonference nebo 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 neomezuji dostupnost a funkčnost dodaného ASW.
 - ▶ Nové, samostatně dodávané funkce systému, bez nichž je možné dodaný systém provozovat a které je možné povolit nebo zablokovat při zachování dostupnosti ostatních funkcí.

- ▶ Rozšíření počtu licencí jednotlivých modulů nebo změnu počtu licencí pracovních stanic.

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.

2.2. 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 na vyžádání dle objednávky Objednatele instalovat Objednateli pro podporu db prostředí inovované softwarové kódy Service Pack (patch) a update. Podmínkou je volné šíření licence inovovaných kódů výrobcem nebo poskytnutí legální licence Objednatelem.
2. **Garance opravy** - Dodavatel se zavazuje na vyžádání dle objednávky Objednatele instalovat vybrané opravné softwarové kódy na db prostředí serveru ASW Objednatele. Podmínkou je volné šíření licence inovovaných kódů výrobcem nebo poskytnutí 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 k instalaci opravných kódů, updatů, upgradů a nových verzí.
 - ▶ Poskytnutí opravných nebo inovovaných softwarových kódů, které výrobce sw poskytuje za úhradu.

2.3. 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.

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.

- ▶ **Instalace sw změn ASW FONS Openlims**

j) Dodavatel se zavazuje provést čtyřikrát ročně instalaci veškerých sw změn ASW FONS Openlims za uplynulé období od poslední instalace sw s výjimkou ujednání bodu i) níže.

- k) Na server budou instalovány databázové změny a aktualizace nového klienta referenční stanice FONS Openlims. Po provedení instalace sw změn je nutné v rámci součinnosti zajistit Objednatelem aktualizaci stanic jednotlivých uživatelů, což je zpravidla restart samotné stanice, který zajistí spuštění aktualizacího programu s funkcí synchronizace klientské části FONS Openlims mezi serverem a stanicí uživatele.
- l) Instalace bude provedena pouze po souhlasu pracovníka objednatele zodpovědného za spolupráci s dodavatelem dle čl. I. přílohy č. 3 smlouvy, tzn. po souhlasu času a termínu instalace, resp. souhlasu odstávky provozu ASW pracovníkem objednatele.
- m) Odsouhlasení data instalace bude probíhat pouze prostřednictvím záznamu aplikaci HelpDesk STAPRO. Dodavatel vždy vyzve objednatele k potvrzení data instalace změn.
- n) Zákazník může také požádat o instalaci změn sám, opět pouze prostřednictvím záznamu požadavku v aplikaci HelpDesk.
- o) V případě zjištění sw chyby ovlivňující provoz objednatele, bude provedena dodavatelem instalace sw změn s opravou chyby i mimo sjednané termíny bez zbytečného odkladu.
- p) Instalaci změn bude prováděna v pracovní dny od pondělí do čtvrtka včetně. Instalace nebude prováděna v pátek, v sobotu, v neděli, ve svátky a v mimo pracovní dny.
- q) Instalace začne ve sjednaném a potvrzeném termínu od 17:00 hod., pokud nebude sjednáno jinak. V případě, že pro možnost instalace bude potřeba odstávka provozu, bude tato informace součástí požadavku v záznamu HelpDesk. Pokud bude nutné v případě instalace změn provést zálohování dat ASW FONS Openlims, zajistí toto dodavatel v rámci instalace změn sw.
- r) Součástí této služby není instalace změny ASW FONS Openlims při přechodu na novou verzi databázového prostředí MS SQL, tzn. z v. MS SQL 2008 na v. 20XX. Tyto změny budou realizovány na základě objednávky nad rámec této smlouvy.

2.4. 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, 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 ceny Základní podpory ASW jako volitelná součást podpory ASW a je zahrnuta v ceně sjednaných služeb Smlouvy.

3. Další ujednání k podpoře aplikačních software

3.1. Řešení změn

1. Bude-li zajištění podpory provozu ASW vyžadovat změnu či aktualizaci databázového prostředí, systémových softwarových či technických prostředků (dílčích komponent či celých zařízení), instalace a implementace upgradů nebo vyšších verzí databázových či systémových software nebo výměnu celých technologických částí, zavazuje se Dodavatel, že o této skutečnosti bude 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.

3.2. Specifická ujednání pro preventivní prohlídky a konzultační návštěvy

1. V prvním roce účinnosti 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. Konzultace na dálku jsou poskytovány zejména prostřednictvím telefonu a dále elektronickou formou prostřednictvím záznamů HelpDesk, případně emailem.
6. 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.
7. O provedení preventivní prohlídky anebo konzultační návštěvy bude pracovníkem Dodavatele vypracován protokol v elektronické podobě. Každý protokol bude Dodavatelem uložen v Úložišti dokumentů Dodavatele na FONS Portal <https://www.fonsportal.cz/> a bude k dispozici všem uživatelům ASW, včetně pracovníků Objednatele, uvedených v příloze č. 3 Smlouvy. Každý uživatel má možnost vlastního nastavení zasílání informačních (notifikačních) emailů nad Úložištěm dokumentů, které se odesílají při přidání nebo změně dokumentu v Úložišti dokumentů FONS Portal.
8. V Úložišti dokumentů je pro potřeby Objednatele současně uložen přehled čerpání konzultačních návštěv a profylaktických kontrol, případně dalších paušálních služeb se stanoveným rozsahem čerpání.

3.3. Garance účasti na setkáních organizovaných Dodavatelem

1. Pracovníci Objednatele v níže sjednaném počtu mají právo v rámci Smlouvy účastnit se následujících setkání pořádaných Dodavatelem.

„Seminář NIS VIP“ – 2 účastníci

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

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

Setkání správců NIS – 2 účastníci

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

Setkání uživatelů klinických modulů NIS – 2 účastníci

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

Setkání správců modulu Výkaznictví - 2 účastníci

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

2. Počet účastníků ze strany Objednatele může být zvýšen na žádost Objednatele na počet, který je omezen pouze celkovou kapacitou ubytovacího zařízení a přednáškových prostor. Zvýšení počtu účastníků nad počty uvedené výše je hrazeno Objednatelem mimo tuto smlouvu na základě objednávky (příhlášky) Objednatele.
3. Setkání jsou organizována internátním způsobem.
4. Termíny a místa setkání stanoví Dodavatel a informuje o nich Objednatele minimálně jeden měsíc před začátkem setkání.
5. Objednatel hradí pouze ubytování a cestovné svých pracovníků, kteří se účastní těchto setkání.

Článek II - Podpora technických prostředků

1. Servery pro ASW FONS Akord a FONS Openlims

Dodavatel se zavazuje zajišťovat podporu provozu serverů uvedených v příloze č. 1 a dle programu „Základní podpora aplikačního sw FONS Openlims“.

1.1. Program základní podpory provozu serveru FONS Akord a FONS Openlims

Vymezení základní podpory - Základní podpora provozu serveru se vztahuje pouze na servery, uvedené v příloze č. 1, a to ode dne sjednání této podpory. Na tento sjednaný rozsah se vztahují následující garance podpory provozu:

1. **Garance dostupnosti servisních služeb** pro provoz operačního systému a databázového prostředí - Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajistit dostupnost servisní pohotovosti a servisní podpory formou servisního pohotovostního týmu odborných specialistů na jednotlivé oblasti provozu ASW a serveru.
2. **Garance podpory provozu** operačního systému a databázového prostředí - Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajistit podporu provozu operačního systému daného serveru a databázového prostředí dané aplikace prostřednictvím odborných specialistů na jednotlivé oblasti provozu ASW a serveru včetně oblasti zálohování dat ASW.
3. **Garance dostupnosti služby HelpDesk** – přístup k systému služby HelpDesk Centra podpory zákazníků. Dodavatel se zavazuje garantovat Objednateli dostupnost služeb servisní pohotovost, telefonická pohotovost HotLine a služby HelpDesk Centra podpory zákazníků v rozsahu dle sjednaného programu podpory prostředků IS.
4. **Garance dostupnosti služby HotLine 24x7** – přístup k systému pohotovostní služby HotLine Centra podpory zákazníků. 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.
5. **Garance vybraných služeb:**
 - ▶ **instalace oprav** - Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajistit v případě potřeby instalaci oprav a sw změn výrobce operačního systému nebo výrobce databázového prostředí. Instalace proběhne vždy na základě objednávky Objednatele a to za úhradu nad rámec plnění této smlouvy, tzn., že úhrada bude provedena Objednatelem na základě jednorázové fakturace.
6. **Podpora ASW nezahrnuje:**

Dodávku následujících služeb podpory provozu serveru FONS Openlims:

 - ▶ Instalační práce spojené s instalací upgradů a nových verzí databázového prostředí.
 - ▶ 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.

1.2. Služby podpory provozu

Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajistit pro Objednatele následující služby spojené s podporou funkčnosti a provozu serveru FONS Openlims:

- ▶ **Preventivní prohlídky** – kontrola funkčnosti, zabezpečení a optimalizace provozu serveru, včetně vystavení zprávy – protokolu.

Preventivní prohlídky zahrnují především kontrolu konfigurace a nastavení serveru včetně výkonostních 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.

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

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

- podpora, vlastní údržba a správa sledovacího systému, tj. konfigurace, nastavení parametrů, implementace opravných patchů a updatů či upgradů,
- sledování vybraných oblastí HW serveru vč. db vrstvy vzdáleným přístupem dohledového centra Dodavatele,

- přímá vazba výsledků sledování na službu HelpDesk, tj. zajištění on-line přenosu alarmových hlášení elektronickou formou do centra podpory Dodavatele,
- analýza a vyhodnocení stavu sledovaného systému, zejména alarmy a trendy,
- zajištění servisu a proaktivní údržby databáze a aplikace, vč. konfigurace a administrace příslušného operačního systému serveru,
- zajištění součinnosti s pracovníky Objednatele či třetích firem za účelem servisu či proaktivní údržby.

► **Garance zapůjčení servisního serveru**

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

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

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

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

- Cena služby zapůjčení servisního serveru zahrnuje maximálně 21 kalendářních dní zápůjčky serveru. Další dny nad tuto hranici budou Objednateli fakturovány ve výši 1 000 Kč bez DPH za každý započatý den.
- Cena vlastního servisu a případných náhradních dílů havarovaného serveru Objednatele, tj. cena opravy HW serveru pracovníky autorizovaného servisu výrobce nebo pracovníky Dodavatele a servisních dílů není zahrnuta v ceně této služby nebo Smlouvy a bude Objednateli fakturována dle aktuálního ceníku autorizovaného servisu výrobce nebo Dodavatele.
- Cena servisní práce Dodavatele - tj. cena instalačních, konfiguračních a servisních prací servisu Dodavatele nad operačním systémem, databází, ASW apod. není zahrnuta v ceně této služby nebo Smlouvy a bude Objednateli fakturována dle aktuálního ceníku Dodavatele.
- Cena cestovního servisních výjezdů - tj. cena cestovního a dopravného autorizovaného servisu výrobce nebo Dodavatele není zahrnuta v ceně této služby nebo Smlouvy a bude Objednateli fakturována dle aktuálního ceníku autorizovaného servisu výrobce nebo Dodavatele. Při uskutečnění zápůjčky servisního serveru bude Objednateli fakturováno cestovné a dopravné minimálně za dva servisní výjezdy servisních techniků Dodavatele (první cesta na dopravu náhradního serveru k Objednateli a druhá cesta na odvoz serveru zpět k Dodavateli).

Objednatel bere na vědomí následující skutečnosti:

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

Garance zprovoznění náhradního řešení prostřednictvím servisního serveru Dodavatele

Dodavatel garantuje v případě havárie HW serveru, operačního systému, databáze nebo ASW, která způsobí nedostupnost služeb ASW, zprovoznění náhradního řešení dostupnosti informačního systému prostřednictvím servisního serveru a to dle uvedených podmínek:

- Dodavatel zprovozní náhradní řešení služby informačního systému prostřednictvím servisního serveru nejpozději do 12 hodin od nahlášení události Objednatelem na Centrum podpory zákazníků.
- Dodavateli se automaticky prodlužuje garance času zprovoznění v případě, že Objednatel na své straně nezajistí fyzický nebo vzdálený přístup k serveru, operačnímu systému, databázi nebo ASW. Garance času zprovoznění se následně Dodavateli automaticky prodlužuje o čas od oznámení Dodavatele o zabránění přístupu Objednateli do potvrzení Dodavatele o obnovení přístupu Objednateli.

- ▶ Dodavatel garantuje zprovoznění náhradního řešení pouze v rozsahu obsahu Objednatelem poskytnuté zálohy dat informačního systému.
- ▶ Dodavatel v rámci služby garance zprovoznění systému negarantuje Objednateli obnovení dat až do poslední uzavřené transakce databáze na základě tzv. transakčního logu databáze.
- ▶ V případě dostupnosti transakčního logu po havárii serveru, a pokud bude možné využití tohoto logu v kombinaci s korespondující zálohou dat, se Dodavatel zavazuje na základě písemného požadavku, objednávky Objednatele provést tzv. odrolování databáze až do poslední uzavřené transakce. Čas potřebný k provedení této obnovy dat je nad rámec služby garance zprovoznění systému a není zahrnut v ceně této služby nebo Smlouvy a bude Objednateli fakturován dle aktuálního ceníku Dodavatele.
- ▶ V případě, že Objednatel nepředá Dodavateli před začátkem servisního zásahu záložní data, je Dodavatel povinen obnovit náhradní řešení v garantovaném čase pouze v rozsahu prázdné a nenakonfigurované databáze. Případný čas potřebný na konfiguraci a přípravu zprovoznění databáze a ASW je nad rámec služby garance zprovoznění systému a není zahrnut v ceně této služby nebo Smlouvy a bude Objednateli fakturován dle aktuálního ceníku Dodavatele.
- ▶ Za uložení médií, technickou kvalitu médií a aktuálnost zálohy dat informačního systému zodpovídá Objednatel.

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 – menší 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.

Konec přílohy č. 2

Příloha č. 3 - Zodpovědné osoby a pravidla součinnosti

Článek I - Osoby odpovědné za řízení vztahů v rámci Smlouvy

1. Pracovníci odpovědní za řízení vztahů Smlouvy

Dodavatel

odpovědnost	jméno	pracovní zařazení	telefon, email
statutární zástupce s právem podpisu smluvních ujednání	Ing. Leoš Raibr	jednatel společnosti	raibr@stapro.cz
osoba oprávněná k jednání o smluvních podmínkách	Ing. Václav Štěpánek	obchodní manažer	GSM 603 247 197 stepanekv@stapro.cz

Objednatel

statutární zástupce s právem podpisu smluvních ujednání	Ing. Pavel Calábek a MUDr. Marcel Guřan	předseda představenstva a člen představenstva	tel. kontakt 577 552 109 email: sekretariat@bnzlin.cz
osoba oprávněná k jednání o smluvních podmínkách	Roman Mádr	provozně-obchodní náměstek	tel. kontakt 724 665 466 email: roman.madr@bnzlin.cz

2. Pracovník Dodavatele odpovědný za vlastní plnění a spolupráci s Objednatелеm

Dodavatel

osoba odpovědná za plnění Smlouvy	Petr Jelínek	vedoucí oddělení HelpDesk	tel. 467 003 323 petr.jelinek@stapro.cz
-----------------------------------	---------------------	---------------------------	--

3. Pracovníci Objednatele odpovědní za spolupráci s Dodavatelem

Objednatel

osoba odpovědná za spolupráci a plnění Smlouvy	Jiří Dalecký	Správce KIS	tel. kontakt 734 681 679 email: jiří.dalecky@bnzlin.cz
--	---------------------	-------------	--

4. Organizační podpora Objednatele

Odpovědné osoby Objednatele, včetně stanovení jejich dostupnosti, pro spolupráci při plnění sjednaných servisních služeb a koordinaci případného servisního výjezdu Dodavatele.

Objednatel - organizační podpora Objednatele pro servisní výjezd

Jméno Miroslav Karkoška	tel. kontakt 577 552 222 Email miroslavkarkoska@bnzlin.cz	Správce KIS	dostupnost denně od 07:00 do 15:30 hod.
Jméno Petr Zapletal	tel. kontakt 577 552 789 Email zapletal@bnzlin.cz	Správce LIS	dostupnost denně od 07:00 do 15:30 hod.
Jméno Petr Lengál	tel. kontakt 577 552 130 Email	Správce centrální systémy	dostupnost denně od 07:00 do 15:30 hod.

Článek II - Součinnost a komunikace

1. Centrum podpory zákazníka - HelpDesk

1.1. HelpDesk - základní určení

1. Dodavatel zajišťuje řízení a správu požadavků, hlášení chyb nebo závad vztahujících se ke službám dle 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 Smlouvy.

1.2. Předání Požadavků a hlášení chyb a závad

1. V případě, že Objednatel má na Dodavatele požadavky vztahující se ke službám dle Smlouvy, může tyto požadavky nahlásit Dodavateli do systému aplikace HelpDesk.
2. V případě, že Objednatel zjistí chyby v aplikačním software nebo závady na technických prostředcích či službách, které jsou předmětem 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 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
+420 739 394 344
 - ▶ faxem na čísle: +420 467 003 119
 - ▶ písemně dopisem nebo předáním na adresu: STAPRO s. r. o.
Úsek péče o zákazníky
Pernštýnské nám. 51
530 02 Pardubice
5. Požadavek nebo závada se považují za nahlášené okamžikem zaevidování do systému HelpDesk Dodavatele.
6. Na HelpDesk se mohou obracet pouze určení pracovníci Objednatele uvedení v článku I.
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.).

1.3. 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

2.1. HotLine - základní určení

1. Dodavatel zajišťuje převzetí hlášení havárií nebo významných závad vztahujících se ke službám a technickým nebo aplikačním prostředkům dle 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 Smlouvy.

2.2. 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 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 Smlouvou.
3. Nahlášení havárií a významných závad prostřednictvím služby HotLine je možné následujícím způsobem:
 - ▶ telefonicky na mobilním čísle: **+420 605 292 649**
4. Havárie nebo významná závada se považují za nahlášené okamžikem převzetí pracovníkem služby HotLine Dodavatele.
5. Na HotLine se mohou obracet pouze určení pracovníci Objednatele uvedení v čl. I.
6. Každé hlášení bude zaznamenáno pracovníkem služby HotLine v systému HelpDesk a bude řešeno dle závazků garantovaných Smlouvou.

2.3. 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. Služby dohledu

3.1. Vzdálené sledování systémů

1. Podmínky poskytnutí služby - pro poskytnutí služby vzdáleného sledování systému, včetně následných služeb správy, je nutné splnit následující podmínky Dodavatele na Objednatele:
 - Objednatel bude mít realizován kvalitní a dostatečně výkonný přístup do sítě Internet (dostupnost alespoň v úrovni 99,9%),
 - Objednatel umožní Dodavateli vzdálený přístup na sledovaný systém za účelem proaktivní údržby a použití konzole sw agenta pro sledování systému,
 - Objednatel umožní a zajistí přenos elektronických zpráv nebo informací vztahujících se ke sledování systémů ze sítě Objednatele do systému HelpDesk Dodavatele,
 - sledovaný server Objednatele bude dostatečně výkonově a kapacitně dimenzován vzhledem k požadavkům Objednatele na provoz systému, tj. nebude při provozu ve špičkách zatěžován více než na 90% svého maximálního výkonu nebo kapacity a nebude tak obsazován komunikační kanál pro sledování systému.

4. 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 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 výrobci všechny informace Objednatel, Dodavatel pouze se souhlasem nebo na žádost Objednatele,
- servisní zásahy hradí Objednatel dle odst. 9 čl. VI Smlouvy,
- v případě servisního výjezdu je servisním místem adresa Objednatele,
- v případě servisního výjezdu zajišťuje organizační podporu Objednatele osoba uvedená v seznamu odpovědných osob Objednatele,
- 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 Objednatele,
- Dodavatel je oprávněn neprovést servisní výjezd v případě, že organizační podpora Objednatele 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 objednává pouze Objednatel,
- Objednatel je oprávněn požadovat po Dodavateli informace o stavu dohledovaných systémů.

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.
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 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 Smlouvy vzdáleným přístupem. Objednatel se dále zavazuje, že technicky a organizačně zajistí možnost vzdáleného přístupu pracovníků Dodavatele prostřednictvím sítě Internet na dotčený technický prostředek, zpravidla server v rámci počítačové sítě LAN Objednatele.
2. Dodavatel preferuje vzdálený přístup prostřednictvím zabezpečeného kanálu sítě Internet, způsob připojení VPN tunel (IPSec, PPTP, SSL) + RDP nebo RDP přístup (terminálová relace).

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 Objednatele s Dodavatelem a dle podmínek Smlouvy.

Konec přílohy č. 3

Příloha č. 4 – Obecné nákupní podmínky KNTB, a.s.

Krajská nemocnice T. Bati, a. s., Havlíčkovo nábřeží 600, 762 75 Zlín
 IČ: 276 61 989, zapsána v obchodním rejstříku vedeném KS v Brně, odd. B, vložka 4437

OBECNÉ NÁKUPNÍ PODMÍNKY KNTB, a. s.

1. Obecná ustanovení

- 1.1. Tyto obecné nákupní podmínky (dále jen „NP“) obsahují základní podmínky dodávek zboží a služeb do KNTB s výjimkou zdravotnických prostředků (za zdravotnický prostředek je považován každý přístroj, výrobek, předmět nebo materiál, který odpovídá definici uvedené v platném zákoně o zdravotnických prostředcích) a jsou součástí všech obchodních smluv uzavřených KNTB jako odběratelem (kupujícím, objednavatelem).
- 1.2. Tyto Nákupní podmínky ZP platí pro všechny
 - a) veřejné zakázky ve smyslu z.č. 137/2006 Sb. v platném znění (dále jen „zákon“) na dodávky zboží a služeb.
 - b) zakázky malého rozsahu na jednorázové i opakované dodávky s předpokládanou cenou předmětu plnění bez DPH do 2.000 000,- Kč realizované přímo bez výběrového řízení (dále jen „ostatní zakázky“). V tomto případě se NP podepisují při uzavírání smlouvy.
 Nabídka uchazeče o veřejnou zakázku nebo účastníka výběrového řízení na zakázku malého rozsahu (dále jen „nabídka“ a „zakázka“) i návrh smlouvy, podle níž má být zakázka realizována (dále jen „návrh smlouvy“), musí být v souladu s podmínkami uvedenými v dalších ustanoveních. Nabídka i návrh smlouvy se mohou odchylovat od ustanovení NP jen v případě, že to bude výslovně přípustěno v podmínkách zadání zakázky nebo v zadávací dokumentaci, a jen v rozsahu a za podmínek uvedených v těchto dokumentech. V takovém případě má odchylná úprava ve smlouvě přednost před těmito nákupními podmínkami.
- 1.3. NP jsou součástí každého návrhu smlouvy, který se týká pořízení zboží a služeb podle odst. 1.1 těchto NP. Uchazeč o veřejnou zakázku nebo účastník výběrového řízení na zakázku malého rozsahu (dále jen „účastník výběrového řízení“) přiloží ke každému vyhotovení návrhu smlouvy jedno podepsané vyhotovení NP, tzn. že předloží NP celkem 3x. Účastník výběrového řízení předloží podepsané NP samostatně u každé nabídky, a to i v případě, že nákupní podmínky podepsal a předložil již dříve. V případě ostatních zakázek se NP stávají součástí každé smlouvy jejím uzavřením bez ohledu na formu uzavření smlouvy. NP musí být podepsány u fyzických osob účastníkem výběrového řízení, resp. dodavatelem zakázky malého rozsahu, a u právnických osob statutárním orgánem nebo osobou oprávněnou podepsat návrh smlouvy podle bodu 2.2.
- 1.4. NP nemusí být součástí smlouvy u zakázek, u nichž neproběhlo výběrové řízení dle zákona nebo příslušné vnitřní směrnice a jejichž předmětem jsou jednorázové dodávky s cenou plnění do 5.000,- Kč.

2. Návrh smlouvy

- 2.1. Návrh smlouvy musí být v souladu s platnými právními předpisy, zadáním zakázky, nabídkou účastníka výběrového řízení a těmito NP a musí v něm být výslovně uvedeno, že NP jsou součástí smlouvy jako její příloha. Smlouva (případně včetně příloh) musí jako jediný a úplný dokument řešit všechny vztahy mezi smluvními stranami a nesmí v ní být odkaz na žádné dodací, nákupní, cenové, platební či jiné podmínky dodavatele, které by nebyly v souladu s těmito NP, není-li v zadání veřejné zakázky nebo ve výzvě k podání nabídek přípustěno jinak. Pokud by návrh smlouvy obsahoval podobný odkaz, nebude ze strany KNTB a.s. akceptován, nabídka účastníka výběrového řízení bude vyřazena a účastník výběrového řízení vyloučen z další účasti na zadávání zakázek.
- 2.2. Návrh smlouvy, NP i vlastní nabídka musí být podepsány u fyzických osob účastníkem výběrového řízení a u právnických osob statutárním orgánem. Pokud bude návrh smlouvy, NP nebo vlastní nabídka podepsány jinou osobou, musí být součástí nabídky buď písemná plná moc (pověření), podepsaná u fyzických osob účastníkem výběrového řízení a u právnických osob statutárním orgánem účastníka výběrového řízení, nebo příslušné doklady, z nichž bude vyplývat zákonné zmocnění osoby podepisovat jménem účastníka výběrového řízení doklady pro výběrové řízení. U podpisu návrhu smlouvy, NP i vlastní nabídky musí být vždy uvedeno jméno, příjmení a funkce podepisující osoby.
- 2.3. V záhlaví návrhu smlouvy musí být uvedeno číslo smlouvy, které je shodné s číslem zakázky uvedené v zadání zakázky. Návrhem smlouvy je účastník výběrového řízení vázán po zadávací lhůtu, která je u veřejných zakázek uvedena v zadání veřejné zakázky a vyplývá ze zákona a u zakázek malého rozsahu činí 30 dnů ode dne doručení oznámení KNTB o výběru nejvhodnější nabídky.
- 2.4. Návrh smlouvy v případě veřejné zakázky dle zákona musí být předložen ve třech vyhotoveních, z nichž jedno bude součástí nabídky a další dvě budou k nabídce volně přiložena jako její přílohy (nebudou svázána či jinak neoddělitelně spojena s ostatními doklady v nabídce). V případě zakázky malého rozsahu musí být rovněž smlouva předložena ve třech vyhotoveních, není-li v zadání zakázky výslovně uvedeno jinak. Jedno z těchto vyhotovení bude součástí nabídky a další dvě budou k nabídce volně přiložena jako její přílohy (nebudou svázána či jinak neoddělitelně spojena s ostatními doklady v nabídce).

3. Kvalitativní a technické požadavky na dodávky

- 3.1. Kvalitativní a technické vlastnosti dodávaného zboží musí odpovídat požadavkům stanoveným obecně závaznými právními předpisy, zejména z.č. 102/2001 Sb., o obecné bezpečnosti výrobků, z.č. 22/1997 Sb. o technických požadavcích na výrobky a příslušnými prováděcími nařízeními vlády, harmonizovanými českými technickými normami a ostatními ČSN a požadavkům stanoveným v zadání zakázky. Nabízený předmět plnění nesmí mít žádné právní vady, zejména nesmí být zatížen jakýmkoliv právem třetích osob. Účastník výběrového řízení může nabídnout jen takový předmět plnění, k němuž získal vlastnické či jiné odpovídající právo v souladu s platnými právními předpisy.
- 3.2. Účastník výběrového řízení i dodavatel u zakázky malého rozsahu musí v nabídce prokázat, že nabízené zboží je z hlediska platných právních předpisů způsobilé a vhodné pro použití k účelu, pro nějž je požadováno, zejména, že byla stanoveným způsobem posouzena shoda jeho vlastností s technickými požadavky, které stanoví nařízení vlády, je označen stanoveným způsobem a výrobce nebo jeho způsobilý zástupce o tom vydal písemné prohlášení o shodě, vyplývá-li tento požadavek na zboží z obecně závazných právních předpisů.
- 3.3. Požadované doklady prokazující splnění kvalitativních a technických požadavků zboží podle čl. 3.2. musí být platné v případě výběrových řízení a v případě zakázek malého rozsahu nejpozději v den podání nabídky (v případě ostatních zakázek nejpozději v den uzavření smlouvy) a jejich platnost musí trvat po celou sjednanou nebo předpokládanou dobu plnění. Všechny tyto doklady lze předložit ve fotokopii, která nemusí být úředně ověřena.

4. Záruka, záruční a pozáruční servis

- 4.1. Smlouva musí obsahovat výslovné ustanovení o převzetí záruky za jakost a její délce s tím, že práva z odpovědnosti za vady se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.
- 4.2. U dodávek, které mají charakter přístrojů musí smlouva (nebo její příloha) obsahovat ustanovení o záručním a pozáručním servisu, v nichž bude uvedeno, kdo (zda přímo smluvní strana nebo jiná servisní firma) a za jakých podmínek provádí záruční servis, jaká je doba od nahlášení vady do nástupu servisní firmy, jaká je doba na odstranění vad a sankce za její neodržení.
- 4.3. V ustanoveních o pozáručním servisu musí být uvedeno, kdo (zda přímo smluvní strana nebo jiná servisní firma) a za jakých podmínek provádí pozáruční servis. Podmínky pozáručního servisu musí být stanoveny tak, že servis je prováděn jen v případě potřeby KNTB a na její výzvu a účtovány budou jen jednotlivé servisní práce a dodávky podle aktuálního ceníku servisní organizace. Ze strany KNTB nebudou zejména akceptována ustanovení, podle nichž by pozáruční servis měl být poskytován výlučně jen jako paušální soubor dodávek náhradních dílů a servisních prací za určité časové období a účtován jako paušální platba za určité období bez ohledu na skutečný rozsah provedených servisních prací a dodávek. Takováto nabídka bude posouzena jako v rozporu s tímto NP a bude vyřazena a uchazeč vyloučen. Pozáruční servis musí být zajištěn tak, aby KNTB měla možnost zadávat servisní práce více než jednomu dodavateli kromě případů, kdy v důsledku specifického charakteru dodaného přístroje pověřil výrobce některou servisní firmu výhradním prováděním pozáručního servisu (tato skutečnost musí uchazeč prokázat).

5. Dodací podmínky

- 5.1. U smluv uzavíraných na opakující se plnění na období delší než jedno čtvrtletí bude ve smlouvě dohodnut předmět plnění a orientační množství za dobu platnosti smlouvy s tím, že orientační množství je nezávazný údaj a že konkrétní množství a dobu plnění u jednotlivých dílčích dodávek určí KNTB písemně, faxem, e-mailem nebo - je-li to obvyklé - i telefonicky.
- 5.2. U dodávek, které mají charakter spotřebního materiálu, je dodávka splněna dodáním do areálu KNTB, Havlíčkovo nábřeží 600, Zlín a potvrzením převzetí KNTB s tím, že vlastnické právo přechází na KNTB splněním každé dílčí dodávky. V případě zahraničních dodavatelů (osob se sídlem mimo ČR) bude akceptována pouze dodací podmínka DDP Zlín dle INCOTERMS 2000.
- 5.3. Není-li v zadání zakázky na dodávku přístrojů výslovně uvedeno jinak, je součástí předmětu plnění a bude zahrnuto v nabídkové ceně kromě dodání přístroje do KNTB i jeho montáž nebo instalace, uvedení do provozu, obstarání všech veřejnoprávních rozhodnutí a povolení potřebných pro uvedení do provozu, provedení zkušebního provozu, zaškolení personálu, dodání českého návodu k použití a poskytování bezplatného záručního servisu během záruční doby s tím, že dodávka je považována za splněnou podepsáním zápisu o předání a převzetí předmětu plnění (nebo jiného podobného dokladu) oběma stranami.
- 5.4. Dodávka přístroje nebo jiného zařízení nesmí být podmíněna budoucím odběrem spotřebního materiálu nebo jiných výrobků, pokud tyto materiály či výrobky nejsou podle zadání zakázky předmětem plnění. Z dodávky přístroje nebo zařízení nesmí vyplývat povinnost KNTB odbírat v budoucnu výlučně určený spotřební materiál nebo výrobky kromě případů, kdy odběr konkrétního spotřebního materiálu nebo výrobků je předepsán výrobcem (tuto skutečnost musí dodavatel prokázat).
- 5.5. K přechodu vlastnického práva k předmětu plnění dochází ve všech případech splněním dodávky podle předchozích ustanovení, pokud není dále uvedeno jinak. Je-li obsahem spolupráce i zřízení a provozování konsignačního skladu, přechází vlastnické právo z dodavatele na KNTB okamžikem vydání předmětu plnění z konsignačního skladu. Návrh smlouvy nesmí obsahovat ustanovení o výhradě vlastnického práva, podle něhož by vlastnické právo k předmětu plnění přecházelo na KNTB až zaplacením dohodnuté ceny nebo splněním jiných podmínek. K přechodu nebezpečí poškození, zničení, zneužití nebo ztráty předmětu plnění nebo jeho částí na KNTB dochází vždy přechodem vlastnického práva.

- 5.6. **Není-li mezi smluvními stranami předem dohodnuto jinak, lze plnění poskytnout předáním v areálu KNTB jen v pracovních dnech v době od 7,00 hodin do 15,00 hodin.**
- 5.7. **Dodávku předmětu plnění je za KNTB oprávněn převzít a zápis o předání a převzetí podepsat pouze příslušný pověřený zaměstnanec, jehož jméno, příjmení a funkce budou uvedeny v zadání zakázky a v příslušné smlouvě s tím, že v době nepřítomnosti tohoto pracovníka rozhoduje o převzetí dodávky a podepsání příslušného zápisu provozně obchodní náměstek. Nebude-li ve smlouvě o dodávce uveden pracovník příslušný k převzetí, potvrzuje převzetí a podepisuje příslušný zápis technik MTZ KNTB. Podepsání zápisu o předání a převzetí předmětu plnění jinou osobou než pracovníkem uvedeným ve smlouvě není považováno za splnění dodávky.**
- 5.8. **Je-li předmětem dodávek zboží podléhající rychlé zkáze (potraviný apod.), je dodavatel povinen dodávat zboží pouze čerstvé a v první jakosti.**

6. Cena

- 6.1. **Cena uvedená v nabídce účastníka výběrového řízení a ve smlouvě musí obsahovat všechny výdaje a náklady spojené se splněním dodávky. Nabídková cena musí být uvedena buď přímo ve smlouvě nebo v cenové nabídce, ceníku či specifikaci ceny, který bude tvořit nedílnou součást smlouvy jako její příloha.**
- 6.2. **Nabídková cena bez DPH je zásadně pevnou cenou platnou po celou dobu platnosti smlouvy v měně Kč, bez vazby na stávající nebo budoucí kurz jiné měny nebo jiné skutečnosti. Pouze v případě, že je to výslovně připuštěno v zadání zakázky, může být cena stanovena jako nejvýše přípustná, která může být změněna pouze z důvodů a způsobem uvedeným v zadání zakázky.**
- 6.3. **Není-li v zadání zakázky výslovně uvedeno jinak, musí být nabídková cena uvedena v členění jednotková cena (cena jednotlivých dílčích plnění) bez DPH, celková cena bez DPH, DPH (samostatně podle základní a snížené sazby), DPH celkem, celková nabídková cena vč. DPH.**

7. Platební podmínky

- 7.1. **Splatnost faktur za dodané zboží (služby) je účastník výběrového řízení povinen výslovně navrhnout v návrhu smlouvy počtem dnů ode dne doručení faktury (daňového dokladu) KNTB. Není-li v zadání zakázky výslovně uvedeno jinak, musí činit navržená splatnost faktur 30 kalendářních dnů od doručení faktury KNTB. Není-li v případě ostatních zakázek splatnost faktur uvedena ve smlouvě, činí 30 dnů od doručení faktury KNTB.**
- 7.2. **V návrhu smlouvy uvede uchazeč či dodavatel výslovně ustanovení o úrocích z prodlení. Výslovně uvede, zda navrhuje zákonné či smluvní úroky z prodlení. Pokud navrhne zákonné úroky z prodlení, má se zato, že úroky jsou stanovovány podle občanského zákoníku a platného nařízení vlády. Pokud navrhne smluvní úrok z prodlení, vyjádří číselně jeho výši a to buď jako denní či jako roční smluvní úrok z prodlení. Smluvní úrok z prodlení může být navržen i ve formě Repo sazby ČNB případně zvýšené o další procentní body (v celých procentních bodech) Repo sazbou ČNB podle předchozího ustanovení je míněna dvou týdnů repo sazba stanovená ČNB a platná pro první den kalendářního pololetí, v němž došlo k prodlení. Smluvní úrok z prodlení, navržený v jakékoli shora uvedené formě, však nesmí být navržen ve výši přesahující výši zákonného úroku z prodlení, stanovené podle výše citovaných předpisů občanského práva.**
- 7.3. **Za prodlení s úhradou faktury není KNTB povinna hradit kromě navrženého úroku z prodlení podle předchozích ustanovení jakoukoliv smluvní pokutu nebo jinou smluvní sankci. Při prodlení s úhradou faktury není dodavatel oprávněn pozastavit další dílčí plnění až do zaplacení a prodlení nebude považováno za podstatné porušení smlouvy.**
- 7.4. **Dodavatel je povinen uvádět na každé faktuře (daňovém dokladu) za jednotlivá dílčí plnění v samostatné rubrice v záhlaví faktury údaj: smlouva č. (číslo zakázky) ze dne (datum uzavření smlouvy). V případě, že dodavatel bude dodávat KNTB i jiné výrobky, je povinen vystavovat samostatné faktury za předmět plnění podle jednotlivých zakázek (v jedné faktuře nesmí být uvedeny dodávky na více zakázek). V případě, že předmětem plnění jsou dodávky investičního i neinvestičního charakteru, je dodavatel povinen vystavovat faktury samostatně pro plnění investičního charakteru a samostatně pro plnění neinvestičního charakteru.**
- 7.5. **Faktury, které nebudou obsahovat některou z náležitostí uvedenou v předchozích ustanoveních nebo s nimi budou v rozporu, je KNTB oprávněna vrátit ve lhůtě splatnosti dodavateli k doplnění nebo opravě s tím, že lhůta splatnosti faktury počne běžet dnem doručení opravené faktury zadavateli.**
- 7.6. **Každý účastník výběrového řízení je povinen uvést v návrhu smlouvy ustanovení odpovídající bodům 7.1. – 7.3., pokud se k příslušné zakázce vztahují.**

8. Závěrečná ustanovení

- 8.1. **V případě, že podmínky zadání veřejné zakázky budou obsahovat ustanovení odlišná od těchto NP, mají přednost podmínky zadání zakázky. Pokud se některé ustanovení NP dostane do rozporu s kogentním ustanovením obecně závazného právního předpisu, platí příslušné ustanovení právního předpisu s tím, že zbývající ustanovení NP zůstávají v platnosti.**
- 8.2. **Pohledávky vyplývající ze smlouvy lze převést na jinou osobu jen s předchozím písemným souhlasem druhé smluvní strany. V případě, že účastník výběrového řízení uzavřel před podáním nabídky s jinou osobou smlouvu o postoupení všech nebo více pohledávek (faktoringovou nebo podobnou smlouvu), která se vztahuje i na pohledávky vyplývající ze smlouvy, je povinen tuto skutečnost uvést v nabídce a v návrhu smlouvy. Neuvede-li tuto skutečnost v nabídce a v návrhu smlouvy, je KNTB oprávněna od smlouvy odstoupit.**

- 8.3 KNTB může písemným oznámením zaslaným dodavateli, příp. jeho právnímu nástupci, ukončit platnost smlouvy v případě prodeje podniku nebo jeho části, jehož prostřednictvím byla zakázka realizována. Účinnost smlouvy v tomto případě zaniká doručením písemného oznámení.
- 8.4 Pro právní vztahy mezi smluvními stranami, které nejsou výslovně upraveny smlouvou, platí tyto NP a české obecně závazné právní předpisy, zejména příslušná ustanovení občanského zákoníku, a k projednávání sporů mezi smluvními stranami jsou příslušné české soudy.

Ve Zlíně 20. 4. 2015



Ing. Pavel Calábek
předseda představenstva

Krajské nemocnice J. Baťa, a. s.
Havlíčkovo náměstí 600
762 75 Zlín (3)

MUDr. Marcel Guřan, Ph.D.
Člen představenstva



Níže podepsaná

Název a sídlo:

STAPRO s. r. o., Pernštýnské nám. 51, 530 02 Pardubice

IČ:

13583531

zastoupená:

Ing. Leoš Raibor, Vědová 72, Společnost

prohlašuje, že


se podrobně seznámila s textem NP a souhlasí s tím, že podpisem nákupních podmínek se tyto stávají nedílnou součástí příslušné obchodní smlouvy, která bude mezi ní a KNTB po podpisu nákupních podmínek uzavřena.

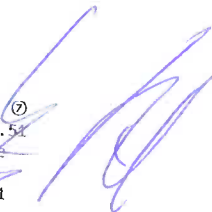
Datum podpisu:

30. 9. 2016

razítko a podpis:



STAPRO s. r. o. 
Pernštýnské nám. 51
530 02 Pardubice
IČ: 13583531
DIČ: CZ13583531



Jméno, příjmení, funkce,

ING. LEOŠ RAIBOR
VĚDOVÁ 72 SPOLČENSTVO

Konec přílohy č. 4

- 8.3 KNTB může písemným oznámením zasláným dodavateli, příp. jeho právnímu nástupci, ukončit platnost smlouvy v případě prodeje podniku nebo jeho části, jehož prostřednictvím byla zakázka realizována. Účinnost smlouvy v tomto případě zaniká doručením písemného oznámení.
- 8.4. Pro právní vztahy mezi smluvními stranami, které nejsou výslovně upraveny smlouvou, platí tyto NP a české obecně závazné právní předpisy, zejména příslušná ustanovení občanského zákoníku, a k projednávání sporů mezi smluvními stranami jsou příslušné české soudy.

Ve Zlíně 20. 4. 2015



Ing. Pavel Calábek
předseda představenstva

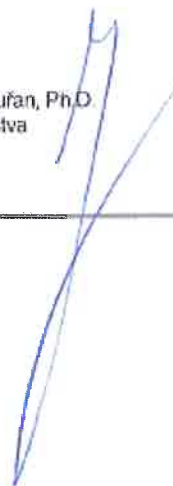
Krajská nemocnice T. Bati, a. s.

Havlíčková nábřeží 600

762 75 Zlín

{3}

MUDr. Marcel Guřan, Ph.D.
člen představenstva



Níže podepsaná

.Název a sídlo:

IČ:

zastoupená:

prohlašuje, že

se podrobně seznámila s textem NP a souhlasí s tím, že podpisem nákupních podmínek se tyto stávají nedílnou součástí příslušné obchodní smlouvy, která bude mezi ní a KNTB po podpisu nákupních podmínek uzavřena.

Datum podpisu:

Jméno, příjmení, funkce,

razítko a podpis:

Konec přílohy č. 4