

**DODATEK Č. 2 K SERVISNÍ SMLOUVĚ O POSKYTOVÁNÍ SERVISNÍCH SLUŽEB
INFORMAČNÍHO SYSTÉMU AMIS*EKO (SUMO)**

I. Smluvní strany

(1) Uživatel:

Obchodní firma	Thomayerova nemocnice
Právní forma	příspěvková organizace
Se sídlem	Praha 4 - Krč, Vídeňská 800, PSČ 140 59
Zapsaná	V obchodním rejstříku vedeném MS v Praze sp. zn. Pr 1043
IČ	00064190
Zastoupená	doc. MUDr. Zdeňkem Benešem, CSc., ředitelem

(dále jen „**Uživatel**“)

a

(2) Poskytovatel:

Obchodní firma	ICZ a.s.
Se sídlem	Na hřebenech II 1718/10, 140 00 Praha 4 – Nusle
Zapsaná	V obchodním rejstříku MS v Praze oddíl B, vložka 4840
IČO	25145444
DIC	CZ699000372
Zastoupená	XXX, na základě plné moci
Bankovní spojení	XXX

(dále jen „**Poskytovatel**“)

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

Vzhledem k tomu, že:

A. Smluvní strany dne 5. června 2009 uzavřely Servisní smlouvu o poskytování servisních služeb informačního systému AMIS*EKO (SUMO) týkající se pozáručního servisu na účetní a informační systém Uživatelé, ve znění Dodatku č. 1 ze dne 9. května 2017 (dále jen „Smlouva“).

B. Smluvní strany si přejí rozšířit stávající objem poskytovaných servisních služeb.

Nyní proto, níže uvedeného dne, měsíce a roku uzavírající následující dodatek č. 2 k Smlouvě (dále jen „**Dodatek**“):

II. Předmět Dodatku

(1) Čl. 2 (Předmět smlouvy) Smlouvy se ruší a nahrazuje následujícím textem:

„Předmět smlouvy je závazek Poskytovatele poskytovat Uživateli pozáruční servis na ekonomický informační systém AMIS*EKO (SUMO) (dále „**Systém**“) v rozsahu uvedeném v čl. 4 této smlouvy a Přílohy č. 2 této Smlouvy a tomu odpovídající závazek Uživatelé zaplatit za tyto služby Poskytovateli Cenu sjednanou v čl. 5 této smlouvy. Součástí Systému, na který se vztahuje pozáruční servis, jsou následující moduly:

AMIS*EKO
Evidence dotací
Inventarizace majetku
Webové žádanky služeb
Evidence zdravotnické techniky
Evidence smluv
Manažerská nadstavba – části: ZP, EKO, ABC, NCE
Všechny další agendy, komunikace a podpůrné prostředky AMIS*EKO dodané do Thomayerovy nemocnice na základě smluv či objednávek“

Modul manažerské nadstavby a rozsah poskytovaných služeb k tomuto modulu jsou specifikovány v Příloze tohoto Dodatku, která se stává Přílohou č. 2 Smlouvy.

(2) Odstavec 5.2 písm. a) článku 5 (Cena a platební podmínky) Smlouvy ve znění:

*„a) z pevného měsíčního paušálu za základní podporu aplikace ve výši **168 000,- Kč bez DPH** měsíčně, slovy: sto šedesát osm tisíc korun českých, podle čl. 4, bodu 4.1., písm. a) této smlouvy*

se ruší a nahrazuje se následujícím textem:

*a) z pevného měsíčního paušálu za základní podporu aplikace AMIS EKO*SUMO ve výši **175 879,- Kč bez DPH** měsíčně, slovy: sto sedmdesát pět tisíc osm set sedmdesát devět korun českých, podle čl. 4, bodu 4.1., písm. a) této smlouvy.*

III. Závěrečná ustanovení

- (1) Tento Dodatek je sepsán ve dvou vyhotoveních, z nichž po jednom obdrží každá ze Smluvních stran.
- (2) Veškeré termíny v tomto Dodatku počínající velkým písmenem mají význam, kterým jim přísluší podle Smlouvy.
- (3) Ujednání dle toho Dodatku nabývají účinnosti ke dni zveřejnění Dodatku v registru smluv a platnosti dnem podpisu obou stran.
- (4) Uživatel Poskytovatele upozorňuje a Poskytovatel bere na vědomí, že Uživatel je osobou povinnou a uvedenou v § 2 odst. 1 zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru (dále „zákon o registru smluv“) s tím, že Uživatel se zavazuje zveřejnit tento Dodatek v registru smluv.
- (5) Smluvní strany shodně prohlašují, že si tento Dodatek ke dni podpisu přečetly a že byl uzavřen podle jejich pravé a svobodné vůle, určitě, vážně a srozumitelně, nikoliv v tísní nebo za nápadně nevýhodných podmínek a že se dohodly o celém jeho obsahu. Což stvrzují vlastnoručními podpisy oprávněných osob.

V Praze dne: 16.5.2018

V Praze dne: 1.6.2018

Podpis: _____

Podpis: _____

Uživatel: Thomayerova nemocnice

Poskytovatel: ICZ a.s.

Doc. MUDr. Zdeněk Beneš, CSc.

XXX

ředitel

Na základě plné moci

Příloha 2

Modul „Manažerská nadstavba“ a rozsah poskytovaných služeb k tomuto modulu

ZP	ICZ AMIS*MIS ZP (Zdravotnická Produkce)
EKO	ICZ AMIS*MIS EKO (Ekonomika)
ABC	ICZ AMIS*MIS ABC (Nákladovost)
NCE	ICZ AMIS*MIS NCE (Nákladové ceníky)

Maintenance a související služby

- Vedení Help Desku;
- Dodávka update SW v rámci ceny maintenance
Pod pojmem „update“ se rozumí pouze taková změna SW produktu, která přináší zlepšení jeho existující funkcionality, popsané v uživatelské dokumentaci software, zachování jeho stávající funkcionality, popsané v uživatelské dokumentaci nebo bezodkladné odstranění případných chyb, nikoli však přidání nové funkce, resp. zásadní změnu existující funkčnosti nebo změnu ve struktuře nebo architektuře SW produktu. Za bezplatný update není zejména považován individuální požadavek úprav prováděný na objednávku objednatele.
- Aktualizace uživatelské dokumentace v elektronické formě
- Závazek podpory platformy operačních systémů
- Závazek podpory platformy databází
- Závazek provádět úpravy SW vynucené legislativními změnami
V případě, že objem prací na SW úpravách, které si vynutí 1 legislativní změna, přesáhne více než 5 člověkodnů u jedné úpravy, bude taková úprava po vzájemné dohodě řešena formou objednávky a oddělené fakturace. Tato služba nemůže být neomezená, protože z technologické podstaty mohou existovat situace, kdy zapracování legislativní změny může vést k podstatnému přepracování software.

Podpora se vztahuje na neomezený rozsah licencí ICZ AMIS*MIS.

Podpora se vztahuje na zakoupené moduly ICZ AMIS*MIS (výčet modulů uveden níže). Ukončení podpory modulu a příslušná úprava ceny maintenance nastává 3 měsíce od doručení písemné žádosti objednatele poskytovateli o ukončení podpory s přesnou specifikací modulu dle výčtu v této smlouvě.

Pokud dojde ke změně prostředí nebo konfigurace podporovaných ASW a HW, bude tato příloha aktualizována dodatkem ke smlouvě.

Služby maintenance je oprávněn objednatel vyžadovat pouze za podmínky, že systém udržuje v aktuální dostupné verzi.

Služba HelpDesk

Službou HelpDesk se rozumí jediné kontaktní místo pro uživatele k zajištění příjmu požadavků k řešení incidentů, jejich evidence a přiřazení odpovědného řešitele. Hlášení požadavků probíhá prostřednictvím systému HelpDesk. Prostřednictvím této internetové aplikace lze i přímo sledovat

řešení požadavků on-line. Služba je standardně poskytována v režimu 7 x 24, tedy sedm dní v týdnu po celých 24 hodin. Službu HelpDesk může vyžádat pouze oprávněný pracovník objednatele.

HelpDesk zajišťuje řešení následujících incidentů:

- Příjem a evidence chybových hlášení a požadavků
- Potvrzení přijetí hlášení
- Analýza požadavků
- Předání požadavků řešitelům
- Sledování stavu řešení požadavků
- Sledovací a eskalační mechanismy pro zajištění plnění termínů
- Vytváření přehledů a statistik o řešených problémech.

Požadavky na provedení služeb podpory předává objednatel zhotoviteli prostřednictvím služby HelpDesk ICZ některým z těchto způsobů:

telefonicky na XXX

přes www formulář na <https://sdweb.i.cz/> ; přístup k tomuto formuláři mají pouze oprávněné osoby Objednatele na základě platných přístupových práv

Řešení Chyby, Havárie a Nedostatku v aplikačním modulu ICZ AMIS*MIS

Response Time

Služba obsahuje:

- Garanci zahájení řešení Chyby, Nedostatku a Havárie nebo návrhu postupu vedoucího k obehití Chyby, Nedostatku a Havárie v čase, specifikovaném v SLA (dohoda o úrovni poskytovaných služeb) parametrech.
- Poskytnutí informace v případě, že příčina Chyby, Nedostatku či Havárie není v žádném aplikačním modulu ICZ AMIS*MIS nejpozději do 4 hodin od nahlášení Havárie, do 12 hod. od nahlášení Chyby a další pracovní den od nahlášení Nedostatku.
- Poskytnutí kvalifikovaného odhadu doby, nutné pro odstranění závady po nahlášení Chyby, Nedostatku nebo Havárie, tzn. sjednání termínu řešení.
- Nepřetržité řešení nahlášeného nedostatku formou maximálního úsilí, které lze po Poskytovateli spravedlivě požadovat v zájmu co nejrychlejšího odstranění nahlášené Chyby, Nedostatku nebo Havárie.
- Dokumentaci popisující způsob odstranění nebo obehití chybového chování a havarijního stavu.
- Odstranění incidentu

SLA:

Parametry (SLA) poskytované servisní služby			
Závažnost	Havárie	Chyba	Nedostatek
Reakční doba (od	4 hod	NBD	NBD

okamžiku nahlášení):			
Termín návrhu řešení (od okamžiku nahlášení) včetně návrhu termínu dokončení opravy/odstranění incidentu	6 hod	Do tří prac. dnů	do 20. prac. dnů
Časová dostupnost:	5x8 (pracovní den v době 8:00 – 16:00)		

Služba neobsahuje:

- Změnu, rozšíření, vylepšení stávající funkcionality software.
- Řešení problému jiných softwarových aplikací, než ke kterým je Služba sjednána.

Podmínky poskytování služby:

- Chybové chování musí být dokumentováno a musí být opakovaně vyvolatelné.
- Trvalá dostupnost zodpovědné, kvalifikované osoby na straně Objednatele v době řešení chybového stavu a při instalaci vytvořeného opravného kódu a otestování.
- V případě Havárie je objednatel povinen neprodleně poskytnout veškeré jemu dostupné informace, které mohou souviset se vznikem Havárie.

Popis variant časové dostupnosti poskytovaných služeb:

5x8	Podpora je poskytována v pracovní dny, v době 8:00 – 16:00.
-----	---

Všechny časové lhůty zmíněné v příloze číslo 1 plynou (odpočítávají se) pouze v době, která odpovídá časovému intervalu definovanému pro poskytování služby.

Stupeň závažnosti	Popis SLA stavu
1	Havarijní stav – stav, kdy není možné využívat některou klíčovou funkcionalitu aplikace. Uvedenou činnost nelze pomocí systému zajistit jiným adekvátním způsobem. Patří sem například stavy: uživatel se nemůže přihlásit do spuštěné aplikace, ve které je regulérně zaveden, uživatel nemůže zpracovat některý klíčový proces (příjem pacienta, medikace, klinická žádanka, propuštění pacienta, sestavení dávky pro pojišťovny a další klíčové funkce, které nelze plnohodnotně nahradit ani komplikovanějším, ale použitelným funkčním řešením.
2	Chyba - nefunkčnost či závada na důležité funkci, kterou ale lze nahradit byť i komplikovanějším, ale použitelným a funkčním řešením.
3	Nedostatek – aplikace je funkční, vykazuje však nestandardní reakce, např. se nedoplňují předdefinované položky, mírně zpomalená odezva, nefunguje nápověda apod. Tento stav má omezený dopad na využívání systému či jeho modulu uživateli a

	jeho chování lze dočasně tolerovat.
--	-------------------------------------