 Ústínad

# SU P E RVIZ N Í S M LO U YA

č. SO- 1875

STAPRO s. r. o.

se sídlem Pernštýnské nám. 51, 530 02 Pardubice jednající Ing, Leoš Raibr, výkonný ředitel a jednatel společnosti

13583531 DIČ CZ13583531 bankovní spojení ČSOB, a.s., pobočka Pardubice, č, ú. 271810793/0300

Citibank, a.s., pobočka Pardubice, č. ú. 2511620104/2600

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

Zdravotní ústav se sídlem v ústí nad Labem se sídlem Moskevská 15, 400 01 Ústí nad Labem jednající Ing. Pavel Kutil, pověřený řízením Zdravotního ústavu v Ustí nad Labem

71009361

(dále jen objednatel) na straně druhé uzavírají mezi sebou obchodní smlouvu o poskytování služeb v souladu s příslušnými ustanoveními obchodního zákoníku, zákona číslo 513 /1991 Sb., v platném znění.

## Článek I účel smlouvy a cíle smluvních stran

1. Účelem této smlouvy je podrobná úprava a právní vymezení vztahů smluvních stran při poskytování služeb dodavatele objednateli pro vybrané informační technologie a uživatele informačního systému objednatele, včetně nahrazení stávajících služeb původně vymezených v Supervizní smlouvě č. LOIS 047/167/99 a všech dodatcích této smlouvy, pro vybrané informační technologie a uživatele informačního systému objednatele.
2. Společným cílem smluvních stran je zajištění provozu, funkčnosti a dostupnosti vybraných informačních technologií a informačních systémů užívaných objednatelem.

## Článek II - Předmět smlouvy

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

## Článek III Prohlášení smluvních stran

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

## Článek IV - Práva a povinnosti smluvních stran

1. Dodavatel se zavazuje poskytovat služby uvedené v této smlouvě s náležitou odbornou péčí potřebným počtem kvalifikovaných a vyškolených pracovníků a v souladu se zájmy objednatele.



1. Dodavatel se zavazuje provádět veškeré činnosti dle této smlouvy ve shodě s bezpečnostními požadavky objednatele, které budou písemně dodavateli předány a dodavatelem písemně potvrzeny.
2. Dodavatel i objednatel se zavazují stanovit za účelem řízení vztahu mezi objednatelem a dodavatelem v oblasti působnosti této smlouvy osobu odpovědnou za tento vztah. Jména pracovníků jsou uvedena v příloze č. 3 této smlouvy.
3. Dodavatel se zavazuje stanovit osobu odpovědnou za plnění závazků dle této smlouvy, Jméno pracovníka je uvedeno v příloze č. 3 této smlouvy.
4. Objednatel se zavazuje stanovit odpovědné pracovníky a poskytnout dodavateli veškerou součinnost, nezbytné údaje a informace potřebné k řádnému plnění této smlouvy a umožnit řádné plnění této smlouvy v plném rozsahu. V době provádění prací dle této smlouvy bude na vyžádání dodavatele přítomen na pracovišti objednatele odpovědný pracovník objednatele, v odůvodněných případech i mimo rámec běžné pracovní doby, u plánovaných akcí po předchozí dohodě.
5. Objednatel se zavazuje umožnit provádět činnost dle této smlouvy i mimo běžnou pracovní dobu.
6. Objednatel se zavazuje zajistit pracovníkům dodavatele:

 bezplatný vjezd a parkování v příslušných objektech objednatele,  přístup na příslušná pracoviště v místech instalace technologií dotčených touto smlouvou,  použití komunikačních prostředků po nezbytně nutnou dobu a v nezbytně nutném rozsahu,  bezpečné, nezávadné a zdraví neohrozuJlCl pracovní prostředí.

1. Objednatel se zavazuje přijmout plnění dodavatele, pokud bylo provedeno řádně a v odpovídající kvalitě. Pokud objednatel ani na základě písemného oznámení termínu předání plnění toto plnění bez jakéhokoli odůvodnění nepřevezme, má se zato, že plnění bylo předáno a převzato dnem, kdy se tak podle písemného oznámení mělo stát. Písemné oznámení musí být adresováno příslušné odpovědné osobě, resp. osobě, která ji v době nepřítomnosti zastupuje, a musí jí být prokazatelně doručeno.
2. Objednatel se zavazuje po dohodě s dodavatelem zajistit technické prostředky, komponenty (hardwarové, softwarové) nebo služby, které nejsou předmětem této smlouvy a jsou nutné pro zajištění služeb dodavatele, a to dle svých možností a na základě zdůvodněných požadavků dodavatele, Pokud nebudou tyto prostředky zajištěny, neodpovídá dodavatel za případné neplnenł Cl omezené plnění poskytovaných služeb.
3. Objednatel se zavazuje dodržovat ustanovení autorského zákona. Objednatel bere na vědomí, že dodavatel provádí implementaci a poskytuje služby pouze v prostředí legálního software a že za užívaní nelegálního software objednatelem nenese dodavatel žádnou odpovědnost.
4. Objednatel je oprávněn provádět změny v informačním systému. Pokud tyto změny budou mít negativní dopad na služby zajišťované dodavatelem, pak dodavatel neodpovídá za případné neplnění či omezené plnění poskytovaných služeb. Objednatel se v takovémto případě zavazuje vyvolat jednání s dodavatelem k zajłstenł nápravy.
5. Objednatel se zavazuje umožnit dodavateli technicky a organizačně vzdálený přístup k definovaným prostředkům informačního systému objednatele za účelem plnění činností a závazků dodavatele dle této smlouvy.

## Článek V — Místo a termíny a prokazování plnění

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

## Článek VI - Cena plnění a platební podmínky

1. Objednatel se zavazuje za poskytnuté plnění dle této smlouvy hradit dodavateli sjednanou roční cenu bez DPH uvedenou v příloze č. 1 této smlouvy.
2. Objednatel bere na vědomí, že ke sjednané roční ceně uhradí také daň z přidané hodnoty (DPH) ve výši stanovené platnou právní úpravou k datu uskutečnění zdanitelného plnění, jež je daňovým dokladem účtováno.

 Ústínad

1. Cena bude hrazena objednatelem v měsíčních platbách ve výši jedné dvanáctiny sjednané roční ceny, a to vždy na základě faktury, daňového dokladu dodavatele. Dodavatel je oprávněn vystavovat faktury, daňové doklady, k poslednímu dni kalendářního měsíce, v němž je služba poskytnuta. Splatnost každé faktury bude 30 dní ode dne jejího vystavení.
2. Platby budou prováděny objednatelem bezhotovostně na účet dodavatele, který bude vždy uveden na příslušné faktuře. Za den úhrady faktury se považuje den připsání příslušné částky na účet dodavatele.

Objednatel se zavazuje hradit dodavateli dále nezbytně nutné náklady spojené s plněním této smlouvy, zejména cestovní náklady dodavatele, průběžně po jejich vynaložení, Náklady budou hrazeny objednatelem

5, Servisní a instalační práce na technologické a síťové infrastruktuře, s výjimkou prací při odstraňování závad podléhajících záručnímu servisu a nahlášených v záruční lhůtě, pokud nejsou součástí sjednaných služeb dle této smlouvy, budou účtovány dle aktuálního ceníku dodavatele.

6, Materiálové náklady při servisních zásazích mimo platnou záruku jednotlivých komponent budou hrazeny objednatelem na základě průběžné fakturace, pokud tato služba není součástí sjednaných služeb dle této smlouvy, Splatnost faktury shodná dle bodu 3. tohoto článku smlouvy.

1. Pokud smluvní strany sjednají změnu rozsahu plnění dle této smlouvy v návaznosti na objednatelem vyžádané změny v rozsahu a úrovni sjednaných služeb, pak současně sjednají změnu sjednané roční ceny, a to formou písemného dodatku k této smlouvě.
2. Dodavatel je každoročně oprávněn na základě dodatku této smlouvy upravit vždy k 1. lednu daného kalendářního roku sjednanou roční cenu v závislosti na ohlášené míře inflace předchozího kalendářního roku publikovanou Českým statistickým úřadem.

## Článek VII — Vyšší moc

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

## Článek VIII — Ochrana osobních údajů a důvěrných informací

1. Dodavatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o nichž se dozví u objednatele při plnění závazků dle této smlouvy nebo v souvislosti s ním. To platí zejména o skutečnostech, na něž se vztahuje mlčenlivost zdravotnických pracovníků dle S 55 odst. 2 písm. d) zákona č. 20/1966 Sb. ve znění pozdějších předpisů, jakož i o osobních údajích a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů ve smyslu S 15 odst. 1 zákona č. 101/2000 Sb., v platném znění.
2. Dodavatel se zavazuje, že nezneužije jakoukoliv důvěrnou informaci, s níž přijde do styku při plnění závazků dle této smlouvy, a ani neumožní toto zneužití třetí osobě.

3, Dodavatel se zavazuje plně respektovat bezpečnostní požadavky objednatele k zajištění ochrany osobních údajů pacientů a klientů objednatele.

1. Dodavatel prohlašuje, že přijal bezpečnostní opatření k zajištění ochrany osobních údajů pacientů a klientů objednatele před jejich zneužitím nebo únikem těchto dat prostřednictvím svých zaměstnanců.
2. Dodavatel prohlašuje, že jeho zaměstnanci přicházející při výkonu své práce do styku s osobními údaji pacientů a klientů objednatele byli náležitě poučeni o povoleném způsobu nakládání s takovými údaji a byli seznámeni s následky jednání, které by bylo v rozporu se zákonnou úpravou a bezpečnostními směrnicemi objednatele.

## Článek IX Duševní vlastnictví a obchodní tajemství

1. Všechny materiály v jakékoliv formě a dále myšlenky, koncepty, know-how nebo techniky vztahující se k plnění této smlouvy zůstávají ve vlastnictví dodavatele. Dodavatel považuje skutečnosti, které nejsou třetím osobám běžně dostupné, za své obchodní tajemství, a to včetně obsahu této smlouvy, a má zájem na jejich utajení.
2. Objednatel je oprávněn k nevýhradnímu užívání těchto materiálů, myšlenek, konceptů, know-how nebo technik pro svou vlastní interní potřebu, pokud neporuší podmínky užívání sjednané v tomto článku.



1. Objednatel neumožní jakékoliv další využití těchto materiálů, myšlenek, konceptů, know-how nebo technik bez předchozího písemného souhlasu dodavatele.
2. Žádná ze stran nebude bez předchozího písemného souhlasu druhé strany zveřejňovat či jiným způsobem zpřístupňovat podmínky této smlouvy jiným třetím osobám s výjimkou svých odborných poradců a členů personálu, kteří nejsou zaměstnanci dotčené strany, pokud tyto osoby pro smluvní stranu vykonávají příslušnou odbornou činnost, a to na základě závazkového právního vztahu.

5, Povinnosti dodržování důvěrnosti informací, o nichž se hovoří v tomto článku této smlouvy, se nevztahují na informace, které:

 jsou a nebo se stanou všeobecně a veřejně přístupnými jinak, než porušením ustanovení tohoto článku ze strany příjemce,  jsou příjemci známy a byly mu volně sděleny třetí stranou před přijetím od druhé strany,  budou následně příjemci sděleny bez závazku mlčenlivosti,  se vyžadují ze zákona.

6. Smluvní strany se zavazují dodržovat veškerá ustanovení tohoto článku i po ukončení účinnosti této smlouvy.

### Článek X Odpovědnost za vady

1, Dodavatel odpovídá objednateli za škody, které mu způsobí při plnění této smlouvy svým zaviněným jednáním. Dodavatel nese odpovědnost za vadné plnění a i za opožděné plnění.

Z Dodavatel se odpovědnosti zprostí zcela nebo zčásti, prokáže-li se, že se na vzniku škody podílel nepovolený, nesprávný či nekvalifikovaný zásah pracovníků objednatele či třetích osob.

3. Dodavatel nese veškerou odpovědnost za jednání osob, které použil v souvislosti s plněním předmětu této smlouvy, bez ohledu na to, zda se jedná o jeho vlastní zaměstnance nebo zaměstnance jeho smluvních partnerů či jiné osoby,

## Článek XI — Sankční ujednání a smluvní pokuty

1. Je-li objednatel v prodlení s úhradou faktur má dodavatel povinnost upozornit písemnou formou Objednatele na zjištěnou skutečnost. Mezi oběma stranami bude následně sjednána dohoda o zjednání nápravy se stanovením termínu nápravy. V případě neakceptování nebo neplnění této dohody a nebo pokud k dohodě nedojde je dodavatel oprávněn požadovat na objednateli zaplacení úroku z prodlení ve výši 0,03% z dlužné částky za každý den prodlení. Obě smluvní strany se dohodly, že takto upravený úrok z prodlení je přiměřený.
2. Objednatel je oprávněn kontrolovat plnění smlouvy. Při případném zjištění i dílčího neplnění smlouvy má objednatel povinnost upozornit písemnou formou dodavatele na zjištěnou skutečnost neplnění smlouvy. Mezi oběma stranami bude následně sjednána dohoda o zjednání nápravy se stanovením termínu nápravy. V případě neakceptování nebo neplnění této dohody a nebo pokud k dohodě nedojde je objednatel oprávněn účtovat dodavateli i za dílčí neplnění smluvní pokutu:

 nedodržení termínů servisního zásahu 3 000 Kč za každý započatý den.  neodůvodněné neprovedení sjednané konzultační návštěvy 4 000 Kč za jeden den.

cenyjsou uvedeny bez DPH

1. Smluvní pokuty uvedené výše nemají vliv na nárok úhrady případné škody, která vznikla objednateli v souvislosti s neplněním podmínek smlouvy ze strany dodavatele.
2. Objednatel nemá nárok na uplatnění smluvních pokut v případě, že je v prodlení s úhradou ceny dle této smlouvy vyšší než 75 dní, a to ani se zpětnou platností. To znamená, že po zaplacení dlužné částky nemá objednatel nárok vymáhat smluvní pokuty z doby, kdy byl v prodlení s úhradou nebo úhradami ceny plnění dle této smlouvy.

## Článek XII - Doba platnosti a účinnosti smlouvy

1 . Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.

1. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.
2. Tato smlouva nabývá účinnosti dnem předání díla dle smlouvy o dílo č. SO - 1874.
3. Po nabytí účinnosti této smlouvy zaniká platnost supervizní smlouvy uzavřené mezi oběmi smluvními stranami pod číslem LOJS068/191099/ ze dne 1.11.1999
4. Tato smlouva pozbývá účinnosti v následujících případech:

 Vzájemnou dohodou smluvních stran. Dohoda musí být sepsána v písemné formě.

* + Písemnou výpovědí některé ze smluvních stran. Výpovědní lhůta je tříměsíční a běží ode dne doručení výpovědi druhé smluvní straně.
  + Dodavatel je oprávněn odstoupit od této smlouvy v případě, že objednatel je v prodlení s jakoukoliv platbou účtovanou dodavatelem dle této supervizní smlouvy o více než 3 kalendářní měsíce. Odstoupení je účinné dnem jeho doručení do sídla objednatele uvedeného v této smlouvě,

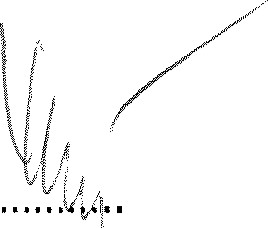
 V případě zániku oprávnění k podnikatelské činnosti dodavatele, a to dnem zániku oprávnění.  V případě zániku objednatele.

### Článek XIII Ustanovení společná a závěrečná

1. Jakékoliv změny této smlouvy musí být sepsány formou písemných dodatků k této smlouvě a musí být podepsány osobami oprávněnými k takovému jednání.
2. Vztahy mezi smluvními stranami výslovně neupravené touto smlouvou se řídí režimem obchodního zákoníku (zákon číslo 513/1991 Sb., v platném znění) a autorského zákona (zákon číslo 121/2000 Sb., v platném znění).
3. Tato smlouva v rozsahu 5 stran (bez příloh) je vyhotovena ve dvou stejnopisech z nichž po jednom stejnopisu obdrží každá ze smluvních stran. Nedílnou součástí této smlouvy jsou přílohy číslo 1 až 3:  příloha č. 1 - Rozsah služeb a cena plnění,  příloha č. 2 - Popis služeb,  příloha č. 3 - Pravidla součinnosti a jmenování osob.
4. Pokud bude jakékoliv ustanovení této smlouvy shledáno jako neplatné či neúčinné, nedotýká se neplatnost a neúčinnost ostatních ustanovení této smlouvy. Smluvní strany se pro tento případ zavazují neplatná či neúčinná ustanovení nahradit dohodou platnými a účinnými ustanoveními, která nejlépe odpovídají smyslu a mají nejblíže k neplatnému či neúčinnému ustanovení. Do doby uzavření dohody platí obecně závazná právní úprava a princip analogie.
5. Smluvní strany se dohodly, že doručování písemností jedné strany je účinné dnem doručení druhé smluvní straně na adresu sídla uvedenou v této smlouvě nebo oznámenou písemně po uzavření této smlouvy nebo náhradním doručením. O náhradní doručení půjde, jestliže adresát zásilky si tuto nevyzvedl, ač byl o uložení zásilky řádně uvědomen, a to ani ve lhůtě 10-ti dnů. Poslední den lhůty je dnem doručení. Smluvní strany sjednávají za právně relevantní způsob doručení písemnosti doručením faxovou zprávou nebo elektronickou poštou.
6. Smluvní strany sjednávají, že veškeré spory mezi smluvními stranami plynoucí z této smlouvy a v souvislosti s touto smlouvou, které se nepodaří odstranit společným jednáním smluvních stran, budou s konečnou platností rozhodovány Rozhodčím soudem při Hospodářské komoře ČR a Agrární komoře ČR v Praze.
7. Smluvní strany tímto prohlašují a stvrzují podpisy osob oprávněných k jednání smluvních stran, že si smlouvu řádně přečetly, je jim znám význam jednotlivých ustanovení této smlouvy a jejich příloh, že tuto smlouvu uzavírají na základě své pravé a svobodné vůle a dále prohlašují, že jim k datu podpisu této smlouvy nejsou známy žádné skutečnosti, které by jim mohly bránit v plnění závazků dle této smlouvy, tuto smlouvu učinit neplatnou nebo neúčinnou, nebo zmařit její cíl tak, jak jej v této smlouvě společně

deklarovaly,

Za dodavatele: ...

Za objednatele: ....................ľl Ing. Pavel Kutil pověřený řízením

PŘÍ LO HA 1

# S U P E RVIZ N Í S M LO UVY SO- 1875

ROZSAH SLUŽEB A CENA PLNĚNÍ

## 1, Vymezení předmětu dodávky služeb

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

## Aplikační software

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

## Licence ASW modulů OpenLIMS STAPRO výrobce: STAPRO s.r.o

OpenLIMS - základní modul Imunologie

OpenLIMS modul pro komunikaci s analyzátory:

|  |  |
| --- | --- |
| Imuno/ogický ana/yzátor AxSYM | Imuno/ogický analyzátor Immu/ite 1 |
| Imunologický analyzátor DSX (předběžná cena) | Imuno/ogický analyzátor Immu/ite 2000 |
| Imuno/ogický analyzátor Nephe/ometr BN21 | Analyzátor krevního obrazu Sysmex 800 |
| Imuno/ogický analyzátor Nephe/ometr BN2 2 | Immunocap 100 |
| Biochemický analyzátor Olympus A U 400 | Immunocap 250 |
| Rozsah licence OpenLIMS STAPRO  Licence ASW MLAB  Výrobce FIRST information systems, s.r.o. | Imunologie — 26 pracovních stanic |
| Počet licencí pracovních stanic MLAB | max 5 licencí pro pracovní stanice |

## Technické prostředky

Dodavatel se zavazuje dodávat sjednané služby na tyto technické prostředky:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Název zařízení | Výrobce a typ | Operační systém | Záruční podmínky |
| Server pro OpenLIMS | IBM x3500 | MS Windows 2003 | 3 roky 7x24, do |

Server 1.9.2010

2. Podpora aplikačních software

## Aplikační SW OpenLIMS

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

 Základní podpora aplikačního SW OpenLIMS - program péče o aplikaci zahrnuje:

 Garance funkčnosti ASW — poskytování opravných kódů (hot-fix a patch).

 Garance rozvoje ASW poskytování updatů a upgradů.

 Garance legislativních updatů — poskytování legislativních upgradů.

 Garance informovanosti - poskytování informací o nových sw produktech.

 Servisní garance - garance dostupnosti servisních služeb.

 Garance vybraných služeb:

* instalace oprav (hot-fix a patch),
* zajištění migrace ASW OpenLIMS na vyšší verzi db prostředí.

 Garance podpory provozu db prostředí.

 Garance možnosti účasti uživatelů na vzdělávacích setkáních k problematice ASW OpenLIMS.

Supendznísm/ouva

 Servisní garance zprovoznění provozu aplikačního SW OpenLIMS garance provedení servisního zásahu v případě havárie ASW. Podmínkou zahájení servisního zásahu jsou funkční a provozu schopné technické prostředky a operační systémy zákazníka bezpodmínečně nutné pro obnovení a zajištění provozu ASW.

* Preventivní prohlídky — kontrola funkčnosti, zabezpečení a optimalizaci provozu dle sjednaných oblastí, včetně vypracování zprávy — protokolu a jeho zaslání odpovědné osobě objednatele:

 OpenLIMS všechny moduly 2 x ročně

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

 pracoviště laboratoří s ASW OpenLIMS 2 dny ročně

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

## Aplikační SVV IVILAB

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

1. Základní podpora aplikačního SW MLAB - program péče o aplikaci zahrnuje:

 Garance funkčnosti ASW — poskytování opravných kódů (hot-fix a patch).

* + Garance rozvoje ASW — poskytování updatů a upgradů,

 Garance legislativních updatů - poskytování legislativních upgradů.

 Garance informovanosti — poskytování informací o nových sw produktech.

 Servisní garance - garance dostupnosti servisních služeb.

 Garance vybraných služeb:

* + instalace oprav (hot-fix a patch),
  + zajłstenł migrace ASW MLAB na vyšší verzi db prostředí.  Garance podpory provozu db prostředí.
  + Preventivní prohlídky — kontrola funkčnosti, zabezpečení a optimalizaci provozu dle sjednaných oblastí:

 MLAB všechny moduly 1 x ročně

 Konzultační návštěvy - konzultační služby poskytované v místě objednatele dle sjednaných oblastí nebo pracovišť objednatele:

* + pracoviště laboratoří s ASW MLAB 1 den ročně

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

## Server pro ASW OpenLIMS

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

## Servisní služby dle podmínek programu Nepřetržitá podpora prostředků OpenLIMS

Podmínkou garance sentisního programu pro server ASW je sjednání odpovídajícího servisního programu podpory výrobce na dotčené technické prostředky a operační systémy zákazníka, které jsou bezpodmínečně nutné pro obnovení a zajištění provozu ASW. Za sjednávání nebo prodlužování těchto servisních programů zodpovídá vždy objednatel.

 Preventivní prohlídky — kontrola funkčnosti, zabezpečení a optimalizaci provozu dle sjednaných oblastí, včetně vypracování zprávy — protokolu a jeho zaslání odpovědné osobě objednatele:

 HW serveru ASW OpenLIMS 2 x ročně

Superviznísmlouva U

## 3. Definice programu podpory prostředků OpenLIMS

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Program ZÁKLADNÍ PODPORA prostředků ASW | | | |
| Kategorie incidentu |  | Příjem hlášení | Servisní arance | |
| Zahá•ení řešení | Servisní v ' •ezd |
| Havárie přerušení provozu |  | HelpDesk— 9x5 v pracovní dny:  jinak záznamník.  Přijetí vzkazu nejpozději následující pracovní den v 7:00. | Neprodleně v rámci pracovní doby tj. od 7:00 do 16:00, | Nejpozději druhý následující pracovní den nebo při příjmu hlášení v pracovní den do 10:00 nejpozději následující racovní den |
| Významná závada významné omezení provozu |  | Nejpozději druhý následující pracovní den | Nejpozději sedmý následující pracovní den |

## 4, Celková roční cena plnění

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| položka |  | cena podpory  ASW a HW | cena sliňy konzultací | roční cena plnění |
| od ASW LIS STAPRO |  |  |  |  |
| podpora serveru pro ASW LIS |  |  |  |  |
| Podpora ASW Mlab |  | |  |  |
| celková roční cena d | bez DPH | |  |  |
| mesłcnł uhrada bez DPH |  | |  |  |

PŘÍ LO HA 2

# SU P E RVIZ N Í S M LO UVY čn so- 1875

POPIS SLUŽEB

## ČLÁNEK 1. PODPORA APLIKAČNÍCH SOFTWARE 1. APLIKAČNÍ SW OPENLIMS

### OpenLIMS— Základní podpora

Dodavatel se zavazuje zajišťovat podporu ASW OpenLIMS a databázového prostředí pro rozsah ASW OpenLIMS uvedený v příloze č. 1 a dle programu „Základní podpora aplikačního SW OpenLIMS" popsaného v čl. 111.

## OpenLIMS služby podpory provozu

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

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

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

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

## OpenLIMS služby podpory uživatelů

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

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

 konzultacnł cłnnost pro uživatele a správce ASW,  zaškolení uživatelů při rutinním provozu na pracovišti objednatele,  metodická podpora při rutinním pouzłvanł 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 číselníkt ASW.

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

## 2. APLIKAČNÍ SUV

### MLAB Základní podpora

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

## ML.AB služby podpory provozu

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

 Preventivní prohlídky — kontrola funkčnosti, zabezpečení a optimalizace provozu dle sjednaných oblastí.

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.

Supewiznísm/ouva

Rozsah preventivních prohlídek pro jednotlivé části ASW je sjednán v příloze č. 11 Úhrada preventivních prohlídek je zahrnuta v základní ceně podpory ASW jako neoddělitelná součást základní podpory ASW.

## MLAB služby podpory uživatelů

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

 Konzultační návštěvy konzultační služby poskytované zpravidla v místě objednatele dle sjednaných oblastí nebo pracovišť objednatele, které zahrnují:

 konzultační činnost pro uživatele a správce ASW,  zaškolení uživatelů při rutinním provozu na pracovišti objednatele,  metodická podpora při rutinním používání ASW,  metodická podpora konfigurace ASW a přípravy číselníků ASW.

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

## 3. DALŠÍ UJEDNÁNÍ K PODPOŘE APLIKAČNÍCH SOFTWARE Rešení změn

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

## 4. SPECIFICKÁ UJEDNÁNÍ PRO PREVENTIVNÍ PROHLÍDKY A KONZULTAČNÍ NÁVŠTĚVY

1 . V prvním roce platnosti této smlouvy bude provedena alikvotní část preventivních prohlídek a konzultačních návštěv.

1. Termíny preventivních prohlídek a konzultačních návštěv se stanoví vzájemnou dohodou s přihlédnutím k jejich rovnoměrnému rozložení v průběhu kalendářního roku.
2. Preventivní prohlídky jsou realizovány vzdálenou správou nebo návštěvami pracovníků dodavatele na pracovišti objednatele. O způsobu provedení rozhoduje dodavatel. V případě, že si objednatel vyžádá provedení profylaxe na svém pracovišti oproti původnímu plánu dodavatele na provedení vzdálenou správou, je dodavatel oprávněn vyfakturovat objednateli náklady na servisní práce v ceně jednodenní konzultační návštěvy a náklady na cestovné dle aktuálního ceníku dodavatele.
3. Konzultační návštěvy jsou realizovány návštěvami pracovníků dodavatele na pracovišti objednatele.
4. Jednotlivé konzultační návštěvy jsou zaměřeny vždy na konkrétní oblast. Konzultační návštěva zahrnuje přípravu dodavatele na provedení konzultační návštěvy, samotné provedení návštěvy v rozsahu dle potřeby objednatele max. 7 hodin a následné zpracování výsledků návštěvy formou protokolu.
5. O provedení preventivní prohlídky a konzultační návštěvy bude pracovníkem dodavatele sepsán protokol. Tento protokol bude předán určenému pracovníkovi objednatele uvedenému v příloze č. 3 této smlouvy,

## ČLÁNEK 11. PODPORA PROVOZU TECHNICKÝCH PROSTŘEDKŮ INFORMAČNÍHO SYSTÉMU SERVER PRO ASW OPENLIMS

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

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

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

IO

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

### Servisní služby dle podmínek programu podpory

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

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

Podmínkou garance servisního programu je sjednání odpovídajícího servisního programu podpory výrobce na dotčené technické prostředky a operační systémy zákazníka, které jsou bezpodmínečně nutné pro obnovení a zajištění provozu ASW. Za sjednávání nebo prodlužování těchto servisních programů zodpovídá vždy objednatel.

## ČLÁNEK POPIS PROGRAMŮ PODPORY APLIKAČNÍCH SOFTWARE PROGRAM ZÁKLADNÍ PODPORY APLIKAČNÍHO SOFTWARE OPENLIMS STAPRO A MLAB

Vymezení základní podpory - Základní podpora ASW 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 zjłstených chyb v programovém kódu ASW 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 a poskytovat objednateli updaty, upgrady či vyšší verze tohoto ASW, které byly uvolněny na trh a které zahrnují:
   * opravené funkce a moduly,  vylepšené funkce a moduly,  nové funkce a moduly, které nejsou samostatně dodávané na trh.
3. Garance legislativních updatů Dodavatel se zavazuje provádět úpravy kódu ASW tak, aby tento pracoval v souladu s platnými předpisy a zákony. Uprava ASW bude provedena při každé změně právních předpisů, která se bude dotýkat funkcí ASW. Lhůta k provedení úprav činí 30 dnů od vydání příslušného právního předpisu ve sbírce zákonů. V případě zveřejnění jinou formou před termínem vyhlášení ve sbírce zákonů nastane plnění po dohodě mezi oběma smluvními stranami tak, aby nebylo narušeno bezchybné zpracování dat pro potřeby objednatele. Zajištění legislativních updatů garantuje dodavatel pouze pro poslední, na trh uvolněnou verzi ASW.
4. Garance dostupnosti - Dodavatel se zavazuje umožnit objednateli přístup k poslední verzi ASW dle bodů 1, 2 a 3 formou možnosti vyžádání u dodavatele.
5. Garance služeb - Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajistit pro objednatele následující služby:

 služby migrace převod aplikace na vyšší verzi databázového prostředí. Případné náklady na převod - migraci nejsou zahrnuty v paušální ceně této smlouvy.

 služby instalace oprav (hot-fix služby) instalace opravných kódů (hot-fix, patch,) ASW poskytovaných v rámci této podpory.

 služby zaškolení správce ASW při implementaci nových verzí na místě u objednatele.

1. Servisní garance — Dodavatel se zavazuje garantovat objednateli dostupnost služeb servisní pohotovost, telefonická pohotovost HotLine a služby HelpDesk Centra podpory zákazníků v rozsahu dle sjednaného programu podpory technických prostředků.

Podmínkou garance servisního programu jsou funkční a provozu schopné technické prostředky a operační systémy zákazníka bezpodmínečně nutné pro obnovení a zajištění provozu ASW.

1. 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 v rozsahu stanoveném popisem služby Podpora databázového prostředí.
2. 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.
3. Podpora ASW nezahrnuje:

Dodávku následujících rozšíření ASW:

* + Nové, samostatné nebo rozšiřující moduly, které jsou samostatně dodávané na trh a které neomezují dostupnost a funkčnost dodaného ASW,

 Nové, samostatně dodávané funkce systému, bez nichž je možné dodaný systém provozovat a které je možné povolit nebo zablokovat při zachování dostupnosti ostatních funkcí.

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

 Nová generace aplikace, zcela se lišící použitým programovacím prostředkem nebo databází.

Dodávku následujících služeb podpory ASW:

 Instalace vyšších verzí databázového prostředí.

 Školící seminář internátního typu k novým verzím produktu,

* + Instalační a servisní práce spojené s jinými technologiemi nebo ASW, než uvedenými v příloze č. 1.

## PODPORA DATABÁZOVÉHO PROSTŘEDÍ

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

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

1. Garance funkčnosti - dodavatel se zavazuje instalovat objednateli pro podporu db prostředí inovované softwarové kódy Service Pack (patch) a update. Podmínkou je volné šíření licence inovovaných kódů výrobcem nebo předání legální licence objednatelem.
2. Garance opravy - dodavatel se zavazuje instalovat vybrané opravné softwarové kódy na db prostředí serveru ASW objednatele. Podmínkou je volné šíření licence inovovaných kódů výrobcem nebo předání legální licence objednatelem.
3. Garance technické podpory výrobce dodavatel se zavazuje zprostředkovat a využít pro provoz db prostředí objednatele technickou podporu výrobce nebo dodavatele databázového prostředí. Tato podpora zahrnuje zejména:
   * Přehled o sw opravách (patch) a vyžádání přístupu k těmto opravným kódům za účelem řešení chyb v programovém kódu příslušného produktu instalovaného u objednatele.

 Přístup do znalostní databáze „Knowledge database” - aktualizovaná databáze technických referencí, která informuje o problémech, obsahuje vysvětlení chybových hlášení a další informace.

* + Přístup na Support Forum - možnost sdílení problémů a podpora řešení uživatelů databázových produktů.

4, Podpora db prostředí nezahrnuje v ceně smlouvy dodávku následujících služeb:

* + Instalační práce nutné instalaci opravných kódů, updatů, upgradů a nových verzí.

 Poskytnutí opravných nebo inovovaných softwarových kódů, které výrobce sw poskytuje za úhradu.

## ČLÁNEK KATEGORIE INCIDENTŮ A PROGRAM PODPORY TECHNICKÝCH PROSTŘEDKŮ

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

## KATEGORIE INCIDENTU

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Klasifikace incidentu | |
| Kate orie incidentu | Závažnost incidentu | Příklad |
| Havárie - přerušení provozu | Služba aplikačního SW jako celku nebo jeho kritické funkce nejsou pro uživatele dostupné. | Havárie db serveru. Výpadek kritické části provozu.  Nedostupné zadávání výsledků v OpenLIMS. Nefunkční komunikace s analyzátorem.  Výpadek centrálního rozvaděče sítě. |



|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Klasifikace incidentu |  |
| Kate orie incidentu | Závažnost incidentu | Příklad |
| Významná závada - významné omezení provozu | Kritické funkce ASW jsou pro uživatele významněji omezeny (dlouhá doba odezvy), ale jsou dostupné a použitelné. | Nefunkční zpracování Výkaznictví v období vykazování.  Významné (hromadné) chyby ve vykázaných dávkách.  Nefunkční zálohování. Časté narušování denního souboru OpenLIMS a nutnost 'eho obnovování. |

## DEFINICE PROGRAMU PODPORY PROSTŘEDKŮ

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Program ZÁKLADNÍ PODPORA prostředků ASW | | | |
| Kategorie incidentu |  | Příjem hlášení | Servisní arance | |
| Zahá sení řešení | Servisní v' •ezd |
| Havárie přerušení provozu |  | HelpDesk- 9x5 v pracovní dny: 7:00-16:00, jinak záznamník.  Přijetí vzkazu nejpozději následující pracovní den v 7:00. | Neprodleně v rámci pracovní doby tj. od 7:00 do 16:00. | Nejpozději druhý následující pracovní den nebo při příjmu hlášení v pracovní den do 10:00 nejpozději následující racovní den |
| Významná závada významné omezení provozu |  | Nejpozději druhý následující pracovní den | Nejpozději sedmý následující pracovní den |

Zahájením řešení se rozumí:

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

b

PŘÍ LO HA č. 3

SU P E RVIZ N Í S M LO U VY č, SO- 1875

PRAVIDLA SOUČINNOSTI A JMENOVÁNÍ OSOB

### ČLÁNEK OSOBY ODPOVĚDNÉ ZA ŘÍZENÍ VZTAHŮ V RÁMCI TÉTO SMLOUVY

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Dodavatel |  |  |
| osoba odpovědná za smluvní vztah s oprávněním k uzavření smlouvy: | Ingu Leoš Raibr | výkonný ředitel a jednatel společnosti |
| osoba oprávněná k jednání o smluvních podmínkách:  Objednatel | Eva Stanovská | obchodní manažer |
| osoba odpovědná za smluvní vztah s oprávněním k uzavření smlouvy: | Inga Pavel Kutil | pověřený řízením |
| osoba oprávněná k jednání o smluvních podmínkách: | RNDr. Vlastimil Král, CSc. statutární zástupce ředitele | |

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

Dodavatel osoba odpovědná za plnění smlouvy Petr Jelínek ved. odd. HelpDesk

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

Objednatel osoba odpovědná za spolupráci Bc. Pavel Mašek Správce IT systémů

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

Objednatel - organizační podpora objednatele pro servisní výjezd

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Bc. Pavel Mašek | 724 526 894 | dostupnost denně od 8.00 do 20:00 |
| Ing. Andrea Holubková | 477 751 800 (805) | dostupnost denně od 7.00 do 15:30 |
| Ing. Ivana Stiborová | 477 751 800 (804) | dostupnost denně od 7.00 do 15:30 |

ČLÁNEK 11. PRAVIDLA SOUČINNOSTI

## 1. CENTRUM PODPORY ZÁKAZNÍKA HELPDESK

HelpDesk - základní určení

1. Dodavatel zajišťuje řízení a správu požadavků, hlášení chyb nebo závad vztahujících se ke službám dle této smlouvy pomocí Centra podpory zákazníků, které používá pro podporu své činnosti softwarový nástroj HelpDesk STAPRO (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.

1. Přístup ke službám SW HelpDesk je poskytován a garantován objednateli jako nedílná součást této smlouvy.

Předání Požadavků a hlášení chyb a závad

1 . V případě, že objednatel má na dodavatele požadavky vztahující se ke službám dle této smlouvy, může tyto požadavky nahlásit dodavateli do systému HelpDesk.

1. V případě, že objednatel zjistí chyby v aplikačním software nebo závady na technických prostředcích či službách, které jsou předmětem této smlouvy, je odpovědný pracovník objednatele povinen tuto skutečnost nahlásit dodavateli do systému HelpDesk,
2. Dodavatel se zavazuje, že všechny záznamy HelpDesku (požadavky a hlášení závad) budou řešeny dle závazků garantovaných touto smlouvou.
3. Nahlášení požadavků, chyb, závad apod. do systému HelpDesk STAPRO je možné následujícími způsoby:

|  |  |
| --- | --- |
| internet: | http://www.stapro.cz |
| e-mail: | helpdesk@stapro.cz |
| telefonicky v pracovní dny od 7:00-16:00: | +420 467 003 150 |
| faxem na čísle: | +420 467 003 119 |
| písemně dopisem nebo předáním na adresu: | STAPRO s. r. o.  Úsek péče o zákazníky  Pernštýnské nám, 51  530 02 Pardubice |

5, Požadavek nebo závada se považují za nahlášené okamžikem zaevidování do systému HelpDesk dodavatele.

1. Na HelpDesk se mohou obracet pouze určení pracovníci objednatele uvedení v článku 1.
2. Každý požadavek nebo závada budou zaznamenány v systému HelpDesk a dle typu (dotaz, konzultace, hlášení chyby, hlášení problému, námět, připomínka, ) bude použita některá z následujících variant řešení:

 telefonická konzultace,  řešení vzdáleným přístupem,  servisní zásah a oprava na místě,  předání problému k řešení subdodavateli nebo jiné třetí straně,  předložení návrhu řešení (vyžaduje-li řešení problému dodatečné náklady - investice, testování, vypracování alternativního řešení či postupu atd.).

## Základní garance odezvy HelpDesku na požadavek nebo hlášení závady

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

## 2. CENTRUM PODPORY ZÁKAZNÍKA HOTLINE

HotLine - základní určení

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

 příjem hlášení havárií systémů,  příjem hlášení významných závad systémů.

1. Přístup ke službě HotLine je poskytován a garantován objednateli jako nedílná součást této smlouvy.

Předání hlášení havárie a významné závady

1. V případě, že objednatel zjistí havárii nebo významnou závadu v aplikačních nebo na technických prostředcích či službách, které jsou předmětem této smlouvy, je odpovědný pracovník objednatele oprávněn tuto skutečnost nahlásit dodavateli prostřednictvím služby HotLine.
2. Dodavatel se zavazuje, že všechny hlášení prostřednictvím služby HotLine (hlášení havárií a významných závad) budou převzaty a řešeny dle závazků garantovaných touto smlouvou.
3. Nahlášení havárií a významných závad prostřednictvím služby HotLine je možné následujícím způsobem:

telefonicky na mobilním čísle: +420 605 292 649

1. Havárie nebo významná závada se považují za nahlášené okamžikem převzetí pracovníkem služby HotLine dodavatele.
2. Na HotLine se mohou obracet pouze určení pracovníci objednatele uvedení v kap. 1.
3. Každé hlášení bude zaznamenáno pracovníkem služby HotLine v systému HelpDesk a bude řešeno dle závazků garantovaných touto smlouvou.

## Základní garance odezvy HotLine na hlášení havárie nebo významné závady

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

## ČLÁNEK 111. BEZPEČNOST A OCHRANA 1, BEZPEČNOST A OCHRANA DAT NA SERVEROVÝCH SYSTÉMECH

Objednatel se zavazuje zajišťovat zálohování kompletního objemu dat provozovaných informačních systémů dle doporučení dodavatele a to minimálně - jednou denně, s výměnou sad médií v týdenních cyklech, se dvěmi sadami zálohovacích medií a se sedmi kusy médií v každé sadě, V případě ztráty dat a neexistence aktuálních záloh těchto dat neodpovídá dodavatel za jejich obnovení,

1. Objednatel zajistí formou organizačních opatření dostupnost hesel k privilegovaným uživatelským účtům pro servisní pracovníky dodavatele v případě řešení havarijní situace v souladu se závazky této smlouvy (reakční doba, služba „HotLine" apod.) a též jejich následnou změnu po ukončení servisního zásahu.
2. Objednatel je zodpovědný za řízení přístupu k citlivým osobním údajům uloženým na serverových systémech ve smyslu zákona č.101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů ve znění pozdějších předpisů, a to včetně tvorby a správy bezpečných hesel k uživatelským účtům.

## 2. VZDÁLENÝ PŘÍSTUP

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

ČLÁNEK IV. SPECIFICKÁ UJEDNÁNÍ

## 1. SPECIÁLNÍ LICENCE SW PRODUKTŮ VE VLASTNICTVÍ OBJEDNATELE

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

Superv/zm'