

## SMLOUVA O DÍLO Č. SO-3853

1. **Klatovská nemocnice, a.s.**, se sídlem: Plzeňská 929, 339 38 Klatovy II, IČ: 26360527

Zastoupená \_\_\_\_\_

a

2. **Domažlická nemocnice, a.s.**, se sídlem: Kozinova 292, 344 22 Domažlice, IČ: 26361078

Zastoupená \_\_\_\_\_

a

3. **Stodská nemocnice, a.s.**, se sídlem: Hradecká 600, 333 01 Stod, IČ: 26361086

Zastoupená \_\_\_\_\_

a

4. **Rokycanská nemocnice, a.s.**, se sídlem: Voldušská 750, 337 22 Rokycany, IČ: 26360900

Zastoupená \_\_\_\_\_

a

5. **Nemocnice následné péče Svatá Anna, s.r.o.**, se sídlem: Kyjovská 607, Planá 348 15, IČ: 26360896

Zastoupená \_\_\_\_\_

a

6. **Nemocnice následné péče LDN Horažďovice, s.r.o.**, se sídlem Blatenská 314, Horažďovice 341 01, IČ: 26360870; \_\_\_\_\_

a

7. **Nemocnice Plzeňského kraje, a. s.**

společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Plzni, oddíl B vložka 1564,

se sídlem

Vejpnická 663/56, Skvrňany, 318 00 Plzeň,

Zastoupená

Ing. Marek Kýhos, MBA, předseda představenstva,

Mgr. Jaroslav Šíma, MBA, místopředseda představenstva

IČ

29107245,

DIČ

CZ29107245,

adresa elektronické pošty:

X

(všichni dále jen jako **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,

DIČ DPH

CZ699004728,

bankovní spojení

X

(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 č. 89/2012, občanského zákoníku (dále jen **ObčZ**), **smlouvu o dílo** a zároveň v souladu s ustanoveními § 2358 a násl. **ObčZ licenční smlouvu**, (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 jakémkoliv 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. Zhotovitel 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 za dílo a licenční práva 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. Zhotovitel a Objednatel se dohodli, že plnění bude poskytováno ve prospěch subjektů řízených Objednatelem, kterými jsou: **Rokycanská nemocnice, a.s., Stodská nemocnice, a.s., Klatovská nemocnice, a.s., Domažlická nemocnice, a.s., Nemocnice následné péče Svatá Anna, s.r.o., Nemocnice následné péče LDN Horažďovice, s.r.o.** a všechny tyto subjekty budou oprávněny veškeré plnění poskytované od zhotovitele také užívat a společně s nimi i **Nemocnice Plzeňského kraje, a.s.**
6. Nemocnice Plzeňského kraje, a.s., jakožto „Zástupce dílčích Objednatelů“ je pověřena dílčími Objednateli k veškerým jednáním se Zhotovitelem v rámci této Smlouvy a není-li uvedeno jinak v souvislosti v s úkony, kde se vyžaduje aktivní konání ze strany Objednatele (např. Součinnost, projednání s Objednatelem, vyžádání si konzultace či odsouhlasení ze strany Objednatele), rozumí je pak Objednatelem v textu této Smlouvy a přílohách vždy jen Zástupce dílčích Objednatelů, tj. Nemocnice Plzeňského kraje, a.s. V ostatních záležitostech se Objednatelem rozumí i dílčí Objednatel (jednotlivé nemocnice) – např. v rámci oprávnění z licence apod.

## Článek II - Účel smlouvy

1. Účelem této Smlouvy je právní úprava poměru Smluvních stran při dodávce funkčního logistického informačního systému u Objednatele v rozsahu a způsobem sjednaným touto Smlouvou, sjednání vzájemných práv a povinností smluvních stran při implementaci a následném užívání předmětu díla.

## Článek III - Předmět smlouvy

1. Předmětem této Smlouvy jsou následující závazky Zhotovitele:
  - ▶ dodat informační systém pod obchodním názvem FONS Enterprise - Logistika (dále jen NIS nebo Systém), jehož součástí je aplikační softwarové vybavení (dále ASW),
  - ▶ instalovat ASW u Objednatele do Objednatelem připraveného technologického prostředí, provést implementaci a uvést celý Systém do provozu za podmínek sjednaných touto Smlouvou,
  - ▶ poskytnout každému Objednateli oprávnění k výkonu práva duševního vlastnictví (dále jen Licence), a to k užívání ASW v rozsahu sjednaném touto Smlouvou
  - ▶ Počet uživatelů v rámci každého z Objednatelů není nikterak omezen.
  - ▶ Poskytnout Objednateli upgrade dodávaného informačního systému a nezbytnou podporu – konzultace technické povahy, a to po dobu čtyř let
  - ▶ Poskytnutí Zástupci Objednatelů konzultací v rozsahu nejméně 160 hodin v oblasti zavedení a sjednocení jednotného katalogu SZM a MTZ všech nemocnic skupiny Zadavatele (viz příloha), pokud si je Objednatel vyžádá

Přílohu č. 13 této smlouvy tvoří funkční schéma výstupů, které požaduje Objednatel od zhotovovaného informačního systému jako minimum a které se Zhotovitel zavazuje dodat (vyvinout).
2. Předmětem této Smlouvy jsou následující závazky Objednatele:
  - ▶ poskytnout Zhotoviteli potřebnou součinnost, přičemž bude-li vyžadována aktivní účast ze strany Objednatele, rozumí se tím oběma stranami odsouhlasený úkon, např. termín úkonu, typ úkonu, odhadovanou časovou náročnost apod.
  - ▶ implementovaný Systém bez vad převzít a provést kontrolu jeho funkčnosti,
  - ▶ užívat Systém pouze sjednaným způsobem a za sjednaných podmínek,
  - ▶ zaplatit Zhotoviteli v této Smlouvě sjednanou cenu za dodání a implementaci a za poskytnutí licenčních práv k užívání ASW.

## Článek IV - Předmět díla, Licence

1. Dílem dle této Smlouvy je dodávka a implementace Systému (dále jen Dílo) a konzultace v rozsahu nejméně 160 hodin dle specifikace Díla, která je uvedena v příloze číslo č. 1 této Smlouvy a v nabídce č.7127\_1004 učiněné Objednateli Zhotovitelem (dále jen Nabídka), jejíž součástí je i část popisující Systém.
2. Na základě této Smlouvy Zhotovitel poskytuje Objednateli a tedy všem subjektům řízeným Objednatel (viz článek I. 5 této smlouvy) včetně Zástupce Objednatele nevýhradní právo k užívání ASW (dále jen Licence) v rozsahu modulů a počtu Licencí specifikovaných v **Příloze č. 1** této Smlouvy.
3. Zhotovitel prohlašuje, že ASW dle této Smlouvy je autorským dílem ve smyslu zákona číslo 121/2000 Sb., tzv. autorský zákon, v platném znění, a že k tomuto ASW má právo šíření v souladu s citovaným zákonem, neboť je vykonavatelem majetkových a autorských práv, jakož i oprávněným k užívání a šíření vývojového a databázového prostředí v souladu s touto Smlouvou.

## Článek V - Práva a povinnosti Zhotovitele

1. Zhotovitel se zavazuje vypracovat harmonogram dodávky a implementace Díla (dále jen Harmonogram). Tento Harmonogram se zavazuje projednat s Objednatel a Objednatel jej musí odsouhlasit. Nebude-li harmonogram odsouhlasený Objednatel, nepovažuje se za schválený
2. Při provádění Díla postupuje Zhotovitel samostatně, avšak průběžně konzultuje s pracovníky Objednatele postup realizace Díla. Objednatel je oprávněn požádat Zhotovitele 1x za 14 dnů o tzv. status report, v němž Zhotovitel bez odkladu sdělí a popíše Objednateli, v jaké fázi zhotovení se Dílo nachází a co je požadováno po Objednateli k dodání, k součinnosti.
3. Zhotovitel je oprávněn požadovat na Objednateli součinnost v rozsahu podle **Přílohy číslo 7** Smlouvy (dále jen Součinnost). Součinnost je definována jinak v článku III. 2 a VI. 1 této smlouvy a tyto principy uvedené v těchto ustanoveních se použijí se i pro požadavky na Součinnost dle Přílohy č. 7.
4. Zhotovitel se zavazuje ve vhodných případech využívat komunikaci přímo prostřednictvím vzdáleného přístupu do systému Objednatele (dále jen Vzdálený přístup). Pro přímý Vzdálený přístup platí pravidla sjednaná v **Příloze č. 10** Smlouvy.

## Článek VI - Práva a povinnosti Objednatele

1. Objednatel je povinen poskytnout Zhotoviteli Součinnost. V případě, že by se Zhotoviteli jevila Součinnost jako nedostatečná, je povinen Objednatele na nedostatečnou součinnost písemně upozornit, popsat výhrady poskytnout Objednateli dodatečnou přiměřenou lhůtu (nejméně 5 pracovních dnů) ke splnění Součinnosti. Neposkytnutí Součinnosti ani přes písemné upozornění je pak uplynutím lhůty považována za podstatné porušení Smlouvy.
2. Každý Objednatel je povinen užívat Dílo pouze v souladu s licenčními podmínkami Zhotovitele uvedenými v **Příloze č. 6** Smlouvy (dále jen Licenční podmínky). Porušení Licenčních podmínek je podstatným porušením Smlouvy.
3. Objednatel je oprávněn využívat pro komunikaci se Zhotovitelem FONS portál s právem přístupu všech oprávněných uživatelů ASW. Součástí FONS portálu je služba HelpDesk. Podmínky užití FONS portálu jsou uvedeny v **Příloze č. 9**

## Článek VII - Čas plnění

1. Dílo bude dokončeno do 3 měsíců od uzavření této Smlouvy. Čas plnění se prodlužuje o dobu, kdy Zhotovitel nemohl plnit z důvodů na straně Objednatele, o stejný počet dnů. Na neplnění ze strany Objednatele musí být Zhotovitelem průběžně písemně informován (viz ustanovení o Součinnosti). Uvedené ustanovení o prodloužení termínu dokončení díla se vztahuje jen na případy, kdy by nedošlo ke zhojení Součinnosti ani v náhradní lhůtě poskytnuté Objednateli.
2. Zhotovitel se zavazuje vypracovat Harmonogram v termínech:
  - ▶ odevzdání Harmonogramu Zhotovitelem: **do 15 pracovních dnů od podpisu Smlouvy,**
  - ▶ odevzdání připomínek Objednatel: **do 5 pracovních dnů od předání, Harmonogramu Zhotovitelem,**
  - ▶ zapracování připomínek Zhotovitelem: **do 5 pracovních dnů od odevzdání připomínek Objednatel.**
3. Objednatel je povinen informovat Odpovědné pracovníky Zhotovitele o podpisu Smlouvy ze strany Objednatele nejpozději druhý pracovní den po podpisu Smlouvy Objednatel.
4. Zhotovitel není v prodlení s plněním v případě, že Objednatel neposkytne Součinnost ani přes písemné upozornění (viz článek VI. 1) ve sjednaných termínech. Za Součinnost je Smluvními stranami považováno i jakékoliv plnění na peněžitý závazek Smluvní strany.

## Článek VIII - Místo plnění

1. Místem plnění je jsou sídla subjektů řízeným Objednatелеm uvedené v článku I. 5 této smlouvy.
2. V závislosti na charakteru plnění při realizaci plnění je Zhotovitel oprávněn provádět vždy výslovným předchozím souhlasem Objednatele některé činnosti i ve svém sídle nebo kterémkoliv pracovišti prostřednictvím Vzdáleného přístupu.

## Článek IX - Cena díla, cena licence

### 1. A) Dodávka informačního systému

Objednatel se zavazuje zaplatit Zhotoviteli cenu za Dílo dle této Smlouvy v celkové výši 293.100,- Kč bez DPH, a to každý z Objednatelů s výjimkou Nemocnice Plzeňského kraje, a.s. v rozsahu jedné šestiny (1/6), tj. 48.850,- Kč bez DPH. K takto sjednané ceně vyúčtované šesti objednatelům v uvedeném poměru bude připočtena DPH ve výši stanovené právním předpisem k datu poskytnutí zdanitelného plnění. K datu podpisu této Smlouvy je zákonná DPH ve výši 21 %.

### B) Konzultace

Objednatel se zavazuje zaplatit Zhotoviteli cenu za Zástupcem Objednatelů vyžádané a Zástupci Objednatelů poskytnuté konzultace v rozsahu nejméně 160 hodin v celkové výši tedy maximálně 172.800,- bez DPH, přičemž Zástupci Objednatelů budou fakturovány jen konzultace ve výši dle skutečného rozsahu v rámci možných nejméně 160 hodin. K takto sjednané ceně bude připočtena DPH ve výši stanovené právním předpisem k datu poskytnutí zdanitelného plnění. K datu podpisu této Smlouvy je zákonná DPH ve výši 21 %.

2. Smluvní strany sjednávají povinnost úpravy ceny Díla v souvislosti se změnami právních předpisů – zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, které mají vliv na výši ceny, zejména změnu DPH. Zhotovitel je plátcem DPH.
3. Detailní kalkulace ceny za plnění dle této Smlouvy je uvedena v **Příloze č. 3**
4. Právo na zaplacení ceny Díla vznikne dokončením Díla a jeho předáním Zástupci Objednatelů, odzkoušením funkčnosti a následným potvrzením funkčnosti, tj. podpisem předávacího protokolu ze strany Zástupce Objednatelů a potvrzením funkčnosti po odzkoušení.
5. Zhotoviteli vznikne nárok na úhradu ceny i částečného Díla, pokud nebude poskytnuta Součinnost Objednatele k dokončení zahájeného Díla a nebude Součinnosti dosaženo ani postupem dle článku VI. 1. této smlouvy.
6. Objednatel bere na vědomí, že teprve úplným zaplacením sjednané ceny Díla je oprávněným uživatelem ASW a vlastníkem Díla v plném, touto Smlouvou sjednaném rozsahu.
7. Dohodnou-li se Smluvní strany po uzavření Smlouvy na zvýšení rozsahu Díla, musí se tak stát jediné písemně a před prováděním prací a dodávek, které mají představovat zvýšení rozsahu díla, ústní či jiná forma je vyloučena.
8. Cena Díla zahrnuje veškeré náklady nutné na odstranění nesouladu a zprovoznění komunikace informačních systémů jednotlivých nemocnic.

## Článek X - Způsob předání Díla

1. Dílo bude předáváno předvedením jeho funkčnosti Zhotovitelem a předáním Zástupci Objednatelů, což musí být ze strany Zástupce Objednatelů provedeno a stvrzeno písemným předávacím protokolem včetně potvrzení o ověřené funkčnosti a zaškolením obsluhy k užívání díla, což musí být ze strany Zástupce Objednatelů provedeno a stvrzeno písemným předávacím protokolem. O předání Díla nebo jeho jedné kompletní části (etapy) popsané v Harmonogramu bude sepsán akceptační protokol (dále jen Akceptační protokol) potvrzený oběma Smluvními stranami.
2. Zástupce Objednatelů může Dílo nebo jeho část (etapa) akceptovat s výhradami, nebránícími provozu. Vady a nedodělky pak budou evidovány v samostatném dokumentu, který je přílohou Akceptačního protokolu. Evidence musí obsahovat popis vady/nedodělku, zodpovědné osoby za řešení za stranu Objednatele a Zhotovitele a termín a způsob řešení. O odstranění vad a nedodělků bude sepsán samostatný protokol (dále jen **Protokol o odstranění vady**).
3. Pro případ neposkytnutí Součinnosti při sepsu Akceptačního protokolu se považuje Dílo za předané, je-li dokončeno a Zhotovitel umožní Objednateli jeho bezvadné užití.

## Článek XI - Platební podmínky

1. Zhotoviteli až po dokončení a předání celého Díla specifikovaného v Plánu, vzniká nárok na úhradu, přílohou Zhotovitelem vystaveného daňového dokladu účtujícího plnění Díla bude Dodací list a podepsaný předávací protokol.
2. Zhotovitel vyúčtuje samostatně poskytnuté a Zástupcem Objednatelů vyžádané konzultace, když přílohou daňového dokladu bude Zástupcem Objednatelů písemně odsouhlasený rozsah poskytnutých konzultací.
3. Cena Díla bude Objednatelem zaplacená na základě daňového dokladu vystaveného Zhotovitelem v souladu s platnými právními předpisy, a to bezhotovostním převodem na účet Zhotovitele uvedený na příslušném daňovém dokladu. Splatnost sjednávají Smluvní strany 30 dnů ode dne vystavení daňového dokladu.

## Článek XII - Záruka a záruční podmínky

1. Záruka a záruční podmínky jsou mezi Smluvními stranami sjednány dle **Přílohy č. 11** této Smlouvy.

## Článek XIII - Duševní vlastnictví, obchodní tajemství, ochrana osobních údajů, ochrana autorských práv

1. Zhotovitel souhlasí se zpřístupněním nebo zveřejněním této Smlouvy, s výjimkou listin, které obsahují obchodní tajemství Zhotovitele ve smyslu ustanovení § 504. Zhotovitel se zavazuje poskytnout veškerou potřebnou součinnost a dokumentaci při výkonu jakékoliv kontroly prováděné v souladu se zákonem, zejména zákonem o veřejných zakázkách atp. Zhotovitel poskytne Objednateli nebo jím určené osobě veškerou potřebnou součinnost a dokumentaci pro zpracování monitorovacích zpráv a hlášení v souvislosti s plněním na veřejnou zakázku. Povinnost součinnosti se Zhotovitel zavazuje zajistit i u svých subdodavatelů pro plnění na veřejnou zakázku.
2. V ostatních případech se Zhotovitel zavazuje zachovávat mlčenlivost vůči třetím osobám o informacích získaných v souvislosti s plněním veřejné zakázky. Objednatel se zavazuje k povinnosti mlčenlivosti o skutečnostech nesoucí znaky obchodního tajemství Zhotovitele v případech, kdy povinnost mlčenlivosti není výslovně prolomena ustanoveními obecně závazných právních předpisů, a to zejména vůči soutěžitelům Zhotovitele.
3. Všechny materiály v jakékoliv formě, koncepty, know-how nebo techniky, vztahující se k plnění dle této smlouvy, zůstávají majetkem Zhotovitele. Zhotovitel skutečnosti, které nejsou třetím osobám běžně dostupné, považuje za své obchodní tajemství.
4. Objednatel je oprávněn k nevýhradnímu užívání materiálů, konceptů, know-how nebo technik pro svou vlastní interní potřebu, pokud neporuší podmínky užívání sjednané touto Smlouvou. Objednatel není oprávněn umožnit jakékoliv další využití materiálů, konceptů, know-how nebo technik bez předchozího písemného souhlasu Zhotovitele.
5. Zhotovitel se zavazuje zajistit ochranu dat Objednatele, nesoucích informace o osobních údajích Objednatele nebo jeho klientů, zákazníků atp., s nimiž přijde Zhotovitel, jeho zaměstnanci, do styku při plnění dle této Smlouvy, a to v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění, tzn. zejména zabezpečit, aby zaměstnanci Zhotovitele zachovávali mlčenlivost o těchto údajích, jakož i o všech bezpečnostních opatřeních, směřujících k ochraně těchto údajů, a aby vyvíjeli snahu zabránit jakémukoliv využití (zneužití) těchto osobních údajů jinou osobou. V případě porušení této povinnosti se Zhotovitel zavazuje za každé porušení zaplatit smluvní pokutu 200 tis a vedle toho uhradit sankci (pokutu), která byla Objednateli v důsledku porušení povinností Zhotovitelem uložena.
6. Zhotovitel i Objednatel je oprávněn k poskytování ASW podle této Smlouvy i jiným osobám. Objednatel tak může učinit na základě poskytnutí podlicence.
7. Smluvní strany se zavazují dodržovat veškerá ujednání tohoto článku Smlouvy i po ukončení účinnosti této Smlouvy po dobu dvou let.

## Článek XIV - Odpovědnost za škodu

1. Zhotovitel odpovídá za újmu na jmění, která vznikne Objednateli porušením povinnosti Zhotovitele sjednané touto Smlouvou. Zhotovitel neodpovídá za újmu na jmění, které Objednatel mohl zabránit, pokud oznámí Objednateli, že porušil nebo poruší smluvně sjednanou povinnost, včetně důvodů porušení a upozorní ho na možné následky.
2. Zhotovitel se odpovědnosti zproští zcela nebo zčásti, prokáže-li se, že se na vzniku škody podílel nesprávný či nekvalifikovaný zásah pracovníků Objednatele či jiné osoby (nesprávný, či nekvalifikovaný zásah je jakýkoliv zásah v rozporu se sjednaným způsobem užití daným zaškolením, manuálem nebo příručkami). Zhotovitel neodpovídá za škodu v případě nesplnění předpokladů pro kvalifikované ovládání ASW obsluhou Objednatele.

## Článek XV - Doba trvání Smlouvy

1. Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu smluvními stranami, účinnosti nabude dnem jejího uveřejnění ve smyslu zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv.
2. Smlouva o dílo je uzavřena na dobu jejího plnění a trvání závazků z odpovědnosti. Licenční smlouva pro každého z Objednatelů je uzavřena na dobu neurčitou.
3. Účinnost Smlouvy o dílo může být ukončena dohodou Smluvních stran. Součástí takové dohody bude i dohoda o vypořádání vzájemných závazků a pohledávek plynoucích z této Smlouvy.
4. Zhotovitel i Objednatel jsou oprávněni od této Smlouvy (Smlouvy o dílo) odstoupit v případě podstatného porušení Smlouvy druhou Smluvní stranou, pokud byla druhá strana na podstatné porušení povinností písemně upozorněna a poskytnuta druhé straně vždy alespoň přiměřená lhůta k nápravě. Odstoupení musí být učiněno písemnou formou, musí obsahovat důvody odstoupení a musí být doručeno druhé Smluvní straně.
5. Za podstatné porušení smlouvy na straně Zhotovitele se považuje:
  - ▶ Nedodání Díla ve sjednaném čase, a to ani po písemném upozornění Objednatele, v němž bude stanovena náhradní doba k poskytnutí plnění dle této Smlouvy.
6. Za podstatné porušení smlouvy na straně Objednatele se považuje zejména:
  - ▶ Neposkytnutí Součinnosti ani přes upozornění a nezhojení neposkytnutí součinnosti dle článku VI. 1 této smlouvy,
  - ▶ Porušení Licenčních podmínek,
  - ▶ Neplnění závazků na peněžitě plnění v termínu jejich splatnosti o více jak 30 dní,
7. Odstoupením se Smlouva ruší od počátku. Pro případ odstoupení od této Smlouvy (Smlouvy o dílo) z důvodů na straně Objednatele Smluvní strany sjednávají povinnost Objednatele nahradit Zhotoviteli veškeré náklady, které Zhotoviteli vznikly v souvislosti se zrušením Smlouvy, a to v odpovídajícím poměru vzhledem k rozsahu provádění Díla, případně v ceně dle ceníku Zhotovitele platného v době provádění Díla, pokud vznikne pochybnost o výši ceny. Pro tyto účely je v příloze Ceník Zhotovitele – viz Příloha č. 14.
8. Pro případ odstoupení od Smlouvy Smluvní strany sjednávají, že mají zájem na trvání ujednání této Smlouvy o ceně, platebních podmínkách, duševním vlastnictví, obchodním tajemství, ochraně osobních údajů, řešení sporů smluvních stran i dalších ujednání, které vzhledem ke své povaze mají trvat i po ukončení této Smlouvy.
9. Odstoupením od Smlouvy zanikají Objednateli veškerá práva plynoucí z Licenčních podmínek, pokud nebude mezi Smluvními stranami výslovně sjednáno jinak. Uvedené ustanovení se neuplatní v případě odstoupení od smlouvy ze strany Objednatele. Objednatel je pak oprávněn Dílo užívat a licence zanikne až uplynutím 10 roků od odstoupení od smlouvy

## Článek XVI - Pracovníci odpovědní za realizaci Smlouvy

1. Pracovníci Smluvních stran odpovědní za realizaci Díla a kontakty na tyto pracovníky jsou uvedeny v **Příloze č. 13** této Smlouvy (v textu Smlouvy jen Odpovědní pracovníci).

## Článek XVII - Ustanovení společná a závěrečná

1. Rozhodné právo. Vztahy mezi Smluvními stranami výslovně neupravené touto Smlouvou se řídí režimem občanského zákoníku (zákon č. 89/2012 Sb.) a tzv. autorského zákona (zákon číslo 121/2000 Sb., v platném znění).
2. Úplná dohoda. Tato Smlouva, včetně jejich dále uvedených příloh a listin, na které se Smlouva výslovně odkazuje, představuje úplnou dohodu mezi Smluvními stranami a nahrazuje a ruší veškeré dřívější dohody Smluvních stran, písemné i ústní. Tato Smlouva byla vyhotovena v osmi stejnopisech s platností originálu, z nichž po jednom obdrží po podpisu Smlouvy každá Smluvní strana. Smlouva obsahuje dva oddělitelné právní úkony. Pokud je v textu Smlouvy uvedeno jednotné číslo Smlouva, mají se na mysli, až na výjimky v textu Smlouvy výslovně uvedené, jak Smlouva o dílo, tak Licenční smlouva.
3. Součástí této Smlouvy, bez ohledu na skutečnost, zda jsou ke smlouvě pevně připojeny či nikoliv, jsou Přílohy č. 1 až č. 13. Pro případ rozporu některého ujednání obsaženého zároveň ve Smlouvě i v Příloze, Smluvní strany sjednávají přednost ujednání obsaženého ve Smlouvě.
4. Ukáže-li se některé z ujednání Smlouvy v rozporu s požadavky Objednatele jako Zadavatele uvedené v zadávací dokumentaci nebo některé požadavky Objednatele plynoucí z této zadávací dokumentace nejsou ve Smlouvě výslovně uvedeny, pak platí, že Zhotovitel se zavazuje dodat plnění dle požadavků Objednatele uvedených v zadávací dokumentaci.
5. Změna Smlouvy. Tato Smlouva může být měněna pouze formou písemných dodatků podepsaných oprávněnými zástupci Smluvních stran.
6. Salvatorní klauzule. Pokud bude jakékoli ujednání této Smlouvy shledáno jako neplatné, nezákonné nebo nevynutitelné, platnost a vynutitelnost zbývajících ujednání tím nebude dotčena. Smluvní strany se v takovém případě zavazují přijmout ujednání, které je v souladu s právními předpisy a které co nejvíce odpovídá obsahu a účelu původního ujednání. Žádná ze Smluvních stran nebude přijetí takového nového ustanovení podmiňovat poskytnutím jakékoli výhody či zvláštního plnění v její prospěch.
7. Postoupení práv ze smlouvy. Žádná Smluvní strana není oprávněna postoupit ani zatížit právo nebo závazek nebo pohledávku vyplývající z této Smlouvy nebo žádnou jejich část bez předchozího písemného souhlasu druhé Smluvní strany.
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. Promlčecí lhůta práv z této Smlouvy je sjednána v délce 5 let.
11. Smluvní strany tímto prohlašují a stvrzují podpisy osob oprávněných k jednání Smluvních stran, že si Smlouvu a její přílohy, jakož i veškeré listiny, na něž je činěn odkaz, řádně přečetly, je jim znám význam jednotlivých ujednání a pojmů této Smlouvy a jejich příloh a listin, na něž odkazují, že tuto Smlouvu uzavírají na základě své pravé a svobodné vůle a dále prohlašují, že jim k datu podpisu této Smlouvy nejsou známe žádné skutečnosti, které by jim mohly bránit v plnění závazků dle této Smlouvy, tuto Smlouvu učinit neplatnou nebo neúčinnou. Na důkaz toho připojují níže své podpisy.

## Seznam příloh této smlouvy:

- č. 1 Rozsah Díla, specifikace Díla
- č. 2 Seznam poskytnutého ASW
- č. 3 Cena
- č. 4 Specifikace technologického prostředí nezbytného pro provoz díla
- č. 5 Časový plán realizace díla
- č. 6 Licenční podmínky
- č. 7 Požadavky na součinnost Objednatele
- č. 8 Nutné předpoklady pro cílové řešení procesu objednání zboží od dodavatelů
- č. 9 Podmínky a pravidla pro používání FONS portálu a služby HelpDesk
- č. 10 Pravidla pro vzdálený přístup
- č. 11 Záruka a záruční podmínky
- č. 12 Pravidla pro odstraňování závad a postup ohlašování závad v době implementace
- č. 13 Odpovědní pracovníci
- č. 14 Ceník zhotovitele
- č. 15 Pravidla servisní podpory

V Pardubicích dne

V Plzni dne

Dodavatel:

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

Objednatel:

.....  
Ing. Marek Kýhos, MBA  
Předseda představenstva  
Nemocnice Plzeňského kraje a.s.

.....  
Mgr. Jaroslav Šíma  
místopředseda představenstva  
Nemocnice Plzeňského kraje a.s.

.....  
Jméno a Příjmení Klatovská nemocnice, a.s.

.....  
Jméno a Příjmení Domažlická nemocnice, a.s.

.....  
Jméno a Příjmení Stodská nemocnice, a.s.

.....  
Jméno a Příjmení Rokycanská nemocnice, a.s.

.....  
Jméno a Příjmení Nemocnice následné péče  
Svatá Anna, s.r.o.

.....  
Jméno a Příjmení Nemocnice následné péče  
LDN Horažďovice, s.r.o.



## Příloha

### č. 1 Rozsah Díla, specifikace Díla

#### Rozsah díla z pohledu jednotlivých kroků

Implementace a rozšíření řešení.

Analytická část díla – analýza k vytvoření jednotné organizační struktury v rámci holdingu, analytické práce v souvislosti s přípravou jednotného katalogu zboží a pozitivního listu v rámci holdingu

Parametrizace díla, nastavení komunikací.

Základní zaškolení klíčových uživatelů a správců.

Poskytnout Objednateli upgrade dodávaného informačního systému a nezbytnou podporu – konzultace technické povahy, a to po dobu čtyř let

#### Rozsah díla z pohledu implementovaných pracovišť a odborností

Nemocnice Plzeňského kraje, a.s.	Vejprnická 56, Plzeň 318 00	IČO: 29107245
Klatovská nemocnice, a.s.	Plzeňská 929, Klatovy 339 01	IČO: 26360527
Rokycanská nemocnice, a.s.	Voldušská 750, Rokycany 337 01	IČO: 26360900
Domažlická nemocnice, a.s.	Kozinova 292, Domažlice 344 01	IČO: 26361078
Stodská nemocnice, a.s.	Hradecká 600, Stod 333 01	IČO: 26361086
Nemocnice následné péče Svatá Anna, s.r.o.	Kyjovská 607, Planá 348 15	IČO: 26360896
Nemocnice následné péče LDN Horažďovice, s.r.o.	Blatenská 314, Horažďovice 341 01	IČO: 26360870

Systém bude bezvýhradně a bez komplikací pracovat v technologickém prostředí nemocnic Zadavatele. Systém bude provozován na stávajícím serverovém vybavení nemocnic skupiny Zadavatele.

Ve všech zdravotnických zařízeních budou naimplementovány stejné webové žádanky, které jsou využívány i v Klatovské nemocnici. Aplikace umožní komunikaci se systémem Helios. Aplikace využije technické, databázové i aplikační prostředí, které je připraveno v Klatovské nemocnici. Předpokladem zapojení nemocnice do řešení je synchronizace jednotných číselníků s master databází v nemocnici v Klatovech (např. číselníky zboží, pozitivní list).

Implementované řešení nahradí oběh papírových dokumentů /elektronických (nestrukturovaných) formulářů efektivním řešením, které podpoří proces nasazením informačního systému pro vytvoření a schvalování žádanek ve všech zdravotnických zařízeních Nemocnic Plzeňského kraje, a.s. nad společným katalogem.

Produkt na tvorbu žádanek a schvalovací proces je provozován globálně na krajské úrovni a jednotlivé nemocnice produkt využívají.

- **Vytvoření objednávky z více pracovišť**  
Řeší se pomocí překlopení schválené objednávky nebo pomocí generování na nadřazeném pracovišti. Dle předimplementační analýzy bude řešeno v rámci IS Helios.
- **Seskupení žádanek v rámci nemocnice**  
Řeší se pomocí překlopení nebo pomocí generování na nadřazeném pracovišti. Dle předimplementační analýzy nebude tato funkcionality využívána v FE – předávání schválené žádanky/objednávky bude probíhat on-line do skladů Helios v jednotlivých nem.
- **Nastavení oprávnění dle jednotlivých pracovišť a uživatelů**  
Role pro jednotlivé akce se mohou specifikovat až na uživatele a pracoviště.
- **Nastavení schvalovací matice**  
FONS obsahuje logiku uživatelsky konfigurovatelných schvalovacích procesů.
- **Automatické zasílání objednávek na dodavatele v definovaných časových intervalech**  
Danou funkcionality FONS neobsahuje, bude řešeno on-line přenosem schválených žádanek do Helios skladů jednotlivých nemocnic pro další zpracování.
- **Centrální správa katalogu**

FONS plně podporuje logiku jednoho katalogu zboží pro více nemocnic v jedné databázi. Dle předimplementační analýzy správa nebude probíhat v FE, FE bude přebírat katalog zboží ze stávajícího IS Helios v Klatovech (dojde k synchronizaci tzv. master číselníku).

- **Umožňuje integraci s ostatními systémy provozovanými NPK (zejm. Helios)**  
FONS Logistika obsahuje obecný aparát ekonomických výstupů, který se vždy pro danou zakázku definuje při implementaci. Dle předimplementační analýzy nebude v řešení využito, integrace mezi systémy bude na úrovni odesílání žádanek a přijímání částečného či finálního vykrytí.
- **Reportingová podpora ve vyhovující struktuře pro management**  
FONS obsahuje logiku konfigurovatelných sestav. Dále FONS poskytuje data z Žádanek&Schvalování do MISu.
- **Příjem dle hospodářských středisek**  
FONS Enterprise danou logiku obsahuje a žádanky budou obsahovat kód dle jednotné organizační struktury a budou směřovány dle hospodářských středisek. Dle předimplementační analýzy nebude příjem řešen v rámci FE. Příjem bude probíhat na úrovni stávajícího IS Helios – vykrytí bude probíhat buď ze zásob skladu nebo objednávkám – viz integrace se sklady v Helios.
- **Párování: Objednávka- dodací list-faktura**  
FONS Enterprise umožňuje všechny tři doklady vzájemně svázat. Dle předimplementační analýzy bude řešeno v rámci FE a dodávky jen na úrovni vykrytí žádanek s možností využití této informace pro reporting. Provázání dokladů proběhne na úrovni IS Helios.

### Předpoklady realizovaného řešení

Rozsah funkčního řešení odpovídá stávajícímu řešení FE- Helios v Klatovech s těmito předpoklady, úpravami apod.:

- ▶ doplnění DB FE o organizační struktury ostatních nemocnic NPK,
- ▶ úprava stávajících žádanek nebo vytvoření nových žádanek v FE pro ostatní nemocnice NPK,
- ▶ katalog zboží bude synchronizován z master DB Helios Klatovy ve stávajícím rozsahu do FE i do DB Helios ostatních nemocnic NPK,
- ▶ informace o dodavateli na žádance nebude vyžadována,
- ▶ cena uvedená u kmenové karty zboží v Helios, která slouží v FE jako informace pro žadatele a pro vyhodnocení limitů, se bude nadále synchronizovat s katalogem zboží z master DB Klatovy, cena vychází z ceníků dodavatelů,
- ▶ informaci o zařazení dané kmenové karty do pozitivního listu (PL) a pro jakou organizační jednotku přebírá FE z master DB Klatovy bude probíhat stávajícím způsobem,
- ▶ na straně Heliosu bude možnost evidovat, která karta zboží bude zařazena do pozitivního listu a pro jakou organizační jednotku (aktuálně tuto informaci určují karty zboží používaných na skladech oddělení),
- ▶ v době rozběhu žádanek v FE bude nastaven globální PL pro všechny položky v Heliosu (aby bylo možné objednávat tyto položky na straně FE) a následně se tento PL bude upravovat,
- ▶ na straně Heliosu budou upraveny nastavení práv tak, aby nebylo možné editovat informace na kartě zboží v DB Helios ostatních nemocnic NPK.

### Konzultace v rozsahu nejméně 160 hodin v oblasti zavedení a sjednocení jednotného katalogu SZM a MTZ všech nemocnic skupiny Zadavatele - Rámcový předmět konzultací – část 2

Dodavatel dodá konzultace v požadovaném rozsahu, tedy nejméně v rozsahu 160 hod. V rámci konzultací budou řešeny níže uvedené oblasti.

#### Analýza nákupu a odborná asistence pro Zadavatele

##### Analytická část

- ▶ Sběr výdajových dat nemocnic
- ▶ Indexace dle jednotných standardů (SÚKL, VZP apod.)
- ▶ Zavedení nových kmenových dat, pravidel normalizace, standardizace a indexace

##### Analýza struktury nákupních objemů a obrátů

- ▶ Předdefinování nákupních skupin a komodit vhodných pro centralizaci
- ▶ Na základě výstupů analytické části sestavení návrhu struktury nákupních skupin a komodit

##### Komoditní strategie

- ▶ Nominace odpovědnostní matice: nákupní skupina v. lokalita (spolu s vazbou na konečný počet nákupních systémů)

## Příloha

### č. 2 Seznam poskytnutého ASW

Dodavatel poskytne po dobu 4 let od podpisu smlouvy ASW k užívání nemocnicím zadavatele.

FE - LOG - Web. Žádanky & Schvalování	1,00
---------------------------------------	------

## Příloha

### č. 3 Cena

Detailní kalkulace, způsob stanovení sjednané výše ceny

Popis	Celková cena bez DPH
Část 1- Dodávka a implementace modulů dle Přílohy č.2	293 100 Kč
Část 2- Konzultace v rozsahu nejméně 160 hodin v oblasti zavedení a sjednocení jednotného katalogu SZM a MTZ všech nemocnic skupiny Zadavatele	172 800 Kč

Cena je uvedena v Kč a v cenách bez DPH.

## Příloha

### č. 4 Specifikace technologického prostředí nezbytného pro provoz díla

Objednatel se zavazuje technologické prostředí popsané v této příloze připravit před zahájením instalačních prací dle Harmonogramu a dle součinnosti uvedené v Příloze č. 7 této smlouvy a upřesněné v Plánu projektu.

## Příloha

### č. 5 Časový plán realizace díla

Harmonogram		
Činnost	Odpovídá	Termín do
<b>HW a SW Infrastruktura</b>		
Zajištění infrastruktury	Klatovy	20. 6. 2018
<b>Organizační struktura</b>		
Provedení importu struktur dle předaných podkladů do DB FE Klatovy	STAPRO	15. 6. 2018
<b>Uživatelé, role</b>		
Naplnění číselníku uživatelů v FE	NPK	30. 6. 2018
Naplnění vazby mezi uživatelem a rolí v FE	NPK	30. 6. 2018
<b>Katalog zboží</b>		
Naplnění resp. zajištění pravidelné aktualizace z master DB Helios Klatovy v stávajícím rozsahu	STAPRO	30. 6. 2018
<b>Pozitivní list</b>		
Naplnění resp. zajištění pravidelné aktualizace pozitivního listu z master DB Klatovy v stávajícím rozsahu	STAPRO	18. 7. 2018
<b>Ostatní číselníky</b>		
Naplnění ostatních logistických číselníků v rozsahu stávajícího řešení	STAPRO	30. 6. 2018
Analýza požadavků nad stávající rozsah řešení u ostatních log. Číselníků (logistické skupiny apod.)	NPK/STAPRO	30. 6. 2018
Řešení požadavků nad stávající rozsah řešení u ostatních log. Číselníků	STAPRO	15. 7. 2018

<b>Konfigurace žádanek</b>		
Analýza na změny aktuálního stavu a schvalovacích procesů žádanek	NPK/STAPRO	30. 6. 2018
Konfigurace žádanek pro všechny lokality, promítnutí změn dle analýzy	STAPRO	15. 7. 2018
Naplnění limitů	NPK	15. 7. 2018
<b>Školení</b>		
Školení klíčových uživatelů Rokycany (1,5 hod., max. 15 uživatelů)	NPK/STAPRO	20. 7. 2018
Školení klíčových uživatelů Domažlice (1,5 hod., max. 15 uživatelů.)	NPK/STAPRO	19. 7. 2018
Školení klíčových uživatelů Stod (1,5 hod., max 15 uživatelů)	NPK/STAPRO	19. 7. 2018
Školení správců 3 hod.	NPK/STAPRO	20. 7. 2018
<b>Spuštění provozu</b>		
Spuštění a podpora rozjezdu Rokycany	NPK/STAPRO	Do 7. 8. 2018
Spuštění a podpora rozjezdu Domažlice	NPK/STAPRO	Do 7. 8. 2018
Spuštění a podpora rozjezdu Stod	NPK/STAPRO	Do 7. 8. 2018
Spuštění a podpora rozjezdu Horažďovice	NPK /STAPRO	Do 7. 8. 2018
Spuštění a podpora rozjezdu Svatá Anna	NPK /STAPRO	Do 7. 8. 2018
<b>Komunikace FE-Helios</b>		
Dovývoj možností odesílání žádanek a způsobu vykrytí do ostatních DB Helios	STAPRO	Do 25. 7. 2018
Ověření komunikace s Helios (nutná součinnost NESOS)	NPK /STAPRO/NESOS	Do 25. 7. 2018

## Příloha

### č. 6 Licenční podmínky

Licenční podmínky obecné

- Objednatel, tj. všechny subjekty uvedené v článku I. 5 Smlouvy, jsou oprávněným uživatelem ASW až úplným zaplacením ceny Díla za implementační část a na dobu neurčitou.
- Licence poskytnuté Objednateli jsou nevýhradní a nepřenosné na třetí osoby, Objednatel není v žádném případě oprávněn šířit právo užívání ASW na třetí osoby ani umožnit užívání ASW třetí osobě na svém zařízení.
- Objednatel není oprávněn poskytnout podlicenci třetí osobě.
- Oprávněný způsob užití ASW je dán dále manuály, uživatelskými příručkami ASW a Popisem produktu.
- Zhotovitel má zájem na utajení veškerých skutečností uvedených v manuálech, uživatelských příručkách a Popisu produktu, které mají charakter obchodního tajemství.
- Objednatel se zavazuje ASW užívat výhradně pro svoji potřebu a pouze v počtu sjednaných Licencí. Zavazuje se neprovádět žádné zásahy do ASW, nekopírovat pro potřeby třetí osoby, nešířit a neposkytovat jej třetím osobám, nezpracovávat prostřednictvím ASW data třetích osob (s výjimkou pacientů a klientů).
- Objednatel se zavazuje zabezpečit instalované Dílo, instalační media, počítače a počítačovou síť, na kterém je programové vybavení instalováno, proti neoprávněným zásahům nepovolaných osob a možnosti neoprávněného zkopírování a zneužití.

## Příloha

### č. 7 Požadavky na součinnost Objednatele

#### Organizační aspekty realizace smlouvy

1. Zhotovitel je oprávněn vyžadovat po Zhotoviteli součinnost, kterou lze považovat za běžnou, tj. v běžnou pracovní dobu a přiměřených lhůtách. V případě požadavku Zhotovitele na Součinnost např. mimo běžnou pracovní dobu, může být vyžadována jen s předchozím písemným souhlasem Objednatele.
  2. Objednatel se zavazuje určit jednoho pracovníka - koordinátora, který odpovídá za spolupráci se Zhotovitelem a kterému budou přednostně sdělovány skutečnosti rozhodné pro bezchybný provoz. Tento pracovník bude k dispozici na pracovišti Objednatele. Jméno pracovníka je uvedeno v závěrečné příloze této smlouvy. Pracovník odpovídá zejména za formulování požadavků Objednatele, zodpovídání dotazů Zhotovitele, zprostředkování uzavírání úmluv se Zhotovitelem a zajištění dodržování těchto úmluv Objednatelem.
  3. Objednatel se zavazuje určit nejméně jednoho pracovníka - správce, který odpovídá za uvedení programového vybavení do provozu a jeho provoz na straně Objednatele a kterému budou přednostně sdělovány skutečnosti nezbytné pro bezchybný provoz systému. Jméno pracovníka je uvedeno v závěrečné příloze této smlouvy.
  4. Zaměstnanci odpovědní za spolupráci se Zhotovitelem budou k dispozici na pracovišti Objednatele ve své pracovní době i mimo běžný rámec pracovní doby v případě potřeby Zhotovitele a na jeho pokyn.
  5. V případě potřeby se Objednatel zavazuje koordinovaně (vždy následně po dohodě se Zhotovitelem) zabezpečit s dostatečným předstihem přijetí takových opatření v současném provozu Objednatele, aby při uvádění programového vybavení do provozu mohlo dojít ke změnám stávajících zvyklostí (zejména koloběh dokladů, způsob komunikace mezi odděleními, objednávání pacientů, předávání dokumentace, způsob psaní patientské dokumentace na oddělení, problematika centrálního registru pacientů, systém přístupových práv vstupu do systému a z toho plynoucí možnosti nahlížení do patientské dokumentace, způsob příjmu pacienta a vymezení úlohy přijímací kanceláře v Objednatele, zajištění jednotného a úplného vykazování údajů pro zdravotní pojišťovny, zajištění dat před zneužitím a zajištění ochrany systému před počítačovými viry).
  6. Objednatel se zavazuje k dodržování oboustranně dohodnutých a odsouhlasených postupů a k vedení dohodnuté a schválené dokumentace.
  7. Objednatel se zavazuje umožnit pracovníkům Zhotovitele přístup na všechna pracoviště, kde bude aplikační programové vybavení zaváděno, a současně umožnit v případě potřeby jednání s pracovníky, kteří budou uživateli systému.
  8. Objednatel se zavazuje poskytnout bezplatně pracovníkům Zhotovitele samostatnou uzamykatelnou, vybavenou pracovní místnost v areálu zadavatele, umožní vozidlům pracovníků Zhotovitele bezplatný vjezd a parkování v areálu Objednatele a umožní pracovníkům Zhotovitele přístup ke komunikačním prostředkům po nezbytnou dobu.
  9. Objednatel se zavazuje věcem Zhotovitele vneseným do prostor Objednatele za účelem zhotovení díla poskytovat stejnou ochranu a zabezpečení, jako obdobným věcem ve svém vlastnictví nebo správě.
  10. Zhotovitel se zavazuje v prostorách Objednatele dodržovat veškeré obecně závazné předpisy, zejména předpisy o bezpečnosti práce a požární ochrany a dále předpisy a nařízení Objednatele, s nimiž bude před podpisem Plánu seznámen. Zhotovitel nese odpovědnost za pracovníky jím pověřené k provádění díla.
  11. Objednatel prostřednictvím pracovníka dle odstavce 1 této přílohy předá a bude předávat Zhotoviteli všechny potřebné informace a údaje, které má Objednatel a které jsou nutné, aby Zhotovitel mohl realizovat plnění podle Smlouvy. Zároveň se zavazuje zodpovídat dotazy Zhotovitele ve vztahu k plnění podle Smlouvy, a to do tří pracovních dnů od obdržení dotazu, nedohodnou-li se smluvní strany v konkrétním případě jinak. Dále Objednatel vyvine přiměřené úsilí poskytnout Zhotoviteli všechny potřebné informace a údaje od třetí strany – zejména od plátců zdravotní péče, UZIS, dodavatelů zdravotnických technologií, dodavatelů jiných IS používaných Objednatelem, které jsou nutné, aby Zhotovitel mohl realizovat plnění podle Smlouvy. V případě, že Objednatel nebude schopen získat informace od třetích stran nebo nezodpoví dotazy ve stanoveném termínu, nebude jakýkoliv dopad nedostatku informací na plnění Zhotovitele chápán jako porušení Smlouvy ze strany Zhotovitele.
- Zajištění provozu**
12. Objednatel se zavazuje zabezpečit, že fyzický přístup k serverům budou mít pouze oprávněné osoby.
  13. Objednatel se zavazuje zabezpečit, že přístup ke správcovským programům budou mít pouze oprávněné osoby.
  14. Objednatel se zavazuje zajistit zálohování dat aplikačních software dle požadavků Zhotovitele schválených v Plánu. V případě ztráty dat a neexistence aktuálních záloh těchto dat neodpovídá Zhotovitel za jejich obnovení.

### Ochrana údajů

15. Objednatel se zavazuje zachovat přísnou mlčenlivost o výrobních, technologických a technických znalostech (know-how) používaných Zhotovitelem, jakož i tyto znalosti nepoužívat pro účely vlastní činnosti a nepředávat třetím osobám.
16. Objednatel je povinen dodržovat ustanovení autorského zákona. Objednatel bere na vědomí, že Zhotovitel provádí implementaci pouze do prostředí legálního software (týká se zejména operačních systémů serverů a stanic i dalších využívaných SW). Za Objednatelem užívaný nelegální software nenese Zhotovitel žádnou odpovědnost.

### Školení

17. Objednatel se zavazuje vyškolit své pracovníky určené k obsluze programového vybavení ve znalostech obsluhy PC v prostředí Windows.
18. Objednatel se zavazuje uvolňovat své pracovníky na správcovská školení základní a na správcovská školení, která souvisí s novou verzí programového vybavení. V případě neúčasti na správcovských školeních nebere Zhotovitel záruku za problémy vzniklé nekvalifikovanou obsluhou.
19. Objednatel se zavazuje zajistit účast příslušného počtu pracovníků (uživatelů ASW) na školení uživatelů v termínech, které budou dohodnuty v Plánu a operativně dohodnuty v průběhu implementace. Objednatel současně bere na vědomí, že neúčast dohodnutého počtu vybraných pracovníků na školení znamená nesplnění předpokladů pro kvalifikované ovládání předmětu díla, zejména aplikačního programového vybavení. Zhotovitel v takovémto případě negarantuje správné a bezchybné používání, ani nebude bezplatně poskytovat zvýšenou podporu provozu. Případné vícepráce bude nutno objednat a uhradit mimo tento projekt.
20. Objednatel se zavazuje zajistit na vlastní náklady v souladu s harmonogramem implementací uvedeným v Plánu prostorové a organizační podmínky pro školení svých pracovníků.

### Realizace

21. Objednatel se zavazuje písemně oznámit Zhotoviteli veškeré překážky, plynoucí z technické či uživatelské nepřipravenosti Objednatele, které by mohly vést k prodlení implementace vůči stanovenému harmonogramu (plánu implementace). Objednatel písemně oznámí tuto skutečnost Zhotoviteli minimálně 5 kalendářních dnů před termínem, jehož se prodleva bude týkat.
22. Objednatel se zavazuje přijmout plnění Zhotovitele dle této smlouvy. Při nečinnosti Objednatele nebo při bezdůvodném odmítnutí převzetí má se za to, že plnění bylo předáno dle ustanovení této smlouvy.

## Příloha

### Č. 8 Nutné předpoklady pro cílové řešení procesu objednání zboží od dodavatelů

- ▶ partner ze strany NPK pro analýzu a návrh řešení pro nastavení logiky synchronizace základních číselníků (kmenových karet, dodavatelů, ceníku), definice procesu objednávání ve všech nemocnicích - v režii NPK
- ▶ definice a nastavení práv pro objednávání pro jednotlivé nemocnice - v režii NPK
- ▶ definice a nastavení jednotné organizační struktury
- ▶ definice základních nákladových středisek do hlavní DB Klatovské nemocnice - v režii NPK
- ▶ aktualizace a doplnění dat do základních číselníku dle požadavku NPK ke dni spuštění - v režii NPK
- ▶ nastavení základní logiky základních číselníků, pozitivních listů ve všech nemocnicích - v režii Nesos a NPK
- ▶ nastavení jednotného procesu pro objednávání - v režii Nesos a NPK
- ▶ zabezpečení obousměrného přenosu dat pro objednání a zpět - v režii STAPRO a Nesos
- ▶ školení uživatelů pro všechny nemocnice bude v definovaném termínu v prostorách Nesos nebo NPK
- ▶ požadujeme, aby zodpovědné osoby ze strany NPK (myšleno jednotlivých nemocnic) a firmy STAPRO byli po dobu implementace k dispozici - důležité pro držení termínu realizace a dovolenkové sezóně

## Příloha

### Č. 9 Podmínky a pravidla pro používání FONS portálu a služby HelpDesk

1. Webová aplikace FONS portál slouží ke komunikaci Zhotovitele s uživateli Objednatele a je přístupná samostatně nebo jako součást aplikačního programového vybavení. Objednatel se zavazuje umožnit všem uživatelům přístup na internet tak, aby měli přístupný FONS portál.
2. Webová aplikace FONS portál bude zpřístupněna Objednateli po zahájení implementace díla.
3. Součástí FONS portál je zejména:
  - a. webová služba HelpDesk pro zadávání a řešení workflow incidentů a připomínek, Oddíl 3.01 e-learning k programovému vybavení (e-learning nenahrazuje interaktivní školení),

Oddíl 3.02 aktualizační soubory jednotlivých komponent aplikačního programového vybavení, číselníky apod.,

Oddíl 3.03 zhotovitelem určené nové verze aplikačního programového vybavení, buildy, upgrade apod.

4. Prezentací vrstva FONS portálu a vložených aplikací je určována Zhotovitelem a Objednatel respektuje, že může obsahovat i údaje reklamního charakteru.
5. Objednatel se zavazuje využívat pro komunikaci se Zhotovitelem službu HelpDesk, který je součástí FONS portálu. Kontakty na pracovníky Objednatele s právem komunikace se Zhotovitelem prostřednictvím služby HelpDesk jsou uvedeny v **Příloze 11**.
6. Po dobu účinnosti této smlouvy je Objednatel oprávněn využívat službu HelpDesk pro svou interní potřebu a to nejen v oblasti díla dle této smlouvy, ale i pro vedení dalších interních incidentů a požadavků Objednatele (dále jen Interní helpDesk).
7. Po dobu účinnosti této smlouvy je služba Interní HelpDesk, jeho instalace a implementace zahrnuta v ceně díla dle této smlouvy. Po ukončení účinnosti této smlouvy může být služba Interní HelpDesk využívána Objednatelem i nadále. Podmínky a cena služby budou stanoveny ve smlouvě o servisu a podpoře.

## Příloha

### č. 10 Pravidla pro vzdálený přístup

1. Objednatel se zavazuje umožnit technicky a organizačně vzdálený přístup do počítačové sítě LAN Objednatele za účelem plnění činností a závazků Zhotovitele dle této Smlouvy.
2. Objednatel se zavazuje umožnit technicky a organizačně vzájemné propojení počítačových sítí Objednatele a Zhotovitele bezpečným způsobem za účelem plnění činností a závazků Zhotovitele dle této Smlouvy. Přímý vzdálený přístup bude dostatečně zabezpečen s použitím standardních bezpečnostních mechanismů.
3. Vzdálený přístup bude zajištěn trvale po dobu účinnosti Smlouvy.
4. Objednatel umožní zřízení přímého vzdáleného přístupu do tří pracovních dnů od uzavření Smlouvy. Zhotovitel učiní taková opatření, aby přímý vzdálený přístup mohli použít jen určení zaměstnanci.

## Příloha

### č. 11 Záruka a záruční podmínky

1. Zhotovitel se zavazuje poskytnout na Dílo záruku v délce 24 měsíců. Záruční doba počne běžet okamžikem předání Díla.
2. Objednatel se zavazuje bez zbytečného odkladu oznámit Zhotoviteli všechny chyby, poruchy či závady, které v souvislosti s užíváním Díla vzniknou. Neučiní-li tak, nese odpovědnost za případné škody zapříčiněné odkladem oznámení.
3. Zhotovitel se zavazuje v záruční době bez zbytečného odkladu odstranit všechny závady a chyby Zhotovitelem dodaného Díla bránící provozu Díla, které zjistí on sám, či které mu budou oznámeny Objednatelem.
4. Rozsah služeb servisní podpory a dalších služeb Zhotovitele nad rámec záručních podmínek sjednává servisní smlouva, který tvoří přílohu č. 14.
5. V případě odstraňování závad nezaviněných Zhotovitelem budou tyto, a to i v záruční době, odstraněny na náklady Objednatele za cenu dle ceníku Zhotovitele platného v době, kdy práce budou vykonávány. V případě odstraňování závad zaviněných Zhotovitelem se Zhotovitel zavazuje zaplatit smluvní pokutu ve výši 2.000,- Kč x počet hodin, kdy je systém omezen v důsledku závady zaviněné Zhotovitelem.
6. Záruka se nevztahuje na vady způsobené Objednatelem užíváním Díla v rozporu s touto Smlouvou, uživatelskými příručkami, manuály, Popisem produktu, zásahem třetích osob, živelnými událostmi, interakcí s nevhodným programovým vybavením (např. viry), poruchou v energetické rozvodné síti nebo jejím špatným technickým stavem, zásahem Objednatele nebo třetí osoby do programového vybavení nebo instalované systémového SW, instalováním jiného systémového SW, zásahem do topologie počítačové sítě, apod., pokud tyto zásahy Zhotovitel předem písemně neodsouhlasí.
7. Zhotovitel neodpovídá za chyby v operačních systémech, nad kterými pracuje programové vybavení, které je předmětem této Smlouvy. Zhotovitel zaručuje funkčnost programového vybavení pouze ve stávajícím operačním systému, užívaným Objednatelem k datu uzavření smlouvy. Neručí za funkčnost systému v případě nové instalace bez předchozího souhlasu Zhotovitele. Posouzení vhodnosti jiného operačního systému je plněním nad rámec této Smlouvy.
8. Podmínky poskytování pozáruční servisní péče za předmět Díla budou specifikovány v servisní smlouvě uzavřené mezi Smluvními stranami.

## Příloha

### Č. 12 Pravidla pro odstraňování závad a postup ohlašování závad v době implementace

Pravidla upravují způsob hlášení, zpracování požadavků a incidentů v průběhu implementace a zkušebního provozu instalovaných částí díla, tj. v době před nabytím účinnosti smlouvy o podpoře IS (servisní smlouvě), nejpozději však do předání díla. Následně jsou tato pravidla specifikována ve smlouvě o podpoře IS (servisní smlouvě) uzavřené dle pravidel stanovených v Příloze č. 11.

#### Postup hlášení závad

Účastníci se dohodli, že závady vzniklé v době implementace a v záruční době budou hlášeny Zhotoviteli elektronickou nebo písemnou formou. Za tímto účelem se Objednatel zavazuje používat záznam aplikace služby HelpDesk, případně písemnou formou. V hlášení bude uveden přesný popis závady nebo postup, jakým lze závadu jednoznačně navodit. Případné telefonické hlášení je Objednatel povinen neprodleně doplnit elektronickým nebo písemným hlášením.

#### Centrum podpory zákazníka – HelpDesk

##### HelpDesk - základní určení

1. Zhotovitel zajišťuje řízení a správu hlášení chyb nebo závad pomocí Centra podpory zákazníků, které používá pro podporu své činnosti softwarový nástroj HelpDesk STAPRO (dále jen HelpDesk).
2. Zhotovitel se zavazuje poskytnout Objednateli služby Centra podpory zákazníků a přístup do systému HelpDesk pro tyto účely:
  - ▶ hlášení chyb, závad, incidentů, problémů, havárií, apod.,
  - ▶ poskytování aktuálních informací o stavu řešení.
3. Přístup ke službám SW HelpDesk je poskytován a garantován Objednateli jako nedílná součást této smlouvy.

##### Předání hlášení chyb a závad

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 Zhotoviteli do systému HelpDesk anebo emailem od Objednatelem určených osob.
2. Zhotovitel 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](mailto:helpdesk@stapro.cz)
  - ▶ telefonicky v pracovní dny od 7:00-16:00: +420 467 003 150
  - ▶ X
  - ▶ písemně dopisem nebo předáním na adresu: STAPRO s. r. o.  
Úsek podpory zákazníků  
Pernštýnské nám. 51  
530 02 Pardubice
  - ▶ Závada se považuje za nahlášenou okamžikem zaevidování do systému aplikace HelpDesk Zhotovitele anebo emailem .
4. Na HelpDesk se mohou obracet pouze určení pracovníci Objednatele uvedení v závěrečné příloze této smlouvy.
5. Každá závada bude zaznamenána v systému HelpDesk a dle typu (dotaz, konzultace, hlášení chyby, hlášení problému, námět, připomínka apod.) bude použita některá z následujících variant řešení:
  - ▶ telefonická konzultace,
  - ▶ reakce – popis řešení v daném záznamu systému HelpDesk,
  - ▶ řešení vzdáleným přístupem,
  - ▶ servisní zásah a oprava na místě,
  - ▶ předání problému k řešení subdodavateli nebo jiné třetí straně,
  - ▶ předložení návrhu řešení (vyžaduje-li řešení problému dodatečné náklady - investice, testování, vypracování alternativního řešení či postupu atd.).

##### Základní garance odezvy HelpDesku na hlášení závady

1. Zhotovitel se zavazuje na každé došlé hlášení závady reagovat Objednateli nejpozději následující pracovní den. Pokud nebude závada do této doby vyřešena, bude v tomto termínu odeslána e-mailová informace o stavu řešení a předpokládaném termínu vyřešení.
2. Tato garance nijak neovlivňuje garanci vlastního řešení jednotlivých závad sjednané touto smlouvou.



**Význam výše uvedených pojmů:**

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**

Kategorie incidentu	Klasifikace incidentu	
	Závažnost incidentu	Příklad
<b>Havárie</b> - přerušení provozu	Služba aplikačního SW jako celku nebo jeho kritické funkce nejsou pro uživatele dostupné.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Havárie db serveru.</li> <li>▪ Výpadek kritické části provozu.</li> <li>▪ Nedostupný příjem pacientů.</li> <li>▪ Výpadek centrálního rozvaděče sítě.</li> </ul>
<b>Významná závada</b> - významné omezení provozu	Kritické funkce ASW jsou pro uživatele významněji omezeny (dlouhá doba odezvy), ale jsou dostupné a použitelné.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nefunkční zpracování Výkaznictví v období vykazování.</li> <li>▪ Významné (hromadné) chyby ve vykázaných dávkách.</li> <li>▪ Nefunkční zálohování.</li> </ul>

**Definice programu podpory prostředků IS**

Program ZÁKLADNÍ PODPORA prostředků IS			
Kategorie incidentu	Příjem hlášení	Servisní garance	
		Zahájení řešení	Servisní výjezd
<b>Havárie</b> Přerušení provozu	<b>HelpDesk – 9x5</b> v pracovní dny: 7:00-16:00, jinak záznamník.  Přijetí vzkazu nejpozději následující pracovní den v 7:00.	<b>Neprodleně</b> v rámci pracovní doby tj. od 7:00 do 16:00.	Nejpozději <b>druhý následující pracovní den</b> nebo při příjmu hlášení v pracovní den do 10:00 nejpozději následující pracovní den
<b>Významná závada</b> významné omezení provozu		Nejpozději <b>druhý následující pracovní den</b>	Nejpozději <b>pátý následující pracovní den</b>

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)

## Příloha

### č. 13 Odpovědní pracovníci

Pracovníci odpovědní za řízení vztahů smlouvy jsou stanoveni následovně

#### Zhotovitel

	Jméno	Pracovní zařazení	Telefon, mail
statutární zástupce s právem podpisu smluvních ujednání	Ing. Leoš Raibr	jednatel společnosti	X
osoba oprávněná k jednání o smluvních podmínkách	■	■	■

#### Objednatel

statutární zástupce s právem podpisu smluvních ujednání	Ing. Marek Kýhos, MBA	Předseda představenstva	
osoba oprávněná k jednání o smluvních podmínkách:		Místopředseda představenstva pracovní postavení	

Pracovník Zhotovitele odpovědný za vlastní plnění a spolupráci s Objednatelům je stanoven následovně:

	Jméno	Pracovní zařazení	Telefon, mail
osoba odpovědná za plnění smlouvy	■	■	■

Pracovníci Objednatelě odpovědní za spolupráci se Zhotovitelem jsou stanoveni následovně

	Jméno	Pracovní zařazení	Telefon, mail
osoba odpovědná za plnění smlouvy – koordinátor IT		pracovní postavení	
osoba odpovědná za plnění smlouvy – odborný garant			
Pracovníci Objednatelě s právem komunikovat se Zhotovitelem prostřednictvím HelpDesk			

## Příloha

### č. 14 Ceník zhotovitele

Ceny prací:

Cena konzultační hodiny: 1.500 Kč bez DPH

Cena konzultační hodiny v případě podepsané smlouvy se servisní podporou (sleva 10%) 1.350 Kč bez DPH

## Příloha

### č. 15 Pravidla servisní podpory

Pravidla upravují způsob hlášení, zpracování požadavků a incidentů v průběhu implementace, zkušebního provozu a provozu instalovaných částí díla.

#### Postup hlášení závad

Účastníci se dohodli, že závady vzniklé v době implementace a v období provozu díla budou hlášeny Zhotoviteli elektronickou nebo písemnou formou. Za tímto účelem se Objednatel zavazuje používat záznam aplikace služby HelpDesk, případně písemnou formou. V hlášení bude uveden přesný popis závady nebo postup, jakým lze závadu jednoznačně navodit. Případně telefonické hlášení je Objednatel povinen neprodleně doplnit elektronickým nebo písemným hlášením.

#### Centrum podpory zákazníka – HelpDesk

##### HelpDesk - základní určení

1. Zhotovitel zajišťuje řízení a správu hlášení chyb nebo závad pomocí Centra podpory zákazníků, které používá pro podporu své činnosti softwarový nástroj HelpDesk STAPRO (dále jen HelpDesk).
2. Zhotovitel se zavazuje poskytnout Objednateli služby Centra podpory zákazníků a přístup do systému HelpDesk pro tyto účely:
  - ▶ hlášení chyb, závad, incidentů, problémů, havárií, apod.,
  - ▶ poskytování aktuálních informací o stavu řešení.
3. Přístup ke službám SW HelpDesk je poskytován a garantován Objednateli jako nedílná součást této smlouvy.

##### Předání hlášení chyb a závad

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 Zhotoviteli do systému HelpDesk.
2. Zhotovitel 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](mailto:helpdesk@stapro.cz)
  - ▶ telefonicky v pracovní dny od 7:00-16:00: +420 467 003 150
  - ▶ X
  - ▶ písemně dopisem nebo předáním na adresu: STAPRO s. r. o.  
Úsek podpory zákazníků  
Pernštýnské nám. 51  
530 02 Pardubice
- ▶ Závada se považuje za nahlášenou okamžikem zaevidování do systému aplikace HelpDesk Zhotovitele anebo emailem.
4. Na HelpDesk se mohou obracet pouze určení pracovníci Objednatele uvedení v závěrečné příloze této smlouvy
5. Každá závada bude zaznamenána v systému HelpDesk a dle typu (dotaz, konzultace, hlášení chyby, hlášení problému, námět, připomínka apod.) bude použita některá z následujících variant řešení:
  - ▶ telefonická konzultace,
  - ▶ reakce – popis řešení v daném záznamu systému HelpDesk,
  - ▶ řešení vzdáleným přístupem,
  - ▶ servisní zásah a oprava na místě,
  - ▶ předání problému k řešení subdodavateli nebo jiné třetí straně,
  - ▶ předložení návrhu řešení (vyžaduje-li řešení problému dodatečné náklady - investice, testování, vypracování alternativního řešení či postupu atd.).

##### Základní garance odezvy HelpDesku na hlášení závady

1. Zhotovitel se zavazuje na každé došlé hlášení závady reagovat Objednateli nejpozději následující pracovní den. Pokud nebude závada do této doby vyřešena, bude v tomto termínu odeslána e-mailová informace o stavu řešení a předpokládaném termínu vyřešení.
2. Tato garance nijak neovlivňuje garanci vlastního řešení jednotlivých závad sjednané touto smlouvou.

Význam výše uvedených pojmů:

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		
Kategorie incidentu	Závažnost incidentu	Příklad
Havárie - přerušení provozu	Služba aplikačního SW jako celku nebo jeho kritické funkce nejsou pro uživatele dostupné.	<input type="checkbox"/> Havárie db serveru. <input type="checkbox"/> Výpadek kritické části provozu. <input type="checkbox"/> Nedostupný příjem pacientů. <input type="checkbox"/> Výpadek centrálního rozvaděče sítě.
Významná závada - významné omezení provozu	Kritické funkce ASW jsou pro uživatele významněji omezeny (dlouhá doba odezvy), ale jsou dostupné a použitelné.	<input type="checkbox"/> Nefunkční zpracování Výkaznictví v období vykazování. <input type="checkbox"/> Významné (hromadné) chyby ve vykázaných dávkách. <input type="checkbox"/> Nefunkční zálohování.

**Definice programu podpory prostředků IS**

Program ZÁKLADNÍ PODPORA prostředků IS			
Kategorie incidentu	Příjem hlášení	Servisní garance	
		Zahájení řešení	Servisní výjezd
Havárie Přerušení provozu	<b>HelpDesk – 9x5</b> v pracovní dny: 7:00-16:00, jinak záznamník.  Přijetí vzkazu nejpozději následující pracovní den v 7:00.	<b>Neprodleně</b> v rámci pracovní doby tj. od 7:00 do 16:00.	Nejpozději <b>druhý následující pracovní den</b> nebo při příjmu hlášení v pracovní den do 10:00 nejpozději následující pracovní den
Významná závada významné omezení provozu		Nejpozději <b>druhý následující pracovní den</b>	Nejpozději <b>pátý následující pracovní den</b>