

SERVISNÍ SMLOUVA č. SO-3598 ÚDRŽBA A PODPORA PROVOZU IS

Krajská zdravotní, a. s.

společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ústí nad Labem, oddíl B vložka 1550,
se sídlem Sociální péče 3316/12a, Severní Terasa, Ústí nad Labem, PSČ 400 11,
zastoupená Ing. Petr Fiala, generální ředitel společnosti,
IČ 25488627,
DIČ CZ25488627,
bankovní spojení ČSOB, a.s., pobočka Ústí nad Labem, č. ú. 216686400/0300,
adresa elektronické pošty: sekretariatkz@kzcr.eu,
(dále jen **Objednatel**),
na straně jedné,

a

STAPRO s. r. o.

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

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

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

Článek I - Účel Smlouvy a cíle Smluvních stran

1. Účelem této smlouvy je realizace Veřejné zakázky a stanovení podmínek a způsobu pro poskytování Služeb vymezených v této Smlouvě.
2. Účelem této smlouvy je zajištění provozu, funkčnosti a dostupnosti vybraných informačních technologií a informačních systémů užívaných Objednatel a uživateli Objednatele.
3. Dodavatel touto Smlouvou garantuje Objednateli splnění zadání Veřejné zakázky a všech z toho vyplývajících podmínek a povinností. Tato garance je nadřazena ostatním podmínkám a garancím uvedeným v této Smlouvě. Pro vyloučení jakýchkoliv pochybností to znamená, že v případě jakékoliv nejistoty ohledně výkladu ustanovení této Smlouvy budou tato ustanovení vykládána tak, aby v co nejširší míře zohledňovala účel Veřejné zakázky.
4. Dodavatel je vázán svou nabídkou předloženou Objednateli v rámci zadávacího řízení na zadání Veřejné zakázky, která se pro úpravu vzájemných vztahů vyplývajících z této Smlouvy použije subsidiárně.

Článek II - Předmět Smlouvy

1. Dodavatel se zavazuje v rozsahu, kvalitě a za podmínek stanovených touto Smlouvou provádět pro Objednatele servisní podporu související s produktivním provozem informačního systému dodaného v rámci předmětu plnění veřejné zakázky „**Licenční rozšíření a implementace NIS používaného v nem. Most, Děčín, Teplice a Chomutov do další nemocnice (Ústí nad Labem) a upgrade vybraných modulů NIS o funkce vedoucí ke zvýšení efektivity využití systému**“ (v této Smlouvě též „Veřejná zakázka“ nebo „ASW FONS Enterprise“).
2. Dodavatel se zavazuje v rozsahu, kvalitě a za podmínek stanovených touto Smlouvou provádět pro Objednatele servisní podporu související s produktivním provozem informačního systému FONS Openlms (v

této smlouvě též jako „ASW FONS Openlims“), dodaného a provozovaného již před realizací výše uvedené veřejné zakázky.

3. Rozsah a podmínky servisní podpory jsou uvedeny v přílohách této Smlouvy (dále jen **Služba** nebo **Služby**).
4. Součástí poskytovaných Služeb jsou i práce v této smlouvě nespecifikované, které však jsou k řádnému provádění Služeb nezbytné a o kterých Dodavatel vzhledem ke své kvalifikaci a zkušenostem měl, nebo mohl vědět. Provedení těchto prací však v žádném případě nezvyšuje touto Smlouvou sjednanou cenu podpory.
5. Objednatel se zavazuje poskytovat součinnost k plnění podle této Smlouvy, poskytované Služby přijímat a platit Dodavateli dále sjednanou cenu ve sjednaných termínech za řádně a včas poskytnuté Služby.

Článek III - Prohlášení Smluvních stran

1. Dodavatel tímto prohlašuje, že:
 - a) je odbornou společností oprávněnou a způsobilou k řádnému a kvalifikovanému zabezpečení Služeb dle této Smlouvy;
 - b) splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.
2. Smluvní strany tímto prohlašují, že mají zájem na vzájemné dlouhodobé spolupráci upravené Smlouvou, a dále prohlašují, že mají dostatečné finanční prostředky na zajišťování Služeb dle Smlouvy a na úhradu ceny sjednané Smlouvou.
3. Dodavatel i Objednatel tímto každý za sebe prohlašuje, že ke dni uzavření této Smlouvy není ve stavu úpadku ani hrozícího úpadku ve smyslu zákona č. 182/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů (insolvenční zákon), a nejsou mu známy žádné okolnosti, které by takovému stavu mohly nasvědčovat. Dodavatel i Objednatel se zavazují bezodkladně informovat druhou smluvní stranu o hrozícím úpadku.

Článek IV - Práva a povinnosti Smluvních stran

1. Dodavatel se zavazuje poskytovat Služby s náležitou odbornou péčí kvalifikovanými osobami a osobami vyškolenými pro práci s informačními systémy dle této Smlouvy.
2. Dodavatel se zavazuje poskytnout Objednateli veškerou potřebnou součinnost, dokumentaci a informace a účastnit se jednání s Objednatelem za účelem plynulého a řádného poskytování Služeb Dodavatelem. Cena za tuto součinnost je součástí ceny za poskytnutí Služeb ve smyslu této Smlouvy.
3. Dodavatel se zavazuje:
 - a) poskytovat Služby v souladu s potřebami Objednatele a s péčí řádného hospodáře odpovídající podmínkám sjednaným v této Smlouvě tak, aby plnění poskytované dle Smlouvy v maximálním možném rozsahu vyhovovalo potřebám Objednatele, o nichž byl Dodavatel Objednatelem písemně informován; dostane-li se Dodavatel do prodlení s povinností podle této Smlouvy poskytovat řádně a včas Služby bez zavinění Objednatele či v důsledku toho, že mu v plnění smlouvy dočasně nebo trvale zabránila mimořádná anebo nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka po dobu delší 90 dnů, v případě havárie (přerušení provozu) delší než 10 dnů a v případě významného omezení provozu delší než 60 dnů a Dodavatel sám nezajistí plnění povinností dle Smlouvy prostřednictvím jiné osoby, na kterou převede know-how, autorská práva a zdrojové kódy k řádnému plnění, je Objednatel oprávněn zajistit plnění dle této Smlouvy po dobu prodlení Dodavatele jinou osobou, Dodavatel je povinen poskytnout veškerou svou součinnost (předání zdrojových kódů, apod.); v takovém případě nese náklady spojené s náhradním plněním Dodavatel;
 - b) poskytovat Služby v kvalitě definované v jednotlivých Service Level Agreements (dále jen „SLA“) dle této Smlouvy a/nebo prostřednictvím závazných činností definovaných pro jednotlivé Služby či dílčí Služby v přílohách této Smlouvy v případě, že daná dílčí Služba nemá definované SLA;
 - c) za použití uložičtů dokumentů určeného pro Krajskou zdravotní, a.s. na <https://www.fonsportal.cz/Ulozistedokumentu> Objednateli doručovat přehledné a kompletní výkazy a výsledky poskytování Služeb (dále jen „Reporty“), ze kterých bude jednoznačně zřejmé, zda byly Služby poskytovány v kvalitě definované v jednotlivých SLA dle této Smlouvy, a není-li pro určitou Službu SLA definováno, zda splňuje Specifikaci takovéto Služby sjednanou v této Smlouvě. Reporty budou vypracovávány vždy pro vyhodnocovací období, kterým je kalendářní měsíc (dále jen „Vyhodnocovací

období“), přičemž budou do uložení ukládány nejpozději do 10 dní od ukončení daného Vyhodnocovací období;

Report bude obsahovat alespoň následující údaje:

1. statistiky o všech incidentech:
 - a. počet incidentů (souhrnný i pro každou kategorii);
 - b. jednotlivé incidenty dle kategorie uvádějící jednoznačný identifikátor incidentu;
 - c. reakční dobu;
 - d. dobu pro odstranění incidentu;
2. statistiku o dostupnosti ASW, tedy veškeré časy, kdy byl ASW dostupný i nedostupný;

Objednatel si bude moci vyžádat doplňující informace, kterými Dodavatel doplní standardní report;

- d) upozorňovat Objednatele včas na všechny hrozící vady svého plnění či potenciální výpadky Služeb, jakož i poskytovat Objednateli veškeré informace, které jsou pro plnění Smlouvy nezbytné;
 - e) neprodleně oznámit písemnou formou Objednateli překážky, které mu brání v plnění předmětu Smlouvy a výkonu dalších činností souvisejících s plněním předmětu Smlouvy;
 - f) upozornit Objednatele na potenciální rizika vzniku škod a včas a řádně dle svých možností provést taková opatření, která riziko vzniku škod zcela vyloučí nebo sníží;
 - g) dodržovat bezpečnostní, hygienické, požární, organizační a ekologické předpisy na pracovištích Objednatele, se kterými byl seznámen nebo které jsou všeobecně známé;
 - h) postupovat při poskytování plnění podle této Smlouvy s odbornou péčí a aplikovat procesy „bestpractice“;
 - i) informovat Objednatele o plnění svých povinností podle této Smlouvy a o důležitých skutečnostech, které mohou mít vliv na výkon práv a plnění povinností smluvních stran;
 - j) zajistit, aby všechny osoby podílející se na plnění jeho závazků z této Smlouvy, které se budou zdržovat v prostorách nebo na pracovištích Objednatele, dodržovaly účinné právní předpisy o bezpečnosti a ochraně zdraví při práci a veškeré interní předpisy Objednatele, s nimiž Objednatel Dodavatele předem obeznámil nebo které jsou všeobecně známé;
 - k) chránit práva duševního vlastnictví Objednatele a třetích osob;
 - l) upozorňovat Objednatele na možné či vhodné rozšíření či změny Služeb za účelem jejich lepšího využívání v rozsahu této Smlouvy;
 - m) upozorňovat Objednatele v odůvodněných případech na případnou nevhodnost pokynů Objednatele;
 - n) provádět Služby ve shodě s právními předpisy a bezpečnostními požadavky a opatřeními Objednatele. Bezpečnostní požadavky a opatření budou písemně Dodavateli sdělovány a Dodavatelem písemně potvrzovány;
 - o) Dodavatel se dále zavazuje udržovat v platnosti a účinnosti po celou dobu poskytování Služeb pojistnou smlouvu, jejímž předmětem je pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou Dodavatelem třetí osobě (Objednateli), a to tak, že limit pojistného plnění vyplývající z pojistné smlouvy, nesmí být nižší než 50.000.000,- Kč (slovy: padesát miliónů korun) za rok. Na požádání je Dodavatel povinen Objednateli takovou pojistnou smlouvu nebo pojistný certifikát osvědčující uzavření takové pojistné smlouvy bezodkladně předložit.
4. Objednatel se zavazuje poskytnout ke splnění smluvních závazků Dodavatele součinnost, zejména tím, že odpovědné zástupce Dodavatele bude včas informovat o všech organizačních změnách, poznacích z kontrolní činnosti a dalších skutečnostech významných pro plnění předmětu Smlouvy.
 5. Objednatel se zavazuje poskytnout Dodavateli nezbytnou součinnost, definovanou v této Smlouvě např. poskytnout nezbytné údaje a informace vyžádané Dodavatelem, které jsou potřebné k řádnému plnění této Smlouvy. O dobu, po kterou je Objednatel v prodlení s poskytováním potřebné součinnosti, se prodlužuje doba plnění Služeb dle této Smlouvy.
 6. Objednatel je po dobu účinnosti této Smlouvy oprávněn kontrolovat, zda jsou Služby poskytovány v souladu se Smlouvou, a to i prostřednictvím třetí osoby.
 7. Smluvní strany se vzájemně zavazují chránit práva duševního vlastnictví druhé Smluvní strany.

8. Každá ze smluvních stran jmenuje oprávněné osoby. Oprávněné osoby budou zastupovat smluvní strany ve smluvních, obchodních a technických záležitostech souvisejících s plněním podle této Smlouvy.
- Oprávněné osoby jsou oprávněny jménem stran provádět veškerá jednání v rámci plnění Služeb, akceptačních procedur dle této Smlouvy, zastupovat strany ve změnovém řízení a připravovat dodatky ke Smlouvě pro jejich písemné schválení osobám oprávněným zavazovat strany (statutárním orgánům), nebo jejich zplnomocněným zástupcům.
 - Oprávněné osoby nejsou zmocněny k jednání, jež by mělo za přímý následek změnu této Smlouvy nebo jejího předmětu.
 - Jména oprávněných osob Dodavatele a jejich role jsou uvedeny v Příloze č. 3 této Smlouvy.
 - Smluvní strany jsou oprávněny změnit oprávněné osoby, jsou však povinny na takovou změnu druhou smluvní stranu prokazatelně písemně upozornit. Zmocnění zástupce oprávněné osoby musí být písemné s uvedením rozsahu zmocnění.
9. V době poskytování Služeb dle této Smlouvy může být na vyžádání Dodavatele přítomen na pracovišti Objednatele odpovědný pracovník Objednatele. U plánovaných akcí po předchozí dohodě, v odůvodněných případech i mimo rámec běžné pracovní doby.
10. Objednatel se zavazuje zajistit pracovníkům Dodavatele:
- bezplatný vjezd a parkování v příslušných objektech Objednatele. Pro tento účel vystaví Objednatel identifikační karty v maximálním počtu deseti kusů. Za každou vydanou kartu je účtována vratná záloha ve výši 500,- Kč.
 - přístup na příslušná pracoviště v místech instalace technologií dotčených touto Smlouvou,
 - bezpečné, nezávadné a zdravé neohrožující pracovní prostředí.
11. Objednatel není povinen zajišťovat Dodavateli jiné technické prostředky, než ty existující a poskytuje mu pouze nezbytnou součinnost při výkonu Služeb. Dodavatel naopak prohlašuje, že disponuje takovými technickými a technologickými prostředky, expertními znalostmi a odbornými certifikacemi, díky kterým je schopen Služby bez problémů poskytovat.
12. Objednatel se zavazuje po dohodě s Dodavatelem zajistit technické prostředky, komponenty (hardwarové, softwarové) nebo služby, které nejsou předmětem Smlouvy a jsou nutné pro zajištění činnosti Dodavatele podle této Smlouvy, a to dle svých možností a na základě zdůvodněných požadavků Dodavatele. Pokud nebudou tyto prostředky zajištěny, neodpovídá Dodavatel za případné neplnění či omezené plnění poskytovaných Služeb a činností. Toto ujednání se nevztahuje na požadavky na změny technických zdrojů definovaných ve Veřejné zakázce.
13. Objednatel se zavazuje dodržovat ustanovení zákona č. 121/2000 Sb., tzv. autorského zákona v platném znění. Objednatel bere na vědomí, že Dodavatel provádí implementaci a poskytuje Služby dle této Smlouvy pouze v prostředí legálního software a že za užívání nelegálního software Objednatelem nenese Dodavatel žádnou odpovědnost.
14. Objednatel se zavazuje, že do aplikačního softwarového vybavení dodaného Dodavatelem nebude provádět žádné zásahy narušující strukturu databáze nebo jeho funkce, včetně napojení jiných systémů na databázi bez předchozího písemného souhlasu Dodavatele. V případě porušení takového závazku Dodavatel negarantuje bezchybný chod aplikace a je oprávněn odstoupit od této Smlouvy na podporu provozu informačního systému.
15. Objednatel je oprávněn provádět datové a konfigurační změny v informačním systému spravovaném Dodavatelem. Pokud tyto změny budou mít negativní dopad na služby a činnosti zajišťované Dodavatelem, pak Dodavatel neodpovídá za případné neplnění či omezené plnění poskytovaných Služeb a činností. Objednatel se v takovémto případě zavazuje vyvolat jednání s Dodavatelem k zajištění nápravy.
16. Dodavatel s Objednatelem se dohodl, že v součinnosti zajistí úschovu zdrojových kódů u třetí osoby, notáře Mgr. Dalibora Nováka, se sídlem Pardubice, nám. Republiky 56, PSČ 530 02, a kdy náklady na úschovu účtované sjednaným notářem ponese Dodavatel.
17. V případě zániku Smlouvy dle odst. 4 čl. XII, se Dodavatel zavazuje k provedení exportu uživatelských dat ASW FONS Enterprise, kdy zároveň garantuje, že cena této služby nepřesáhne 400 000 Kč bez DPH, a provedení exportu uživatelských dat ASW FONS Openlims, kdy cena nepřesáhne 100 000 Kč bez DPH, včetně předání těchto dat v elektronické podobě Objednateli.

Článek V - Místo, termíny a prokazování plnění

1. Dodavatel se zavazuje poskytovat Služby dle této Smlouvy, a to po celou dobu její účinnosti.
2. Místem plnění Služeb sjednaných dle této Smlouvy jsou pracoviště Objednatele:
 - Nemocnice Děčín, o.z.**
Na pracovišti na adrese: U Nemocnice 605/1, 405 99 Děčín II – Nové Město
 - Nemocnice Chomutov, o.z.**
Na pracovišti na adrese: Kochova 1185, 430 12 Chomutov
 - Nemocnice Most, o.z.**
Na pracovišti na adrese: J. E. Purkyně 270, 434 64 Most
 - Nemocnice Teplice, o.z.**
Na pracovišti na adrese: Duchcovská 53, 415 29 Teplice
 - Masarykova nemocnice v Ústí nad Labem, o.z.**
Na pracovišti na adrese: Sociální péče 3316 /12A, 401 13 Ústí nad Labem.

popřípadě jiné místo určené písemně Objednatelem na území České republiky.
3. Dodavatel je oprávněn poskytovat plnění dle této Smlouvy také vzdáleným přístupem, pokud to jeho povaha dle této Smlouvy umožňuje. Objednatel na tomto základě umožní Dodavateli vzdálený přístup k definovaným prostředkům informačního systému Objednatele za účelem plnění povinností a závazků Dodavatele dle této smlouvy.
4. Místem plnění Služeb, které nejsou vázány na pracoviště Objednatele (např. telefonické konzultace, internátní školení, vzdálený servis), jsou pracoviště Dodavatele, dle výběru Dodavatele, pokud není sjednáno jinak.
5. Dodavatel se zavazuje provést pro Objednatele sjednané Služby v dohodnutých termínech. Termíny plnění jsou prodlouženy při zpožděních způsobených Objednatelem o čas zdržení. Za zdržení způsobené Objednatelem je považováno i zpoždění plateb Objednatele za Služby Dodavatele dle Smlouvy o více jak 45 dní po lhůtě splatnosti.

Článek VI - Cena plnění a platební podmínky

1. Objednatel se zavazuje za poskytnuté Služby dle této Smlouvy platit Dodavateli sjednanou roční cenu bez DPH sjednanou v **Příloze č. 1** Smlouvy.
2. Objednatel bere na vědomí, že ke sjednané roční ceně uhradí také daň z přidané hodnoty (DPH) ve výši stanovené právním předpisem platným k datu uskutečnění zdanitelného plnění, jež je daňovým dokladem účtováno.
3. Cena bude hrazena Objednatelem v měsíčních platbách ve výši jedné dvanáctiny sjednané roční ceny, a to vždy na základě daňového dokladu Dodavatele. Dodavatel je oprávněn vystavovat daňový doklad vždy k poslednímu dni kalendářního měsíce, v němž je Služba poskytnuta.
4. Splatnost každého daňového dokladu vystaveného Dodavatelem za provedené Služby a jiná plnění nebo náhrady sjednaných nákladů je sjednána 60 dnů ode dne jejího vystavení. Dodavatel se zavazuje odeslat každý daňový doklad nejpozději následující pracovní den po dni vystavení.
5. Daňový doklad bude zasílán elektronickou poštou na emailovou adresu Objednatele uctarna@kzcr.eu. Objednatel se zavazuje zajistit, že emailová adresa nebude vázána na konkrétní osobu a bude na ní zajištěna pro zpracování příchozích emailů zastupitelnost zodpovědných pracovníků Objednatele. Daňové doklady budou zasílány formou Přílohy emailu ve formátu ISDOCX pro import do ekonomického sw a dále formátu PDF pro náhled a případný tisk. Dodavatel se zavazuje zajistit, že zasílané daňové doklady budou podepsány a opatřeny elektronickým podpisem ve smyslu zákona č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu, prokazujícím jednoznačný původ a autenticitu zasláného daňového dokladu (dále jen Elektronický podpis).
6. Všechny faktury musí splňovat náležitosti řádného daňového dokladu požadované zákonem č. 235/2004 Sb., ve znění pozdějších předpisů, avšak výslovně vždy musí obsahovat následující údaje: označení smluvních stran a jejich adresy, IČ, DIČ (je-li přiděleno), údaj o tom, že vystavovatel faktury je zapsán v obchodním rejstříku včetně spisové značky, označení této Smlouvy, označení poskytnutého plnění, číslo faktury, den vystavení a lhůtu splatnosti faktury, označení peněžního ústavu a číslo účtu, na který se má platit, fakturovanou částku, razítko a podpis oprávněné osoby.

7. Nebude-li faktura obsahovat stanovené náležitosti nebo v ní nebudou správně uvedené údaje dle této Smlouvy, je Objednatel povinen vrátit ji ve lhůtě bez zbytečného odkladu nejpozději do 10 pracovních dní Dodavateli. V takovém případě se přeruší běh lhůty splatnosti a nová lhůta splatnosti počne běžet doručením opravené faktury.
8. Platby budou prováděny Objednatelem bezhotovostně na účet Dodavatele, který bude vždy uveden na příslušném daňovém dokladu. Za den úhrady se považuje den odepsání příslušné částky z účtu Objednatele ve prospěch účtu Dodavatele, uvedeného na daňovém dokladu.
9. Pokud Smluvní strany sjednají zúžení rozsahu plnění dle Smlouvy v návaznosti na Objednatelem vyžádané změny v rozsahu a úrovni sjednaných Služeb, pak současně sjednají snížení sjednané roční ceny, a to formou písemného dodatku ke Smlouvě.
10. Dodavatel je každoročně oprávněn jednostranně upravit vždy k 1. lednu daného kalendářního roku sjednanou roční cenu za Služby v závislosti na ohlášené míře inflace předchozího kalendářního roku publikované Českým statistickým úřadem, a to nejdříve po dvou letech od data účinnosti Smlouvy, a pouze v případě nad 1% míry inflace. O tomto je Dodavatel povinen písemně informovat Objednatele nejpozději do 30. ledna příslušného kalendářního roku.

Článek VII - Součinnost a vzájemná komunikace

1. Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a předávat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků. Smluvní strany jsou povinny informovat druhou Smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění této Smlouvy.
2. Smluvní strany jsou povinny plnit své závazky vyplývající z této Smlouvy tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním jednotlivých termínů.
3. Objednatel se zavazuje zajistit přístupy pro Dodavatele v rozsahu nezbytném pro poskytování Služeb dle této Smlouvy.
4. Veškerá komunikace mezi Smluvními stranami bude probíhat prostřednictvím oprávněných osob dle odst. 7 čl. IV této Smlouvy nebo statutárních orgánů smluvních stran, popř. jimi písemně pověřených osob.
5. Všechna oznámení mezi Smluvními stranami, která se vztahují k této Smlouvě či její účinnosti, nebo která mají být učiněna na základě této Smlouvy, musí být učiněna v písemné podobě a druhé straně doručena buď osobně, nebo doporučeným dopisem přes adresu uvedenou na titulní stránce této Smlouvy, není-li stanoveno nebo mezi smluvními stranami dohodnuto jinak, či elektronicky (prostřednictvím datové schránky, e-mailem s Elektronickým podpisem). Smluvní strany se výslovně dohodly, že „servisní hlášení“ ve smyslu této Smlouvy lze provádět i prostřednictvím systému HelpDesk, čímž je splněn požadavek písemné formy. Nemá-li komunikace smluvních stran vliv na platnost, účinnost či změnu této Smlouvy, připouští se též doručení prostřednictvím e-mailu na adresy uvedené v Příloze č. 3 této Smlouvy. Pro vyloučení pochybností se smluvní strany dohodly, že prostřednictvím e-mailu lze doručit zejména připomínky či výhrady v souladu s ustanoveními odst. 3 čl. IV této Smlouvy. Bude-li servisní hlášení provedeno prostřednictvím služby Hotline, Objednatel tuto skutečnost potvrdí bezprostředně po oznámení zaevidováním hlášení záznamem do aplikace HelpDesk Dodavatele.
6. Ukládá-li Smlouva doručit některý dokument v písemné podobě, může být doručen buď v tištěné podobě, nebo v elektronické (digitální) ve formátu zpřístupnitelném ze strany Objednatele a uložené v úložišti specifikovaném v odst. 3 písm. c) čl. IV této Smlouvy.
7. Smluvní strany se zavazují, že v případě změny své poštovní adresy, faxového čísla nebo e-mailové adresy budou o této změně druhou smluvní stranu informovat. Tato změna se stane účinnou uplynutím 5 dnů od doručení takového oznámení druhé smluvní straně.
8. Dodavatel se zavazuje ve lhůtě 5 pracovních dnů ode dne doručení odůvodněné písemné žádosti Objednatele o výměnu oprávněné osoby Dodavatele podílející se na plnění této Smlouvy, s níž Objednatel nebyl z jakéhokoliv důvodu spokojen, nahradit jinou vhodnou osobou s odpovídající kvalifikací.
9. Dodavatel je na vyžádání Objednatele povinen umožnit Objednateli auditovat a provádět analýzu rizik vnitřních procesů Dodavatele souvisejících s plněním této Smlouvy v souladu se zákonem č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti, ve znění pozdějších předpisů. Dodavatel je povinen při těchto auditech a analýzách spolupracovat a poskytovat součinnost v míře umožňující provedení řádného auditu a analýzy rizik.

Článek VIII - Ochrana důvěrných informací

1. Dodavatel, který je zároveň i zpracovatel, se zavazuje zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, které nejsou obecně známy, o nichž se dozví u Objednatele při plnění závazků dle Smlouvy nebo v souvislosti s ním, zejména o skutečnostech, na něž se vztahuje povinnost mlčenlivosti zdravotnických pracovníků, zejména podle ustanovení § 51 zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování, ve znění pozdějších předpisů (zákon o zdravotních službách), jakož i o osobních údajích, citlivých údajích a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních a citlivých údajů ve smyslu zejména ustanovení § 15 odst. 1 zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen Důvěrné informace). Obsahem této Smlouvy je zároveň i smlouva o zpracování osobních údajů ve smyslu ustanovení § 6 zákona o ochraně osobních údajů.
2. Dodavatel se zavazuje nakládat s Důvěrnými informacemi pouze za účelem poskytování Služby dle této Smlouvy a pouze po dobu trvání účinků této Smlouvy a dále se zavazuje Důvěrné informace nepoužívat k jinému účelu, zejména se zavazuje, že nepoužije jakoukoliv Důvěrnou informaci (např. osobní nebo citlivý údaj, údaje ze zdravotnické dokumentace, apod.), s níž přijde do styku při plnění závazků dle této Smlouvy, a ani neumožní toto použití jakékoli třetí osobě. Tento závazek trvá i po ukončení účinků této Smlouvy.
3. Dodavatel se zavazuje plně respektovat bezpečnostní požadavky Objednatele k zajištění ochrany osobních a citlivých údajů pacientů a klientů Objednatele, o nichž je Dodavatel průkazně informován.
4. Dodavatel prohlašuje, že přijal bezpečnostní opatření k zajištění ochrany Důvěrných informací Objednatele před jejich zneužitím nebo únikem prostřednictvím svých zaměstnanců nebo subDodavatelů.
5. Dodavatel prohlašuje, že všechny jeho osoby přicházející do styku s osobními a citlivými 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 také bezpečnostními směrnicemi Objednatele, s nimiž byli prokazatelně seznámeni.
6. Dodavatel se zavazuje nepoužít Důvěrné informace jinak, než za účelem plnění této Smlouvy. Dodavatel bere na vědomí, že povinnost zajištění ochrany těchto informací se vztahuje pouze na Dodavatele.

Článek IX - Duševní vlastnictví a obchodní tajemství

1. Všechny materiály, informace a data Dodavatele předané Objednateli při plnění této Smlouvy v jakékoliv formě a dále koncepty, know-how nebo techniky vztahující se k plnění Smlouvy, zůstávají ve vlastnictví Dodavatele a jsou jeho obchodním tajemstvím ve smyslu ustanovení § 504 ObčZ, pokud nejsou třetím osobám běžně dostupné a Dodavatel má zájem na jejich ochraně. Obsah Přílohy č. 1 čl. IV bod 4.1. je považován za obchodní tajemství.
2. Objednatel je oprávněn k nevýhradnímu užívání materiálů, konceptů, know-how nebo technik Dodavatele pro svou vlastní interní potřebu, pokud neporuší podmínky užívání sjednané v tomto článku Smlouvy.
3. Objednatel není oprávněn umožnit jakékoliv další využití materiálů, konceptů, know-how nebo technik třetí osobě bez předchozího písemného souhlasu Dodavatele.
4. Objednatel není oprávněn rozkódovávat nebo překládat jakékoliv postupy a/nebo techniky Dodavatele pokud by takový postup nesloužil pouze jeho interní potřebě a nebyl činěn v souvislosti se zkvalitněním funkčnosti plnění dle této Smlouvy. Objednatel není oprávněn informace takto získané využít ke své obchodní činnosti nebo obchodní činnosti třetí osoby.
5. Žádná ze Smluvních stran nebude bez předchozího písemného souhlasu druhé Smluvní strany zveřejňovat či jiným způsobem zpřístupňovat podmínky Smlouvy jiným třetím osobám s výjimkou odborných poradců vázaných povinností mlčenlivosti.
6. Povinnost mlčenlivosti může být prolomena pouze zákonem.
7. Smluvní strany se zavazují dodržovat povinnosti dle tohoto článku Smlouvy i po ukončení účinnosti Smlouvy, a to po dobu 5 let.

Článek X - Odpovědnost za vady a náhrada škody

1. S ohledem na to, že předmětem Smlouvy je poskytnutí Služeb, záruční doba činí 12 měsíců na Služby poskytnuté za posledních 12 měsíců účinnosti Smlouvy.
2. Dodavatel se zavazuje v záruční době bezplatně odstranit vady poskytnuté Služby, a to dle Přílohy č. 1 bod 3.1 a 3.2, této Smlouvy, vady, jejichž odstranění není sjednáno v této Příloze, nejpozději do deseti (10) pracovních dnů od prokazatelného nahlášení vady. Vady zjištěné v průběhu účinnosti této Smlouvy budou odstraňovány v termínech dle Přílohy č. 1 čl. IV bod 4.1., Dodavatel je povinen potvrdit/notifikovat přijetí Ohlášení vady e-mailem. Dodavatel není oprávněn měnit kategorii Havárie a Významná závada bez souhlasu Objednatele.

3. V případě prodlení Dodavatele s plněním práv Objednatele z vad je Dodavatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu dle čl. XI této Smlouvy. Dodavatel je povinen vady odstranit opravou, opětovným provedením nebo jiným způsobem stanoveným právními předpisy.
4. Pokud Dodavatel vady neodstraní ve lhůtě uvedené v odst. 2 tohoto článku, je Objednatel oprávněn uplatnit práva stanovená zákonem nebo podle své volby odstranit vady nebo zajistit služby sám nebo prostřednictvím třetích osob a požadovat po Dodavateli úhradu nákladů účelně vynaložených v souvislosti s odstraňováním vad, a to v souladu s písmenem a) odst. 3 čl. IV Uplatněním práva podle tohoto článku není dotčeno právo Objednatele na odstoupení od Smlouvy, smluvní pokutu a náhradu škody.
5. Dodavatel v rámci záruky odpovídá za to, že Služby budou poskytovány v souladu s touto Smlouvou a podmínkami stanovenými právními předpisy.
6. Ustanoveními tohoto článku Smlouvy nejsou dotčena ani omezena práva Objednatele z vadného plnění vyplývající z právních předpisů.
7. Každá ze stran nese odpovědnost za způsobené škody v rámci platných právních předpisů a této Smlouvy. Obě strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
8. Strany neodpovídají za škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé Strany. V případě, že Objednatel poskytl Dodavateli chybné zadání a Dodavatel s ohledem na svou povinnost poskytovat plnění s odbornou péčí mohl a měl chybnost takového zadání zjistit, smí se ustanovení předchozí věty dovolávat pouze v případě, že na chybné zadání Objednatele písemně upozornil a Objednatel trval na původním zadání.
9. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za škodu a není ani v prodlení, pokud k tomuto došlo výlučně v důsledku prodlení s plněním závazku druhé smluvní strany, nebo v důsledku okolností vylučujících odpovědnost (§ 2913 odst. 2 občanského zákoníku).
10. Dodavatel odpovídá za škody způsobené jednáním osob, které použil v souvislosti s plněním Smlouvy.
11. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících odpovědnost.
12. Případná náhrada škody bude zaplacená v korunách českých, případně v jiné měně platné na území České republiky v okamžiku vzniku škody.
13. Každá ze smluvních stran je oprávněna požadovat náhradu škody i v případě, že se jedná o porušení povinností, na kterou se vztahuje smluvní pokuta podle článku XI této Smlouvy, a to bez ohledu na výši uhrazené smluvní pokuty.

Článek XI - Sankční ujednání

1. V případě že Dodavatel poruší své povinnosti a nebude poskytovat Služby v souladu s parametry uvedenými v Příloze č. 1 čl. IV této Smlouvy, má Objednatel nárok na smluvní pokuty tam uvedené.
2. Pro případ porušení závazku ochrany důvěrných informací ze strany Dodavatele byla sjednána smluvní pokuta ve výši 500.000,-Kč Kč (slovy: pět set tisíc korun českých) za každý případ porušení povinnosti dle článku VIII této Smlouvy, Dodavatel nese také plnou odpovědnost za případné vzniklé škody porušením závazku ochrany důvěrných informací a úhrada smluvní pokuty nenahrazuje povinnost Dodavatele uhradit též veškeré vzniklé škody způsobené jejich porušením, včetně případného vlivu na obchodní vztahy nebo dobré jméno Objednatele a další případné ztráty, či zvýšené náklady.
3. Pro případ porušení ujednání písmene o) odst. 2 čl. IV je Objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 50.000,-Kč za každý měsíc porušení povinnosti ze strany Dodavatele.
4. Zaplacení smluvní pokuty nezbavuje povinnou smluvní stranu povinnosti splnit své závazky.
5. Povinná smluvní strana se zavazuje zaplatit straně oprávněné smluvní pokutu za porušení povinnosti, a vzniklou škodu, nejpozději do 15 kalendářních dnů ode dne doručení písemné výzvy oprávněné smluvní strany k úhradě.
6. Je-li Objednatel v prodlení s úhradou jakéhokoliv daňového dokladu po dobu delší než 45 pracovních dnů, je Dodavatel oprávněn požadovat na Objednateli zaplacení úroku z prodlení ve výši stanovené zákonem z dlužné částky za každý den prodlení. Obě Smluvní strany sjednávají, že takto upravený úrok z prodlení je přiměřený.
7. Všechny sjednané smluvní pokuty nemají vliv na nárok úhrady případné majetkové či nemajetkové újmy, které by Objednateli vznikly v souvislosti s neplněním podmínek smlouvy ze strany Dodavatele
8. Objednatel nemá nárok na smluvní pokutu v případě, že je nebo byl v prodlení s úhradou jakéhokoliv daňového dokladu delší než 45 pracovních dnů za Služby dle Smlouvy, a to ani se zpětnou platností, tzn., že Objednatel nemá nárok na zaplacení smluvní pokuty, pokud nárok vznikl v době, kdy byl v prodlení s úhradou nebo úhradami ceny plnění dle Smlouvy.

Článek XII - Doba platnosti a účinnosti Smlouvy

1. Tato Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
2. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma Smluvními stranami.
3. Tato Smlouva nabývá účinnosti 1. 7. 2016.
4. Tato Smlouva pozbývá účinnosti v následujících případech:
 - a) Vzájemnou dohodou Smluvních stran. Dohoda musí být sepsána v písemné formě.
 - b) Písemnou výpovědí některé ze Smluvních stran. Výpovědní lhůta je šestiměsíční a běží od prvního dne následujícího měsíce po doručení výpovědi druhé Smluvní straně.
 - c) Písemným odstoupením od Smlouvy Objednatelem z důvodu opakovaného porušování smluvních povinností Dodavatelem zvláště hrubým způsobem (např. opakované a i přes písemnou výzvu soustavné nedodržování termínů plnění, opakované a i přes písemnou výzvu soustavné nedodržování termínů servisního zásahu či konzultací), z důvodu pravomocného rozhodnutí o úpadku Dodavatele ve smyslu zákona č. 182/2006 Sb., tzv. insolvenčního zákona, z důvodu zániku oprávnění Dodavatele k podnikatelské činnosti dle této Smlouvy.
 - d) Písemným odstoupením od Smlouvy Dodavatelem z důvodu prodlení Objednatele s jakoukoliv platbou nárokovanou Dodavatelem dle Smlouvy o více než 60 kalendářních dnů po termínu splatnosti, z důvodu pravomocného rozhodnutí o úpadku Objednatele ve smyslu zákona č. 182/2006 Sb., tzv. insolvenčního zákona.
 - e) Odstoupení kterékoliv ze Smluvních stran má účinky pouze do budoucna.
 - f) Obě strany se výslovně dohodly, že lze jednostranně zúžit rozsah předmětu smlouvy uvedený v čl. II bod 1. a 2. následovně: v případě, že Objednatel nebo Dodavatel nebude mít nadále zájem o provádění servisní podpory provozu ASW FONS Enterprise nebo ASW FONS Openlims, lze jednostranným právním jednáním zúžit rozsah této smlouvy; zúžením rozsahu poskytovaných služeb dochází automaticky ke snížení ceny. Pro zúžení rozsahu poskytovaných služeb platí stejný postup uvedený v bodu 4. písm. b) tohoto článku. Po jednostranném zúžení rozsahu smlouvy jsou obě smluvní strany povinny vyvinout součinnost z důvodu právní jistoty k uzavření dodatku, kterým bude smlouva aktualizována, a to do 1 kalendářního měsíce ode dne účinnosti zúžení předmětu smlouvy.

Článek XIII - Ustanovení společná a závěrečná

1. **Změna Smlouvy** - Jakékoliv změny Smlouvy musí být sepsány formou písemných dodatků ke Smlouvě, vzestupně číslovanými a musí být podepsány Smluvními stranami, osobami oprávněnými k takovému jednání.
 - a) Kterákoliv ze Smluvních stran je oprávněna písemně navrhnout změnu Služeb.
 - b) Jakékoliv změny Služeb musí být sjednány v souladu se zákonem č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách v platném znění a písemně ve formě dodatku k této Smlouvě podepsaného osobami oprávněnými zavazovat smluvní strany, nestanoví-li tato Smlouva jinak.
2. **Rozhodné právo** - Vztahy mezi Smluvními stranami výslovně neupravené touto Smlouvou se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem a zákonem č. 121/2000 Sb., autorským zákonem, ve znění pozdějších předpisů.
3. **Úplná dohoda** - Tato Smlouva, včetně jejích dále uvedených příloh a listin, na které je ve Smlouvě činěn výslovný odkaz, představuje úplnou dohodu mezi Smluvními stranami. Tato Smlouva byla vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž po jednom stejnopisu obdrží po jejím podpisu každá Smluvní strana. Pro případ rozporu některého ujednání obsaženého zároveň ve Smlouvě i v Příloze, Smluvní strany sjednávají přednost ujednání obsaženého ve Smlouvě.

Součástí Smlouvy jsou Přílohy číslo 1 až 3:

 - Příloha č. 1 - Rozsah Služeb, úroveň sjednané servisní podpory SLA a cena plnění,
 - Příloha č. 2 - Popis Služeb,
 - Příloha č. 3 - Zodpovědné osoby a pravidla součinnosti.
4. **Salvatorní klauzule** - Pokud bude jakékoliv ujednání Smlouvy shledáno jako neplatné či neúčinné, nedotýká se neplatnost a neúčinnost ostatních ujednání Smlouvy. Smluvní strany se pro tento případ zavazují neplatná či neúčinná ujednání nahradit dohodou platnými a účinnými ustanoveními, která nejlépe odpovídají smyslu a mají nejbližší k neplatnému či neúčinnému ujednání, aniž by požadovaly výhody nebo plnění, která původně nebyla sjednána. Do doby uzavření dohody platí obchodní zvyklosti Smluvních stran, obecně závazná právní úprava a princip analogie.
5. **Postoupení práv ze Smlouvy** - Žádná Smluvní strana není oprávněna postoupit právo nebo závazek nebo zatížit pohledávku vyplývající z této Smlouvy nebo žádnou její část bez předchozího písemného souhlasu druhé Smluvní strany. Zápočet vzájemných pohledávek je možný pouze na základě dohody Smluvních stran.

6. **Promlčení práv** z této Smlouvy nastane v promlčecí lhůtě 5 let od splatnosti pohledávky.
7. **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 patnáctým dnem od prvního doručení. Smluvní strany se dohodly, že doručeno je i v případě, že písemnost je doručena na adresu elektronické pošty pro doručování společnosti uvedenou v záhlaví Smlouvy, a to pátým dnem po jejím odeslání, 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.
8. **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.
9. **Určitost projevu vůle** - Smluvní strany tímto prohlašují a stvrzují podpisy osob oprávněných k jednání Smluvních stran, že si Smlouvu řádně přečetly, je jim znám význam jednotlivých ujednání Smlouvy a jejich příloh, že Smlouvu uzavírají na základě své pravé a svobodné vůle a dále prohlašují, že jim k datu podpisu Smlouvy nejsou známy žádné skutečnosti ani okolnosti, které by jim mohly bránit v plnění závazků dle této Smlouvy, tu Smlouvu učinit neplatnou nebo neúčinnou, nebo zmařit její účel a cíl tak, jak jej v této Smlouvě společně deklarovaly.

V Pardubicích dne

Za Dodavatele:



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

V Ústí nad Labem dne 1.7.2016

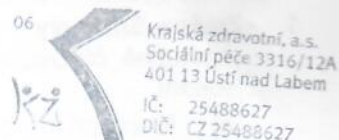
Za Objednatele:



Ing. Petr Fiala
generální ředitel společnosti
Krajská zdravotní a.s.



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



Příloha č. 1 - Rozsah Služeb, úroveň sjednané servisní podpory SLA a cena plnění

Článek I - Vymezení předmětu dodávky Služeb

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

1.1. Aplikační software

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

Licence ASW modulů FONS Enterprise

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

Kod	Popis	počet
NKSE01-001	FE - Systém	1 licence
NKSE01-003	FE - Systém - šablony klinických událostí	1 licence
NKSE01-005	FE - Systém - konfigurace dashboardu	1 licence
NKSE01-007	FE - Systém - konfigurace diářů	1 licence
NKSE01-009	FE - Systém - konfigurovatelné sestavy	1 licence
NKSE01-653	FE - ZEP	1 licence
NKSE01-013	FE - Systém - rozšíření jádra pro vedení EZD	1 licence
NKSE01-015	FE - Systém - rozšíření jádra pro procesy, úkoly, KDP	1 licence
NKSE01-015	FE - Systém - rozšíření jádra pro připojení přístrojů	1 licence
NKSE01-049	FE - Ambulantní dokumentace	1 licence
NKSE01-051	FE - Ambulantní dokumentace - vyvolávací systém	1 licence
NKSE01-053	FE - Ambulantní dokumentace - recept - kontrola preskripce	1 licence
NKSE01-055	FE - Ambulantní dokumentace - recept - propojení s db AISLP	1 licence
NKSE01-059	FE - Ambulantní dokumentace - vykazování ÚZIS - ambulantní statistiky	1 licence
NKSE01-091	FE - Evidence hospitalizovaných	1 licence
NKSE01-108	FE - Společný lůžkový fond	1 licence
NKSE01-117	FE - Lůžková dokumentace	1 licence
NKSE01-121	FE - Lůžková dokumentace - denní lékařské strukt. záznamy, medikace	1 licence
NKSE01-123	FE - Lůžková dokumentace - denní sesterské strukt. záznamy	1 licence
NKSE01-125	FE - Lůžková dokumentace - teplotka ve verzi pro standardní odd	1 licence
NKSE01-127	FE - Lůžková dokumentace - zadání diety, přídavek, seznam diet (jmen., početní)	1 licence
NKSE01-170	FE - Spol. části amb., lůžka	1 licence
NKSE01-171	FE - Spol. části amb., lůžka - BIO,HEM: žádan.- bez el. přen.; el. přen. nálezu	1 licence
NKSE01-173	FE - Spol. části amb., lůžka - BIO,HEM: el. přenos žádanky	1 licence
NKSE01-175	FE - Spol. části amb., lůžka - RTG: žádanka a nález; elektronická komunikace	1 licence
NKSE01-177	FE - Spol. části amb., lůžka - PAT: žádanka a nález; elektronická komunikace	1 licence
NKSE01-179	FE - Spol. části amb., lůžka - NM: žádanka a nález; elektronická komunikace	1 licence
NKSE01-181	FE - Spol. části amb., lůžka - FYZIO: žádanka a nález; elektronická komunikace	1 licence
NKSE01-183	FE - Spol. části amb., lůžka - EXTER:žádanka a nález(pouze manuální zápis a tisk)	1 licence
NKSE01-185	FE - Spol. části amb., lůžka - EXTER: el. přenos žádanky na ext. prac. (DASTA)	1 licence
NKSE01-187	FE - Spol. části amb., lůžka - EXTER: příjem nálezu z ext. prac. (DASTA)	1 licence
NKSE01-189	FE - Spol. části amb., lůžka - MIK: žádanka - bez el. přen.; el. přenos nálezu	1 licence
NKSE01-191	FE - Spol. části amb., lůžka - MIK: el. přenos žádanky	1 licence
NKSE01-193	FE - Spol. části amb., lůžka - TRAN: žádanka - bez el. přen., el. přen. nálezu	1 licence
NKSE01-195	FE - Spol. části amb., lůžka - TRAN: el. přenos žádanky	1 licence
NKSE01-197	FE - Spol. části amb., lůžka - objednávky na vyšetření	1 licence
NKSE01-198	FE - Spol.části amb.,lůžka multim.příloha do klinické události(zvuk,obr.video)	1 licence
NKSE01-199	FE - Spol. části amb., lůžka - evidence přístrojů	1 licence
NKSE01-201	FE - Spol. části amb., lůžka - informované souhlasy	1 licence
NKSE01-203	FE - Spol. části amb., lůžka - práce s pozitivním listem	1 licence
NKSE01-245	FE - Lékové interakce	1 licence
NKSE01-254	FE - FLX-Ošetřovatel. dokumentace - oš. anamnéza(obecná a pro jednodenní péči)	1 licence

NKSE01-256	FE - FLX-Ošetřovatelská dokumentace - rizika (pádů, dekubitů, nutrice, ADL test)	1 licence
NKSE01-258	FE - FLX - Ošetřovatelská dokumentace - oš. plán péče (diagnózy a hodnocení)	1 licence
NKSE01-262	FE - FLX - Ošetřovatelská dokumentace - oš. překladová zpráva	1 licence
NKSE01-264	FE - FLX - Ošetřovatelská dokumentace - edukace pacienta	1 licence
NKSE01-286	FE - Operační dokumentace	1 licence
NKSE01-288	FE - Operační dokumentace - waiting listy	1 licence
NKSE01-289	FE - Operační dokumentace - objednávky na operace	1 licence
NKSE01-290	FE - Operační dokumentace - OP plán	1 licence
NKSE01-291	FE - Operační dokumentace - OP program	1 licence
NKSE01-293	FE - Operační dokumentace - řízení OP dne	1 licence
NKSE01-293	FE - Operační dokumentace - záznam o anestezii	1 licence
NKSE01-294	FE - Operační dokumentace - evidence použitých přístrojů u operace	1 licence
NKSE01-296	FE - Operační dokumentace - spotřebovaný materiál u operace	1 licence
NKSE01-318	FE - Gynekologie a porodnice	1 licence
NKSE01-335	FE - Intenzivní péče	1 licence
NKSE01-336	FE - Intenzivní péče - skórovací schémata (SOFA, APACHE II, GCS, NIHSS)	1 licence
NKSE01-337	FE - rozšíření denních lék. záznamů pro IP (rozš. NKSA01-121)	1 licence
NKSE01-339	FE - Intenzivní péče - rozšíření denních ses. záznamů pro IP (rozš. NKSA01-123)	1 licence
NKSE01-363	FE - Rehabilitace	1 licence
NKSE01-380	FE - Procesy	1 licence
NKSE01-382	FE - Procesy - nástroj pro definici procesů	1 licence
NKSE01-399	FE - Úkoly	1 licence
NKSE01-401	FE - Úkoly - nástroj pro definici úkolů	1 licence
NKSE01-456	FE - Nežádoucí události - evidence nežádoucí události pacienta	1 licence
NKSE01-458	FE - FLX - Nežádoucí události - záznam o nápravném opatření	1 licence
NKSE01-462	FE - FLX - Nežádoucí události - evidence nemocničních infekcí	1 licence
NKSE01-464	FE - FLX - Nežádoucí události - klasifikace dekubitů	1 licence
NKSE01-470	FE - FLX - Nežádoucí události - zasilání informačních emailů	1 licence
NKSE01-472	FE - FLX - Nežádoucí události - statistiky nad nežádoucími událostmi	1 licence
NKSE01-494	FE - Evidence onkologických onemocnění	1 licence
NKSE01-515	FE - Stomatologie	1 licence
NKSE01-532	FE - Kardiologie a kardiochirurgie	1 licence
NKSE01-534	FE - FLX -Kardiologie a kardiochirurgie - evidence údajů a vykazování do NRKI	1 licence
NKSE01-536	FE - FLX - Kardiologie a kardiochirurgie - evidence údajů a vykazování do NKCHR	1 licence
NKSE01-538	FE - FLX - Kardiologie a kardiochirurgie - evidence údajů a vykazování pro KATAB	1 licence
NKSE01-540	FE - FLX - Kardiologie a kardiochirurgie - evidence údajů a vykazování pro ICD	1 licence
NKSE01-542	FE - FLX -Kardiologie a kardiochir.- evidence údajů a vykazování pro REPACE	1 licence
NKSE01-564	FE - Radiologie	1 licence
NKSE01-601	FE - PACS konektor	1 licence
NKSE01-566	FE - Radiologie - použité přístroje k vyšetření	1 licence
NKSE01-568	FE - Radiologie - víceúrovňové schvalování nálezu	1 licence
NKSE01-570	FE - Radiologie - pořízení a reprodukce zvukového záznamu	1 licence
NKSE01-576	FE - Radiologie - mamografický screening - vazba na MASC	1 licence
NKSE01-622	FE - Patologie	1 licence
NKSE01-624	FE - Patologie - víceúrovňové schvalování nálezu	1 licence
NKSE01-626	FE - Patologie - cervikální screening - zadání a vykazování údajů	1 licence
NKSE01-676	FE - eRecept	1 licence
NKSE01-680	FE - eRecept - Dotaz na výdej na eRecept	1 licence
NKSE01-697	FE - Evidence podávání léčiv	1 licence
NKSE01-699	FE - Evidence podávání léčiv - on-line režim podání pomocí PDA	1 licence
NKSE01-701	FE - Evidence podávání léčiv - hromadné podání bez PDA	1 licence
NKSE01-720	FE - Výkaznictví plátcům	1 licence
NKSE01-722	FE - Výkaznictví plátcům - Evidence poplatků	1 licence
NKSE01-724	FE - Výkaznictví plátcům - Konektor pro přenos dat do EIS (poplatky)	1 licence
NKSE01-726	FE - Výkaznictví plátcům - Pořizování dat - Pořízení on-line jako součást KU	1 licence
NKSE01-728	FE - Výkaznictví plátcům - Import k-dávek podporovaných typů	1 licence

NKSE01-730	FE - Výkaznictví plátcům - Konektor pro on-lineOpenlims (ServiceBrokeru)	1 licence
NKSE01-732	FE - Výkaznictví plátcům - Hromadné opravy	1 licence
NKSE01-734	FE - Výkaznictví plátcům - Spouštění pre a postprocessingových procedur	1 licence
NKSE01-738	FE - Výkaznictví plátcům - Konfigurace matice kontrol	1 licence
NKSE01-740	FE - Výkaznictví plátcům - Sestavení osobních účtů pacienta pro přímou úhradu	1 licence
NKSE01-742	FE - Výkaznictví plátcům - Konektor pro přenos dat do FONS BI	1 licence
NKSE01-744	FE - Výkaznictví plátcům - Import validačních protokolů VZP	1 licence
NKSE01-750	FE - Výkaznictví plátcům - Fakturace - Vytváření faktur z osobních účtů	1 licence
NKSE01-752	FE - Výkaznictví plátcům - Fakturace - konektor do EIS (faktury, dávky)	1 licence
NKSE01-756	FE - Výkaznictví plátcům - DRG - Náklady na případ	1 licence
NLLE01-002	FE - LOG - Centrální sklad - komunikace s EIS	1 licence
NLLE01-020	FE - LOG - Příruční sklady	1 licence
NLLE01-040	FE - LOG - Komunikace s ext. ASW	1 licence
NLLE01-053	FE - LOG - Web. schvalování (ASW)	1 licence
NLLE01-054	FE - LOG - Web. Žádanky (ASW)	1 licence

Počet klientských licencí uživatelů FONS Enterprise

5 000 licencí uživatelů

Licence ASW modulů FONS Openlims

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

FONS Openlims - modul biochemie, hematologie

FONS Openlims - moduly pro připojení analyzátorů

FONS Openlims - Openlims service broker

FONS Openlims modul pro komunikaci s analyzátory pracoviště OKB Chomutov:

- | | |
|---------------------------|----------------------|
| - PSM | - SensoStar GL |
| - IQ200 + Arkay (Medista) | - Urisys 2400 |
| - Cobas b 221 | - Architect i2000 SR |
| - Cobas e 411 | - Cobas 6000 |
| - Integra 400 | |

FONS Openlims modul pro komunikaci s analyzátory pracoviště HEM Chomutov:

- | | |
|------------------------|-------------|
| - Sysmex CA 1500 – 2ks | - CellTac F |
|------------------------|-------------|

FONS Openlims modul pro komunikaci s analyzátory pracoviště OKB Děčín:

- | | |
|------------------|---------------|
| - Radiometer ABL | - IQ 200 IRIS |
| - Cobas e 411 | - Cobas 6000 |
| - Biosen C_Line | - Integra |

FONS Openlims modul pro komunikaci s analyzátory pracoviště HEM Děčín:

- | | |
|-----------------------|-------------------------|
| - Bio-Rad D-10 | - Beckman Coulter Ac.T |
| - Beckman Coulter HMX | - Sysmex CA-1500 – 2 ks |

FONS Openlims modul pro komunikaci s analyzátory pracoviště Klinické biochemie Ústí n. Labem:

- | | |
|---------------|--------------------------------|
| - Cobas 6000 | - ABL 800 Flex |
| - Cobas 8000 | - Biosen S-line |
| - Cobas e411 | - D-10 |
| - IQ 200 IRIS | - ABL/Radiance – 1 PC a 4 str. |

FONS Openlims modul pro komunikaci s analyzátory prac. Klinické hematologie Ústí n. Labem:

- | | |
|--------------------------------|--------------|
| - Stago STA R Evolution – 2 ks | - Stago STAR |
| - Sysmex E iPU | - XN 2000 |
| - UPDH – 4ks | |

FONS Openlims modul pro komunikaci s analyzátory prac. Imunohematologie, DNA a HLA Ústí n. Labem:

- IH500

FONS Openlims modul pro komunikaci s analyzátory pracoviště OKB Teplice:

- | | |
|----------------|---------------|
| - Tosoh G7 | - IQ 200 |
| - Biosen Cline | - Integra 400 |

- Cobas e 411
- Omni 2
- Cobas 6000 – nahraza za Int 800
- Cobas B221 – nahraza za ALV Comp
- FONS Openlims modul pro komunikaci s analyzátory pracoviště OHT Teplice:
 - CellTac E 1
 - Celltac F
 - ACL TOP
 - Sysmex CA-1500
 - DxH 800

FONS Openlims modul pro komunikaci s analyzátory pracoviště OKB Most včetně modulů QC:

- D10
- ABL 800
- ABL 700
- SEBIA DVSE
- Biolis
- Cobas e411
- Integra 400
- Interlab G 26
- IQ 200
- Radiance
- Cobas 6000 – 2 ks

FONS Openlims modul pro komunikaci s analyzátory pracoviště HEM Most včetně modulů QC:

- ACL 300
- ACL 500
- XT 4000i
- XS 1000i
- DM 1200
-

Počet licencí pracovních stanic FONS Openlims

116 licencí pracovních stanic

1.2. Technické prostředky

Servisní podpora technických prostředků není touto Smlouvou sjednána.

Článek II - Podpora aplikačních software

2.1. Aplikační sw FONS Enterprise

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

- **Základní podpora aplikačního sw FONS Enterprise** - program péče o aplikaci zahrnuje:
 - Garance funkčnosti ASW – poskytování opravných kódů (hot-fix a patch).
 - Garance rozvoje ASW a db prostředí – poskytování výrobcem uvolněných updatů a upgradů.
 - Garance legislativních updatů – poskytování legislativních upgradů.
 - Servisní garance – garance dostupnosti servisních Služeb.
 - Garance dostupnosti služby HelpDesk – přístup k systému služby HelpDesk Centra podpory zákazníků
 - Garance podpory provozu db prostředí.
 - Garance vybraných Služeb:
 - zajištění migrace ASW FONS Enterprise na vyšší verzi db prostředí.
 - Garance informovanosti – poskytování informací o nových sw produktech.
 - Garance možnosti účasti uživatelů na vzdělávacích setkáních k problematice IS.
- **Nepřetržitá podpora aplikačního sw FONS Enterprise** - program péče o aplikaci zahrnuje:
 - Servisní garance nepřetržité dostupnosti servisních Služeb 24x7 podpory provozu ASW FONS Enterprise.
 - Garance dostupnosti služby HelpDesk 24x7 – přístup k systému služby HelpDesk Centra podpory zákazníků.
 - Garance dostupnosti služby HotLine 24x7 – nepřetržitý přístup k systému služby HotLine Centra podpory zákazníků.
- **Služby sjednané servisní úrovně (SLA) podpory aplikačního sw FONS Enterprise** – rozšíření programu základní servisní podpory provozu ASW formou následujících sjednaných Služeb SLA:
 - Zajištění odstranění havárie - přerušení provozu ASW a DB
 - Zajištění odstranění významné závady - omezení provozu ASW a DB
 - Zajištění odstranění závady v provozu ASW a DB
 - Zajištění řešení nevýznamné závady v provozu ASW a DB
 - Konzultace k provozu ASW a DB

Definice podmínek a parametrů jednotlivých Služeb SLA je uvedena v Příloze č. 4 této smlouvy.

- **Preventivní prohlídky** – kontrola funkčnosti, zabezpečení a optimalizaci provozu dle sjednaných oblastí, včetně vypracování zprávy – protokolu a jeho zaslání odpovědné osobě Objednatele:
 - ASW FONS Enterprise **4 x ročně**
 - db prostředí MS SQL vč. systému ASW **4 x ročně**
- **Konzultační návštěvy** - konzultační služby poskytované v místě Objednatele dle sjednaných oblastí nebo pracovišť Objednatele, včetně vypracování zprávy – protokolu a jeho zaslání odpovědné osobě Objednatele:
 - klinická pracoviště ASW **24 hodin ročně**

2.2. Aplikační sw FONS Openlims

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

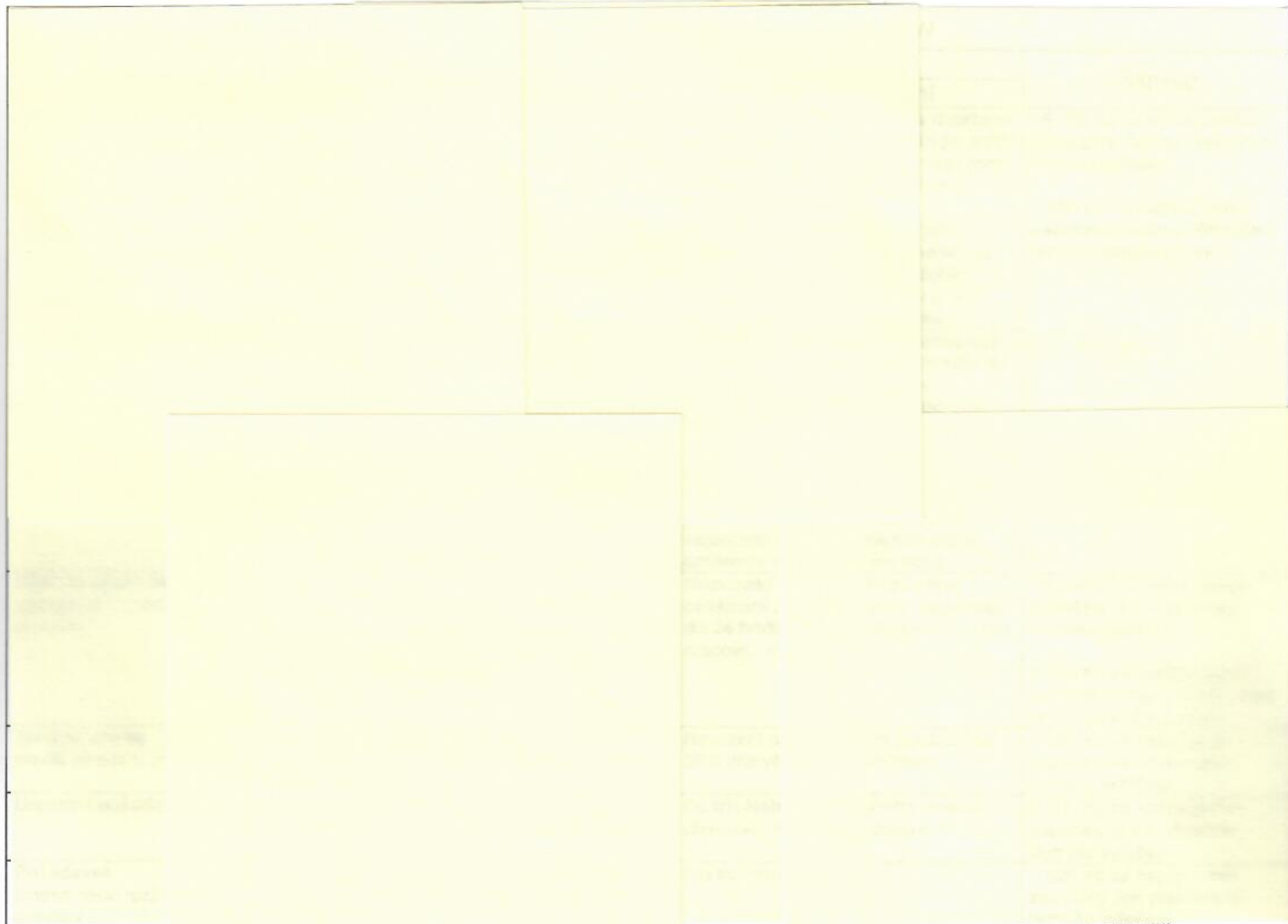
- **Základní podpora aplikačního sw FONS Openlims** - program péče o aplikaci zahrnuje:
 - Garance funkčnosti ASW – poskytování opravných kódů (hot-fix a patch).
 - Garance rozvoje ASW a db prostředí – poskytování výrobcem uvolněných updatů a upgradů.
 - Garance legislativních updatů – poskytování legislativních upgradů.
 - Servisní garance – garance dostupnosti servisních Služeb.
 - Garance dostupnosti služby HelpDesk – přístup k systému služby HelpDesk Centra podpory zákazníků
 - Garance podpory provozu db prostředí.
 - Garance vybraných Služeb:
 - zajištění migrace ASW FONS Openlims na vyšší verzi db prostředí.
 - Garance informovanosti – poskytování informací o nových sw produktech.
 - Garance možnosti účasti uživatelů na vzdělávacích setkáních k problematice IS.
- **Nepřetržitá podpora aplikačního sw FONS Openlims** - program péče o aplikaci zahrnuje:
 - Servisní garance nepřetržité dostupnosti servisních Služeb 24x7 podpory provozu ASW FONS Openlims.
 - Servisní garance nepřetržité dostupnosti servisních Služeb 24x7 podpory provozu db prostředí MS SQL.
 - Garance dostupnosti služby HelpDesk 24x7 – přístup k aplikaci služby HelpDesk Centra podpory zákazníků.
 - Garance dostupnosti služby HotLine 24x7 – nepřetržitý přístup k systému služby HotLine Centra podpory zákazníků.
 - Garance zahájení servisního zásahu vzdáleným přístupem – zahájení servisního zásahu nejpozději do 120 minut od nahlášení na službu HotLine.
 - Garance zahájení servisního zásahu v místě provozu ASW – dojezd odborného pracovníka na místo instalace ASW nejpozději do šesti hodin od nahlášení havárie provozu na službu HotLine.
- **Preventivní prohlídky** – kontrola funkčnosti, zabezpečení a optimalizaci provozu dle sjednaných oblastí, včetně vypracování zprávy – protokolu a jeho zaslání odpovědné osobě Objednatele:
 - FONS Openlims všechny laboratoře **4 x ročně**
- **Konzultační návštěvy** - konzultační služby poskytované v místě Objednatele dle sjednaných oblastí nebo pracovišť Objednatele, včetně vypracování zprávy – protokolu a jeho zaslání odpovědné osobě Objednatele:
 - pracoviště laboratoří s ASW FONS Openlims **12 hodin ročně**

Článek III - Podpora technických prostředků IS

Servisní podpora technických prostředků není touto Smlouvou sjednána.

Článek IV - Definice programu podpory prostředků IS

4.1. Program servisní podpory provozu ASW FONS Enterprise a ASW FONS Openlims



4.2. Upřesnění definice programů servisní podpory ASW

4.3.1. 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. subDodavatel).

4.3.2. Čas garance zahájení řešení a termín vyřešení

1. čas Zahájení řešení je v případě kategorie Havárie a Významné závady počítán od okamžiku nahlášení na telefonní kontakt služby HotLine.
2. čas Zahájení řešení je v případě ostatních kategorií počítán od okamžiku zaevidování požadavku do aplikace služby HelpDesk.
3. čas Termínu vyřešení je v případě kategorie Havárie a Významné závady počítán od okamžiku poskytnutí nezbytné součinnosti, tzn. zejména umožnění vzdáleného přístupu a předání obnovené databáze ASW Objednatelům Dodavatel.
4. čas Termínu vyřešení je v případě kategorie Chyba počítán od okamžiku zaevidování požadavku do aplikace služby HelpDesk.

4.3.3. Definice pracovní doby

Pracovní doba:	07:00 hodin až 16:00 hodin
Mimo pracovní dobu:	16:00 hodin až 22:00 hodin
Noc:	22:00 hodin až 07:00 hodin
Dny volna:	sobota, neděle, státní svátky a dny pracovního klidu

Článek V - Cena plnění

5.1. Sjednaná celková roční cena plnění

ASW FONS Enterprise

položka	roční cena servisní podpory a služeb
FONS Enterprise podpora ASW	12 900 000 Kč
celková roční cena servisní podpory bez DPH	12 900 000 Kč

ASW FONS Openlims

položka	roční cena servisní podpory a služeb
FONS Openlims podpora ASW	1 750 000 Kč
celková roční cena servisní podpory bez DPH	1 750 000 Kč

Celková roční cena servisní podpory a služeb

aplikace a služby	roční cena servisní podpory a služeb
FONS Enterprise servisní podpora ASW	12 900 000,00 Kč
FONS Openlims servisní podpora ASW	1 750 000,00 Kč
celková roční cena servisní podpory bez DPH	14 650 000,00 Kč
sjednaná měsíční úhrada bez DPH	1 220 833,33 Kč

Konec Přílohy č. 1

Příloha č. 2 - Popis Služeb

Článek I - Podpora aplikačního software

1.1. Aplikační sw FONS Enterprise

Dodavatel se zavazuje zajišťovat podporu aplikačního software (ASW) FONS Enterprise a databázového prostředí firmy Microsoft pro rozsah ASW FONS Enterprise uvedený v Příloze č. 1 a dle programu „Základní servisní podpora provozu ASW“.

1.1.1. Program základní podpory aplikačního software FONS Enterprise

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

1. **Garance funkčnosti ASW** - Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajišťovat opravu zjištěných chyb v programovém kódu ASW FONS Enterprise formou aktuálně vydávaných softwarových opravných kódů (ozn. jako hot-fix nebo patch).
2. **Garance rozvoje ASW** - Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory rozvíjet ASW FONS Enterprise a poskytovat Objednateli updaty, upgrady či vyšší verze tohoto ASW, které byly výrobcem uvolněny na trh a které zahrnují:
 - opravené funkce a moduly,
 - vylepšené funkce a moduly,
 - nové funkce a moduly, které nejsou samostatně dodávány na trh.
3. **Garance legislativních updatů** - Dodavatel se zavazuje provádět úpravy ASW FONS Enterprise tak, aby tento pracoval v souladu s platnými právními předpisy ČR. Legislativní úpravy ASW jsou garantovány ve vztahu k léčbě osoby pacienta Objednatele, k úhradám zdravotní péče pro Objednatele, k elektronicky zpracovávaným a sledovaným údajům v ASW a k Objednatel zpravidla elektronicky vykazovaným údajům a datům pro ostatní subjekty, vyjmenované zákonem nebo vyhláškou. Legislativní úpravy ASW jsou poskytovány pouze pro licence anebo funkce ASW, které Objednatel legálně užívá na základě platné licenční smlouvy uzavřené s Dodavatelem a které jsou současně uvedeny ve sjednaném rozsahu licencí ASW pro poskytování Služeb servisní podpory, v kapitole 1 Přílohy č. 1.

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

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

4. **Garance dostupnosti úprav ASW** - Dodavatel se zavazuje umožnit Objednateli přístup k poslední verzi ASW dle bodů 1, 2 a 3 formou možnosti přístupu k úložišti Dodavatele na adrese <https://helpdesk.stapro.cz>.
5. **Servisní garance** – Dodavatel se zavazuje garantovat Objednateli pro případ havárie systémů dostupnost Služeb servisní pohotovost, telefonická pohotovost HotLine a služby HelpDesk Centra podpory zákazníků v rozsahu dle sjednaného programu podpory technických prostředků IS.
6. **Garance Služeb** - Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajistit pro Objednatele následující služby:
 - **služby migrace** – převod aplikace FONS Enterprise na vyšší verzi databázového prostředí. Instalační práce Dodavatele na převod – migraci nejsou zahrnuty v paušální ceně této smlouvy.
 - **služby instalace nových verzí** - instalace změn, úprav a rozšíření kódu ASW (update, upgrade, vyšší verze) FONS Enterprise poskytovaných v rámci této podpory. Instalační práce Dodavatele na instalaci jsou zahrnuty v paušální ceně této smlouvy.
 - **služby instalace oprav** - instalace opravných kódů (hot-fix, patch) ASW FONS Enterprise poskytovaných v rámci této podpory. Instalační práce Dodavatele jsou poskytovány v rámci paušální ceny této smlouvy.
 - **služby zaškolení správce ASW** při implementaci nových verzí, vzdáleně formou videokonference nebo na místě u Objednatele.

7. **Garance informovanosti** - Dodavatel se zavazuje bez prodlení informovat Objednatele o veškerých softwarových produktech, nebo jejich částech, uvolňovaných v rámci této podpory a rovněž o všech nově samostatně dodávaných funkcích a modulech ASW FONS Enterprise.
8. **Podpora ASW nezahrnuje:**

Dodávku následujících rozšíření ASW FONS Enterprise:

- Nové, samostatné nebo rozšiřující moduly, které jsou samostatně dodávané na trh a které neomezuji dostupnost a funkčnost dodaného ASW.
- Nové, samostatně dodávané funkce systému, bez nichž je možné dodaný systém provozovat a které je možné povolit nebo zablokovat při zachování dostupnosti ostatních funkcí.
- Rozšíření počtu licencí jednotlivých modulů nebo licencí pracovních stanic.
- Nová generace aplikace, zcela se lišící použitým programovacím prostředkem nebo databází.

Dodávku následujících Služeb podpory ASW FONS Enterprise:

- Instalační práce spojené s instalací updatů, upgradů a nových verzí databázového prostředí.
- Školící seminář internálního typu k novým verzím produktu.
- Instalační a servisní práce spojené s jinými technologiemi nebo ASW, než uvedenými v Příloze č. 1.

Práce si objednává Objednatel na základě nabídky rozsahu požadovaných prací.

1.1.2. Podpora databázového prostředí

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

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

1. **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.
2. **Podpora db prostředí nezahrnuje** v ceně Smlouvy dodávku následujících Služeb:
- Instalační práce nutné k instalaci opravných kódů, updatů, upgradů a nových verzí.
 - Poskytnutí opravných nebo inovovaných softwarových kódů, které výrobce sw poskytuje za úhradu.

1.1.3. FONS Enterprise - Služby podpory provozu

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

- **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 postupů používání ASW a využívání možností funkcionality ASW uživatelů, včetně nastavení přístupových práv.

Rozsah preventivních prohlídek pro jednotlivé části ASW je sjednán v Příloze č. 1. Úhrada preventivních prohlídek je zahrnuta v ceně podpory ASW jako neoddělitelná součást základní podpory ASW.

1.1.4. FONS Enterprise - služby podpory uživatelů

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

- **Konzultační návštěvy** - konzultační služby poskytované na pracovištích Objednatele dle sjednaných oblastí nebo pracovišť Objednatele, včetně vypracování zprávy – protokolu a jeho zaslání odpovědné osobě Objednatele, které zahrnují:
 - konzultační činnost pro uživatele a správce ASW,
 - zaškolení uživatelů při rutinním provozu na pracovišti Objednatele,
 - metodická podpora při rutinním používání ASW,

- sledování využití ASW a vypracování návrhů na jeho zlepšení (proškolení uživatelů ASW, organizační opatření, posílení, doplnění nebo přesuny techniky, apod.),
- metodická podpora pro konfiguraci ASW a přípravu číselníků ASW.

Rozsah konzultačních návštěv pro jednotlivé části ASW je sjednán v Příloze č. 1.

1.2. Aplikační sw FONS Openlims

Dodavatel se zavazuje zajišťovat podporu ASW FONS Openlims a databázového prostředí pro rozsah ASW FONS Openlims uvedený v Příloze č. 1 a dle programu „Základní servisní podpora provozu ASW“ dodaného již před Veřejnou zakázkou v rámci jiného projektu.

1.2.1. Program základní podpory aplikačního software FONS Openlims

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

1. **Garance funkčnosti ASW** - Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajišťovat opravu zjištěných chyb v programovém kódu ASW FONS Openlims formou aktuálně vydávaných softwarových opravných kódů (ozn. jako hot-fix nebo patch).
2. **Garance rozvoje ASW** - Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory rozvíjet ASW FONS Openlims a poskytovat Objednateli updaty, upgrady či vyšší verze tohoto ASW, které byly výrobcem uvolněny na trh a které zahrnují:
 - opravené funkce a moduly,
 - vylepšené funkce a moduly,
 - nové funkce a moduly, které nejsou samostatně dodávané na trh.
3. **Garance legislativních updatů** - Dodavatel se zavazuje provádět úpravy ASW FONS Openlims tak, aby tento pracoval v souladu s platnými právními předpisy ČR. Legislativní úpravy ASW jsou garantovány ve vztahu k léčbě osoby pacienta Objednatele, k úhradám zdravotní péče pro Objednatele, k elektronicky zpracovávaným a sledovaným údajům v ASW a k Objednatelům zpravidla elektronicky vykazovaným údajům a datům pro ostatní subjekty, vyjmenované zákonem nebo vyhláškou. Legislativní úpravy ASW jsou poskytovány pouze pro licence anebo funkce ASW, které Objednatel legálně užívá na základě platné licenční smlouvy uzavřené s Dodavatelem a které jsou současně uvedeny ve sjednaném rozsahu licencí ASW pro poskytování Služeb servisní podpory, v kapitole 1 Přílohy č. 1.

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

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

4. **Garance dostupnosti úprav ASW** - Dodavatel se zavazuje umožnit Objednateli přístup k poslední verzi ASW dle bodů 1, 2 a 3 formou možnosti přístupu k úložišti Dodavatele na adrese <https://helpdesk.stapro.cz>.
5. **Servisní garance** – Dodavatel se zavazuje garantovat Objednateli dostupnost Služeb servisní pohotovost, telefonická pohotovost HotLine a služby HelpDesk Centra podpory zákazníků v rozsahu dle sjednaného programu podpory technických prostředků IS.
6. **Garance podpory databázových prostředků** - Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajistit podporu databázového prostředí a dalších systémových softwarových prostředků, které jsou instalovány u Objednatele jako nutná součást provozního prostředí ASW FONS Openlims v rozsahu stanoveném popisem služby Podpora databázového prostředí.
7. **Garance Služeb** - Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajistit pro Objednatele následující služby:
 - **služby migrace** – převod aplikace FONS Openlims na vyšší verzi databázového prostředí. Instalační práce Dodavatele na převod – migraci nejsou zahrnuty v paušální ceně Smlouvy.
 - **služby instalace nových verzí** - instalace změn, úprav a rozšíření kódu ASW (update, upgrade, vyšší verze) FONS Openlims poskytovaných v rámci této podpory. Instalační práce Dodavatele na instalaci nejsou zahrnuty v paušální ceně Smlouvy.

- **služby instalace oprav** - instalace opravných kódů (hot-fix, patch) ASW FONS Openlims poskytovaných v rámci této podpory. Instalační práce Dodavatele jsou poskytovány v rámci paušální ceny Smlouvy.
 - **služby zaškolení** správce ASW při implementaci nových verzí, vzdáleně formou videokonference nebo na místě u Objednatele.
8. **Garance informovanosti** - Dodavatel se zavazuje bez prodlení informovat Objednatele o veškerých softwarových produktech, nebo jejich částech, uvolňovaných v rámci této podpory a rovněž o všech nově samostatně dodávaných funkcích a modulech ASW FONS Openlims.

9. **Podpora ASW nezahrnuje:**

Dodávku následujících rozšíření ASW FONS Openlims:

- Nové, samostatné nebo rozšiřující moduly, které jsou samostatně dodávány na trh a které neomezuji dostupnost a funkčnost dodaného ASW.
- Nové, samostatně dodávané funkce systému, bez nichž je možné dodaný systém provozovat a které je možné povolit nebo zablokovat při zachování dostupnosti ostatních funkcí.
- Rozšíření počtu licencí jednotlivých modulů nebo změnu počtu licencí pracovních stanic.
- Nová generace aplikace, zcela se lišící použitým programovacím prostředkem nebo databází.

Dodávku následujících Služeb podpory ASW FONS Openlims:

- Instalační práce spojené s instalací updatů, upgradů a nových 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.

Práce si objednává Objednatel na základě nabídky rozsahu požadovaných prací.

Aktualizace provozních číselníků ASW

- Objednatel zodpovídá za správné nastavení a údržbu lokálního číselníku metod - zejména fyziologických mezí, trendů, nadbytečností, vazeb na Národní číselník metod, údajů pro výkaznictví, návaznost číselníku metod na kódy výkonů apod. a dále všech uživatelských číselníků, zejména číselníku žadatelů, textů, výpočtových metod apod.
- Objednatel dále odpovídá za průběžný import aktuálních číselníku výkonů a dalších aktualizovaných číselníků vydávaných třetí stranou, např. číselník IČP a od plátců péče VZP.

1.2.2. Podpora databázového prostředí

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

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

1. **Garance 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.
2. **Podpora db prostředí nezahrnuje** v ceně Smlouvy dodávku následujících Služeb:
 - Instalační práce nutné k instalaci opravných kódů, updatů, upgradů a nových verzí.
 - Poskytnutí opravných nebo inovovaných softwarových kódů, které výrobce sw poskytuje za úhradu.

1.2.3. FONS Openlims - služby podpory provozu

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

- **Preventivní prohlídky** – kontrola funkčnosti, zabezpečení a optimalizace provozu dle sjednaných oblastí, včetně vypracování zprávy – protokolu 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 postupů používání ASW a využívání možností funkcionality ASW uživateli, včetně nastavení přístupových práv.

Rozsah preventivních prohlídek pro jednotlivé části ASW je sjednán v Příloze č. 1. Úhrada preventivních prohlídek je zahrnuta v ceně podpory ASW jako neoddelitelná součást základní podpory ASW.

1.2.4. FONS Openlims - služby podpory uživatelů

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

- **Konzultační návštěvy** - konzultační služby poskytované zpravidla v místě Objednatele dle sjednaných oblastí nebo pracovišť Objednatele, včetně vypracování zprávy – protokolu a jeho zaslání odpovědné osobě Objednatele, které zahrnují:
 - konzultační činnost pro uživatele a správce ASW,
 - zaškolení uživatelů při rutinním provozu na pracovišti Objednatele,
 - metodická podpora při rutinním používání ASW,
 - sledování využití ASW a vypracování návrhů na jeho zlepšení (proškolení uživatelů ASW, organizační opatření, posílení, doplnění nebo přesuny techniky, apod.),
 - metodická podpora konfigurace ASW a přípravy číselníků ASW.

Rozsah konzultačních návštěv pro jednotlivé části ASW je sjednán v Příloze č. 1.

1.3. Další ujednání k podpoře aplikačních software

1.3.1. Rozšíření základní podpory provozu ASW

Program Nepřetržitá servisní podpora provozu ASW FONS Enterprise a FONS Openlims

Vymezení Nepřetržitě servisní podpory provozu ASW - Nepřetržitá servisní podpora provozu ASW se vztahuje pouze ke sjednanému rozsahu modulů a licencí, ASW uvedených v Příloze č. 1. Na tento sjednaný rozsah se vztahují následující garance nepřetržitě podpory provozu:

- a) **Servisní garance nepřetržitě dostupnosti servisních Služeb 24x7 podpory provozu ASW FONS OPENLIMS** – Dodavatel se zavazuje zajistit dostupnost nepřetržitě pohotovosti a reakce služby servisního týmu technických specialistů pro řešení havarijních stavů v provozu systémové a aplikační vrstvy informačního systému. Dostupnost nepřetržitě pohotovosti a reakce servisního týmu je zajištěna prostřednictvím vyhrazeného telefonního čísla služby HotLine, definovaného v Příloze č. 3. Dostupnost nepřetržitě servisní pohotovosti je garantována po dobu 24 hodin denně, 7 dní v týdnu (24x7) s garancí vzdálené odezvy odborného technického pracovníka nejpozději do 120 minut od nahlášení. V případě neefektivního nebo nerealizovatelného řešení havarijního stavu vzdáleným přístupem garantuje Dodavatel dojezd odborného technického pracovníka nebo pracovníků na místo instalace ASW, resp. pracoviště Objednatele nejpozději do 6 hodin od nahlášení havarijního stavu provozu ASW na vyhrazené telefonní číslo služby HotLine.
- b) **Servisní garance nepřetržitě dostupnosti servisních Služeb 24x7 podpory provozu db prostředí MS SQL** – Dodavatel se zavazuje zajistit dostupnost nepřetržitě pohotovosti a reakce služby servisního týmu technických specialistů pro řešení havarijních stavů v provozu systémové a databázové vrstvy ASW. Dostupnost nepřetržitě pohotovosti a reakce servisního týmu je zajištěna prostřednictvím vyhrazeného telefonního čísla služby HotLine, definovaného v Příloze č. 3. Dostupnost nepřetržitě servisní pohotovosti je garantována po dobu 24 hodin denně, 7 dní v týdnu (24x7) s garancí vzdálené odezvy odborného technického pracovníka nejpozději do 120 minut od nahlášení na vyhrazené telefonní číslo služby HotLine. V případě neefektivního nebo nerealizovatelného řešení havarijního stavu vzdáleným přístupem garantuje Dodavatel dojezd odborného technického pracovníka nebo pracovníků na místo instalace ASW, resp. pracoviště Objednatele nejpozději do 6 hodin (od nahlášení havarijního stavu provozu ASW na vyhrazené telefonní číslo služby HotLine.
- c) **Garance dostupnosti služby aplikace HelpDesk 24x7** – Dodavatel se zavazuje zajistit přístup k systému služby aplikace HelpDesk Centra podpory zákazníků pro záznamy a evidenci řešení a postupů v případech řešení havarijních stavů v provozu ASW. Dostupnost služby HelpDesk je zajištěna

prostřednictvím internetového portálu aplikace HelpDesk na www adrese definované v Příloze č. 3. Dostupnost služby HelpDesk je garantována po dobu 24 hodin denně, 7 dní v týdnu (24x7). Záznamy Objednatele zaevidované mimo pracovní dobu budou zpracovány následující pracovní den.

- d) **Garance dostupnosti služby HotLine 24x7** – Dodavatel se zavazuje zajistit přístup k systému služby HotLine Centra podpory zákazníků pro možnost oznámení řešení havarijních stavů v provozu ASW. Dostupnost služby HotLine je zajištěna prostřednictvím vyhrazeného telefonního čísla služby HotLine, definovaného v Příloze č. 3. Dostupnost služby HotLine je garantována po dobu 24 hodin denně, 7 dní v týdnu (24x7) s garancí vzdálené odezvy odborného technického pracovníka neprodleně, nejpozději do 120 minut od nahlášení na vyhrazené telefonní číslo služby HotLine.
- e) **Garance zahájení servisního zásahu vzdáleným přístupem** - Dodavatel se zavazuje zahájit servisní činnosti směřující k odstranění havarijního stavu v provozu ASW formou vzdálené servisní reakce odborného technického pracovníka neprodleně, nejdéle do 120 minut od nahlášení havarijního stavu provozu ASW Objednatelem na vyhrazené telefonní číslo služby HotLine.
- f) **Garance zahájení servisního zásahu v místě provozu ASW** - Dodavatel se zavazuje garantovat v případě neefektivního nebo nerealizovatelného řešení havarijního stavu provozu ASW vzdáleným přístupem dojezd odborného technického pracovníka nebo pracovníků na místo instalace ASW, resp. pracoviště Objednatele nejpozději do 6 hodin od nahlášení havarijního stavu Objednatelem na vyhrazené telefonní číslo služby

1.3.2. Řešení změn

1. Bude-li zajištění podpory provozu ASW vyžadovat změnu či aktualizaci databázového prostředí, systémových softwarových či technických prostředků (dílčích komponent či celých zařízení), instalace a implementace upgradů nebo vyšších verzí databázových či systémových software nebo výměnu celých technologických částí, zavazuje se Dodavatel, že o této skutečnosti bude Objednatele informovat v předstihu tak, aby byl Objednatel schopen tuto změnu akceptovat a zajistit provedení změny sám nebo prostřednictvím Dodavatele, příp. dalších třetích stran.
2. Dodavatel se zavazuje poskytnout Objednateli k řešení vynucených změn veškerou součinnost a potřebné služby na základě samostatné Smlouvy či objednávky.
3. Náklady na zajištění těchto změn hradí Objednatel.

1.3.3. Specifická ujednání pro preventivní prohlídky a konzultační návštěvy

1. V prvním roce účinnosti Smlouvy bude provedena alikvotní část preventivních prohlídek a konzultačních návštěv.
2. Termíny preventivních prohlídek a konzultačních návštěv se stanoví vzájemnou dohodou s přihlédnutím k jejich rovnoměrnému rozložení v průběhu kalendářního roku.
3. Preventivní prohlídky jsou realizovány vzdálenou správou nebo návštěvami pracovníků Dodavatele na pracovišti Objednatele. O způsobu provedení rozhoduje Dodavatel.
4. Konzultační návštěvy jsou realizovány návštěvami pracovníků Dodavatele na pracovišti Objednatele.
5. Jednotlivé konzultační návštěvy jsou zaměřeny vždy na konkrétní oblast. Maximální rozsah konzultační návštěvy je jeden člověkodenní (tj. 8 hodin běžné pracovní doby). Do této doby je zahrnuta příprava Dodavatele na provedení konzultační návštěvy, samotné provedení návštěvy a následné zpracování výsledků návštěvy formou protokolu.
6. O provedení preventivní prohlídky a konzultační návštěvy bude pracovníkem Dodavatele sepsán protokol. Tento protokol bude předán určenému pracovníkovi Objednatele uvedenému v Příloze č. 3 Smlouvy.
7. Přehled o měsíčním čerpání konzultačních návštěv je pro Objednatele přístupný na internetovém portále FONS Portal na adrese <http://www.fonsportal.cz/Uložištědokumentů>. K úložišti dokumentů mají přístup automaticky všichni uživatelé ASW a pracovníci definované v této smlouvě na vyžádání.

1.3.4. Garance účasti na setkáních organizovaných Dodavatelem

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

„Seminář NIS VIP“ – 2 účastníci

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

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

Setkání správců NIS – 2 účastníci

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

Setkání uživatelů klinických modulů NIS – 2 účastníci

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

Setkání správců modulu Výkaznictví - 2 účastníci

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

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

Článek II - Podpora technických prostředků

Servisní podpora technických prostředků není touto Smlouvou sjednána.

Článek III - Kategorie incidentů a podpora prostředků IS

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

3.1. Kategorie incidentu

Klasifikace incidentu		
Kategorie incidentu	Závažnost incidentu	Příklad
Havárie - přerušení provozu	Služba aplikačního sw jako celku, jeho funkce nejsou pro uživatele dostupné a nelze pokračovat v užívání ASW. Celková ztráta funkcionality ASW, kdy není k dispozici žádné dočasné řešení problému.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Havárie serveru. ▪ Všichni uživatelé se nemohou přihlásit do ASW. ▪ Nedostupná databáze pro ukládání a čtení dat. ▪ Nedostupný příjem nebo propuštění pacientů. ▪ Nedostupné zadávání výsledků v LIS. ▪ Nefunkční zpracování Výkaznictví v období vykazování. ▪ Nefunkční tisk v celém ASW.
Významná závada - významné omezení provozu	Služba ASW nebo kritické funkce ASW jsou pro uživatele významně omezeny, problém způsobuje závažnou ztrátu Služeb ASW. V používání ASW lze pokračovat pouze omezeně, některé z klíčových funkcionalit nelze použít. Není k dispozici žádné přijatelné náhradní řešení.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nefunkční export elektronicky zpracovávaných a sledovaných údajů v ASW a k Objednatelem zpravidla elektronicky vykazovaným údajům a datům pro ostatní subjekty, vyjmenované zákonem nebo vyhláškou. ▪ Chyby ve vykázaných dávkách. ▪ Nefunkční zálohování. ▪ Nefunkční komunikace s analyzátozem. ▪ Nefunkční tisk na jednom oddělení. ▪ Neúměrně dlouhá doba odezvy ASW. ▪ Nefunkční komunikace s externím ASW (reg. poplatky, logistika)
Závada, chyba – menší omezení provozu	Služba ASW nebo kritické funkce ASW jsou pro uživatele dostupné, problém způsobuje omezení Služeb ASW. V používání ASW lze pokračovat. Není ohroženo používání služby ASW pro uživatele.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nefunkční kontrola podmínek pořizování dokladů – výkazů pro pojišťovnu. ▪ Nesprávná konfigurace provozu pracoviště.
Urgentní požadavek	Neovlivňuje používání služby ASW pro uživatele, nicméně pro budoucí používání je nezbytná. Pracnost jednoho požadavku bude maximálně 16 hodin. Počet požadavků bude maximálně 5 za kalendářní měsíc.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Změna konfigurace ASW. ▪ Nabídka na rozšíření funkcionality ASW. ▪ Úprava tiskové předlohy. ▪ Změna práv uživatelů. ▪ Připojení komunikačního kanálu externího ASW. ▪ Import číselníků pojišťovny a dalších organizací. ▪ Import nebo úpravy číselníků Objednatele.
Požadavek – úprava nebo nová služba	Neovlivňuje používání služby ASW pro uživatele.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Změna konfigurace ASW. ▪ Nabídka na rozšíření funkcionality ASW. ▪ Úprava tiskové předlohy. ▪ Změna práv uživatelů. ▪ Připojení komunikačního kanálu externího ASW. ▪ Import číselníků pojišťovny a dalších organizací. ▪ Import nebo úpravy číselníků Objednatele.

Konec Přílohy č. 2

Příloha č. 3 - Zodpovědné osoby a pravidla součinnosti

Článek I - Osoby odpovědné za řízení vztahů v rámci Smlouvy

1.1. Pracovníci odpovědní za řízení vztahů Smlouvy

Dodavatel

odpovědnost	jméno	pracovní zařazení	telefon, email
statutární zástupce s právem podpisu smluvních ujednání	Ing. Leoš Raibr	jednatel společnosti	raibr@stapro.cz
osoba oprávněná k jednání o smluvních podmínkách	Dagmar Krejzová	obchodní manažer	GSM 734 433 330 krejzova@stapro.cz

Objednatel

statutární zástupce s právem podpisu smluvních ujednání	Ing. Petr Fiala	Generální ředitel	477 114 100 petr.fiala@kzcr.eu
osoba oprávněná k jednání o smluvních podmínkách	MUDr. Jiří Mrázek, MHA	Náměstek zdravotní péče	477 114 102 jiri.mrazek@kzcr.eu

1.2. Pracovník Dodavatele odpovědný za vlastní plnění a spolupráci s Objednatelem

Dodavatel

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

1.3. Pracovníci Objednatele odpovědní za spolupráci s Dodavatelem

Objednatel

osoba odpovědná za spolupráci a plnění Smlouvy	Jan Novotný	vedoucí oddělení aplikační podpory, strategie rozvoje a NIS	tel. 733 783 906 jan.novotny@kzcr.eu
--	--------------------	---	---

1.4. Organizační podpora Objednatele

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

Objednatel - organizační podpora Objednatele pro servisní podporu a případný servisní výjezd:

Nepřetržitá linka podpory NIS	477 114 301		Nepřetržitá pohotovost
Oddělení Helpdesk	477 115 270 servicedesk@kzcr.eu		Pracovní dny od 7:00 do 15:30 hod.
Jan Novotný	733 783 906 jan.novotny@kzcr.eu	Vedoucí oddělení	Pracovní dny od 08:00 do 18:00 hod.
Radek Bunda	737 251 351 radek.bunda@kzcr.eu	Správce NIS	Pracovní dny od 8:00 do 15:30 hod.

Ostatní osoby Objednatele s oprávněním obracet se na HelpDesk Dodavatele

Ing. Sabrina Külweinová	tel. 733 782 910 sabrina.kulweinova@kzcr.eu	Koordinátor NIS	dostupnost denně od 07:00 do 15:30 hod.
Helena Kubíčková	tel. 737 251 389 helena.kubickova@kzcr.eu	Koordinátor NIS	dostupnost denně od 07:00 do 15:30 hod.
Miroslav Lončák	tel. 733 756 621 miroslav.loncak@kzcr.eu	Koordinátor NIS	dostupnost denně od 07:00 do 15:30 hod.
Pavel Proksch	tel. 733 789 461 pavel.proksch@kzcr.eu	Koordinátor NIS	dostupnost denně od 07:00 do 15:30 hod.
Ing. Jiří Kadlec	tel. 604 207 634 jiri.kadlec@kzcr.eu	Koordinátor NIS	dostupnost denně od 07:00 do 15:30 hod.
Zdeněk Langmajer	tel. 737 251 350 zdenek.langmajer@kzcr.eu	Koordinátor NIS	dostupnost denně od 07:00 do 15:30 hod.

Článek II - Součinnost a komunikace

2.1. Centrum podpory zákazníka - HelpDesk

2.1.1. HelpDesk - základní určení

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

2.1.2. Předání Požadavků a hlášení chyb a závad

1. V případě, že Objednatel má na Dodavatele požadavky vztahující se ke službám dle Smlouvy, může tyto požadavky nahlásit Dodavateli do systému aplikace HelpDesk.
2. V případě, že Objednatel zjistí chyby v aplikačním software nebo závady na technických prostředcích či službách, které jsou předmětem Smlouvy, je odpovědný pracovník Objednatele povinen tuto skutečnost nahlásit Dodavateli do systému HelpDesk.
3. Dodavatel se zavazuje, že všechny záznamy HelpDesku (požadavky a hlášení závad) budou řešeny dle závazků garantovaných Smlouvou.
4. Nahlášení požadavků, chyb, závad apod. do systému HelpDesk STAPRO je možné následujícími způsoby:
 - internet: <http://www.stapro.cz>
 - e-mail: helpdesk@stapro.cz
 - telefonicky v pracovní dny od 7:00-16:00: +420 467 003 150
+420 739 394 344
 - faxem na číslo: +420 467 003 119
 - písemně dopisem nebo předáním na adresu: STAPRO s. r. o.
Úsek péče o zákazníky
Pernštýnské nám. 51
530 02 Pardubice
5. Požadavek nebo závada se považují za nahlášené okamžikem zaevidování do systému HelpDesk Dodavatele.
6. Na HelpDesk se mohou obracet pouze určení pracovníci Objednatele uvedení v článku 1.
7. Každý požadavek nebo závada budou evidovány v záznamu systému HelpDesk a dle typu (dotaz, konzultace, hlášení chyby, hlášení problému, námět, připomínka, ...) bude použita některá z následujících variant řešení:
 - telefonická konzultace s odborným pracovníkem Dodavatele,
 - reakce – popis řešení v daném záznamu systému HelpDesk,
 - řešení vzdáleným přístupem,
 - servisní zásah a oprava na místě,
 - předání problému k řešení subDodavateli nebo jiné třetí straně po schválení Objednatelem,
 - předložení návrhu řešení (vyžaduje-li řešení problému dodatečné náklady - investice, testování, vypracování alternativního řešení či postupu atd.).

Objednatel v případě potřeby může v textu popisu požadavku uvést, že se jedná o prioritní požadavek, který je na straně Objednatele vnímán jako urgentní pro posouzení a případné řešení.

2.1.3. Základní garance odezvy HelpDesku na požadavek nebo hlášení závady

1. Dodavatel se zavazuje na každý došlý požadavek nebo hlášení závady odpovědět Objednateli nejpozději následující pracovní den. Pokud nebudou požadavek nebo závada do této doby vyřešeny, bude v tomto termínu odeslána e-mailová informace o stavu řešení a předpokládaném termínu vyřešení.

2.2. Centrum podpory zákazníka - HOTLINE

2.2.1. HotLine - základní určení

1. Dodavatel zajišťuje převzetí hlášení havárií nebo významných závad vztahujících se ke službám a technickým nebo aplikačním prostředkům dle Smlouvy pomocí Centra podpory zákazníků, které používá pro zajištění nepřetržité dostupnosti (24 hod., 7 dní v týdnu) komunikačního kanálu službu HotLine 24x7 (dále jen HotLine).
2. Dodavatel se zavazuje poskytnout Objednateli služby Centra podpory zákazníků a nepřetržitý přístup ke službě HotLine pro tyto účely:
 - příjem hlášení havárií systémů,
 - příjem hlášení významných závad systémů.
3. Přístup ke službě HotLine je poskytován a garantován Objednateli jako nedílná součást Smlouvy.

2.2.2. Předání hlášení havárie a významné závady

1. V případě, že Objednatel zjistí havárii nebo významnou závadu v aplikačních nebo na technických prostředcích či službách, které jsou předmětem Smlouvy, je odpovědný pracovník Objednatele oprávněn tuto skutečnost nahlásit Dodavateli prostřednictvím služby HotLine.
2. Dodavatel se zavazuje, že všechny hlášení prostřednictvím služby HotLine (hlášení havárií a významných závad) budou převzaty a řešeny dle závazků garantovaných Smlouvou.
3. Nahlášení havárií a významných závad prostřednictvím služby HotLine je možné následujícím způsobem:
 - telefonicky na mobilním čísle: **+420 605 292 649**
4. Havárie nebo významná závada se považují za nahlášené okamžikem převzetí pracovníkem služby HotLine Dodavatele.
5. Na HotLine se mohou obracet pouze určení pracovníci Objednatele uvedení v kap. 1.
6. Každé hlášení bude zaznamenáno pracovníkem služby HotLine v systému HelpDesk a bude řešeno dle závazků garantovaných Smlouvou.

2.2.3. Základní garance odezvy HotLine na hlášení havárie nebo významné závady

1. Dodavatel se zavazuje přijmout a reagovat dle podmínek Smlouvy na každé došlé hlášení havárie nebo významné závady. Dodavatel se zavazuje zajistit příjem hlášení odborným pracovníkem nepřetržitě 24 hodin denně, 7 dní v týdnu na mobilním telefonním čísle. Výjimkou je porucha mobilní sítě na straně mobilního operátora, za kterou Dodavatel nenes zodpovědnost a nemá vliv na její provoz.

2.3. Stanovení pravidel součinnosti

Pravidla součinnosti jsou závazná pro činnosti, které jsou spojeny se zajištěním provozu ASW a technologií sjednaných v Příloze č. 1, např. vynucené servisní činnosti nebo proaktivní údržba, a nejsou v rámci Smlouvy či jiných návazných smluv zajišťovány Dodavatelem.

Pravidla součinnosti:

- Objednatel a Dodavatel se zavazují stanovit a udržovat aktuální seznam odpovědných osob,
- požadavek na servisní podporu schvaluje odpovědná osoba Objednatele,
- v případě servisního výjezdu je servisním místem adresa Objednatele,
- v případě servisního výjezdu zajišťuje organizační podporu Objednatele osoba uvedená v seznamu odpovědných osob Objednatele,
- Objednatel se zavazuje zajistit dostupnost organizační podpory dle definovaného rozsahu dostupnosti na uvedených kontaktních číslech,
- Dodavatel je povinen vždy před uskutečněním servisního výjezdu kontaktovat osobu organizační podpory Objednatele,
- Dodavatel je oprávněn neprovést servisní výjezd v případě, že organizační podpora Objednatele není dostupná, v tomto případě je Dodavatel povinen o této skutečnosti provést záznam do systému HelpDesk a dále po každé uplynulé hodině opětovně zkusit kontaktovat organizační podporu,
- Objednatel odpovídá za provádění zálohování a zabezpečení ukládání zálohovacích médií záložních dat ASW a dalších informačních systémů nezbytných pro provoz ASW v dostatečném rozsahu a četnosti,
- Dodavatel je povinen předkládat Objednateli požadavky a návrhy na upgrade ASW a HW, požadavky schvaluje a objednává pouze Objednatel.

Článek III - Bezpečnost a ochrana

3.1. Bezpečnost a ochrana dat na serverových systémech

1. Objednatel se zavazuje zajišťovat zálohování kompletního objemu dat provozovaných informačních systémů takovým způsobem, aby v případě nedostupnosti provozních dat byla možná obnova záložních dat s minimálním rizikem a rozsahem ztráty provozních dat. V případě ztráty dat a neexistence aktuálních záloh těchto dat neodpovídá Dodavatel za jejich obnovení.
2. Objednatel zajistí formou organizačních opatření dostupnost hesel k privilegovaným uživatelským účtům pro servisní pracovníky Dodavatele v případě řešení havarijní situace na dotčených technických a softwarových prostředcích v souladu se závazky Smlouvy (reakční doba, služba „HotLine“ apod.) a též jejich následnou změnu po ukončení servisního zásahu.
3. Objednatel je zodpovědný za řízení přístupu k citlivým osobním údajům uloženým na serverových systémech ve smyslu zákona č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů ve znění pozdějších předpisů, a to včetně tvorby a správy bezpečných hesel k uživatelským účtům.

3.2. Vzdálený přístup

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

Článek IV - Specifická ujednání

4.1. Speciální licence SW produktů ve vlastnictví Objednatele

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

Konec Přílohy č. 3