
1 **SERVISNÍ SMLOUVA IS**

Č. – 7/2012

POSKYTOVATEL:

Ing. Martin Bencko - CETRON

K Ryšánce 22

147 00 Praha 4

IČO: 430 830 05

DIČ: CZ 6407010203

Bankovní spojení: Komerční Banka,
č. účtu 202246041/0100,

zastoupený Ing. Martinem Benckem,

(dále jen Poskytovatel)

a

Krajská zdravotní, a. s..

Sociální péče 3316/12A, 401 13 Ústí nad Labem

IČO 25488627

DIČ CZ25488627

Zastoupená: Ing. Eduardem Reicheltem

(dále jen Uživatel)

uzavírají dle níže uvedeného dne tuto

SERVISNÍ SMLOUVU

1 PŘEDMĚT SMLOUVY

Předmětem smlouvy je zabezpečení provozu a rozvoj informačního Systému Apothéké.

2 TERMINOLOGIE

1. DEFINICE POJMŮ

- odst. a) **Aplikace:** Funkční ucelený soubor programového vybavení, vyvinutého nebo vyvíjeného, k zajištění funkcionality popsané v dokumentaci nebo v požadavcích Uživatele. Jako synonymum je užíván termín Systém, Informační Systém, Program.
- odst. b) **Porucha/závada:** je chybné provedení nebo ztráta funkce Aplikace. Chybné provedení funkce je takové, které není v souladu s popisem uvedeným v technické nebo uživatelské dokumentaci. Není-li popis funkce dokumentován, je správná funkce taková, která je očekávána Uživatelem.
- odst. c) **Reakční doba:** je doba od nahlášení poruchy do zahájení jednání Poskytovatele směřující k odstranění poruchy. Počátek reakční doby je stanoven přijetím hlášení poruchy dle kap. 1 odst. d).
- odst. d) **Hlášení poruchy:** je činnost, kterou informuje Uživatel Poskytovatele o zjištění poruchy - závady ve smyslu kap. 1 odst. b). Obsah hlášení a způsob hlášení poruchy je řešen v příloze smlouvy.
- odst. e) **Klasifikace poruchy:** je zařazení poruchy do třídy A, B, C Uživatelem. Klasifikační skupiny jsou charakterizovány v kap. 2.
- odst. f) **Oprava závady:** je odstranění závady nebo vytvoření alternativního řešení, kterým bude závada překlenuta a nedojde k funkčnímu omezení Aplikace. Závadou není neznalost Uživatele týkající se funkčnosti Systému popsané v technické dokumentaci. Za odstranění závady se považuje rovněž samotná lokalizace a oznámení příčiny závady Uživateli, pouze však byla-li příčina závady
- na straně Uživatele (např. vadné zadávání dat nebo vkládání souborů nevhodných formátů nebo velikostí, vada serveru nebo jiných technických zařízení či software Uživatele), nebo
 - na straně jiných poskytovatelů služeb či technického vybavení, (např. výpadek internetového připojení nebo systémového či aplikačního softwaru kritického pro řádnou funkcionality Aplikace), nebo
 - důsledkem změny datových formátů, informačních systémů či postupů třetích osob, na nichž byla Aplikace nebo její část závislá, nebo
 - důsledkem jiných nepředvídatelných skutečností, které Poskytovatel nezapříčinil (např. potížemi operačních systémů a jejich prostředí či záplatami, upgradem, poruchami hardwaru anebo potížemi s dalšími aplikacemi),
- odst. g) **Poučení Uživatele:** je informování Uživatele o funkčnosti programu, která je popsána v technické nebo uživatelské dokumentaci nebo opakované poučení Uživatele k témuž problému.
- odst. h) **Konzultační činnost:** je podání informací o možných způsobech použití Systému, které nejsou popsány v technické a/nebo uživatelské dokumentaci. Konzultační činností je míněna i podpora při vytváření metodických postupů použití Aplikace a individuální školení uživatelů (méně než 4 uživatelé současně).
- odst. i) **Školení uživatelů:** je výuka základních principů a vlastností Aplikace. Výuka probíhá hromadně (více než 3 uživatelé jsou školeni současně).
- odst. j) **Administrátor:** je pracovník Uživatele, pověřený rutinním udržováním Systému.
- odst. k) **Odpovědná osoba Uživatele** je pracovník Uživatele oprávněný zastupovat Uživatele v jednáních o úpravách programu ovlivňující jeho činnost.

- odst. l) **Help Desk:** je aplikace přístupná na URL www.cetron.cz/helpdesk.html. Slouží pro evidenci a řešení chybových hlášení, dotazů, připomínek a požadavků vzniklých v rámci této Servisní smlouvy. Helpdesk je jediným oficiálním komunikačním kanálem mezi Poskytovatelem a Uživatelem. Poskytovatel si vyhrazuje právo nereagovat na požadavky, chyby a připomínky neevidované v Help Desku. V případě havárie je informace poskytnuta telefonicky. V případě požadavku uživatele na integraci / použití interního helpdesku zadavatele je toto možné v případě, že je definován přístup pracovníků poskytovatele do helpdesku a je zabezpečeno odesílání nových zadání do helpdesku na určené emailové adresy.
- odst. m) **Dostupnost:** Aplikace udává dobu ve dnech, hodinách a minutách (nebo je vyjádřena pomocí SLA - service Level Agreement), kdy je informační Systém, hardware nebo datový objekt uživateli nedostupný. Dostupnost je stanovena buď bezvýhradně tj. nezáleží na příčině nedostupnosti nebo vyhraněně tj. dostupnost v důsledku funkce IS nebo hardware. atd.
- odst. n) **Spolehlivost** udává nakolik jsou informace uložené v Aplikaci kompletní a zároveň nejsou redundantní.
- odst. o) **Bezpečnost** udává nakolik je Aplikace odolná proti neautorizovanému přístupu a následnému zneužití, ztrátě či poškození dat nebo funkcí Aplikace.
- odst. p) **Režim:** charakterizuje časovou dostupnost služby, režim je udáván standardizovaným zápisem 7x24 (7 dnů v týdnu 24 hodin denně), 5x8 (pracovní dny pondělí až pátek od 8 hodin do 16 hodin), 5x12 (v pracovní dny od 6 hodin do 18 hodin), 7x12 (7 dnů v týdnu od 6 hodin do 18 hodin).

2. KLASIFIKACE ZÁVAD

- odst. a) Klasifikace na třídy A, B, C je provedena odpovědným pracovníkem Uživatele a je oponována Poskytovatelem. Pro snížení třídy musí Poskytovatel předložit písemný postup práce, kterým lze překlenout hlášenou poruchu. Po předání postupu práce musí na písemné požádání zaškolit alespoň jednoho pracovníka Uživatele v odpovídajícím rozsahu.

2.1 KLASIFIKAČNÍ TŘÍDY PORUCH A ZÁVAD

Klasifikace závady je provedena v reakční době:

A - porucha znemožňující práci se Systémem, tj. výpadek Aplikace nebo základních funkcí Aplikace, a to:

1. Znemožňující příjem zboží do skladu,
2. Znemožňující výdej na recepty, poukazy nebo volný prodej,
3. Znemožňující výdej na stanice,
4. Blokující zakládání nových skladových karet,

B - porucha znesnadňující práci se Systémem, základní funkce Aplikace a možnost práce s daty Uživatele jsou zajištěny, avšak rychlost zpracování je omezena, popř. jsou nezbytná provozní omezení koncových uživatelů Aplikace, popř. některé vedlejší funkce (např. statistiky vykazování, interface Aplikace) vykazují chyby.

C - Porucha v komfortu práce nijak neomezující práci se Systémem.

3. DEFINICE SLA

- odst. a) Definice service level agreement (SLA) a jeho parametrů. Doby jsou definovány pro rok, který má 365 dnů, jeden den má 24 hodin, hodina 60 minut.

- odst. b) Dostupnost je měřena a hodnocena jako součet všech časových intervalů, kdy nebyla aplikace dostupná v průběhu jednoho roku.
- odst. c) Maximální délka poruchy je hodnocena jako jediná nepřetržitá porucha.
- odst. d) Délka přerušení z důvodů plánované údržby je definována obdobně jako roční dostupnost, kumulativně pro období jednoho roku.
- odst. e) Při definici a hodnocení SLA se nebere ohled na pracovní dobu.

Úroveň SLA (%)	Roční dostupnost (dny, hodiny)	Max. délka poruchy (hodiny, minuty)	Odezva po ohlášení poruchy (hodiny)	Délka přerušení z důvodu údržby a plán. prací (v h/rok)
95	18, 25 dne	30 h	6	48
98	7,3 dne	20 h	6	24
99	3,6 dne	12 h	4	10
99.5	44 h	8 h	2	10
99.7	26,3 h	6 h	1	10
99.9	8,8 h	3 h	1	10
99.99	53 min	30 min	1	10
99.999	5,3 min	3 min	0,5	5

3 ROZSAH SLUŽEB SERVISNÍ SMLOUVY

.1 APLIKAČNÍ VYMEZENÍ SERVISNÍ SMLOUVY

Servisní smlouva se vztahuje na následující Aplikace nebo jejich části (moduly):

Obchodní název Aplikace/Modulu
Modul lékárny
Objednávací modul
Modul agentů
Internetový modul
Intranetový modul
Konektor Apothéké – Middleware

.2 ZAJIŠTĚNÍ PROVOZU APLIKACE

Poskytovatel se zavazuje zajistit provoz Aplikace dle úrovně SLA. Úroveň SLA je definována v kapitole .3. Pro účely této smlouvy je rozhodná definice zajištění provozu Aplikace uvedená v tomto odstavci. Parametry SLA uvedené v kapitole .3 se uplatní pouze v rozsahu, který není upřesněn v této kapitole.

Plánovaná údržba databází bude prováděna v době mimo hlavní provoz aplikací, od 19:00 do 6:00 a o víkendech, aby minimálně omezovala provoz.

Obchodní název Aplikace/Modulu	SLA
Modul lékárny – porucha kategorie A	99,9 %
Modul lékárny – porucha kategorie B	98 %
Objednávací modul	98 %
Modul agentů	95 %
Internetový modul	95 %
Intranetový modul	95 %

3.SUŽBY SERVISNÍ SMLOUVY

Poskytovatel se zavazuje v rámci Servisní smlouvy poskytovat následující služby:

Obchodní název Aplikace/Modulu	Služba	Rozsah
Všechny moduly	Aktualizace aplikace – klientská část (interval)	14 dnů, nebo podle potřeby
Všechny moduly	Aktualizace aplikace – serverové služby, struktura databáze (interval)	14 dnů, nebo podle potřeby
Všechny moduly	Legislativní aktualizace (uveden je termín zprovoznění před/po platnosti zákona)	7 dnů před platností nebo 2 dny po platnosti v závislosti na vydání legislativních změn.
Všechny moduly	Dálková správa Datového serveru pro řešení údržby Aplikace.	Ano
Všechny moduly	Dálková správa Aplikace - parametrizace systému Aktualizace číselníků Aktualizace modulů programu Generování jednorázových výstupů na základě požadavků zadavatele	Ano
Všechny moduly	Školení, konzultace na místě	Do 20 hodin měsíčně, 2 x měsíčně návštěvy závodů KZ
Všechny moduly	Práce (počet hodin práce měsíčně v ceně Servisní smlouvy).	20 hodin
Všechny moduly	Konzultační služby	Režim 5x8
Všechny moduly	Přístup na Help Desk	Režim 7 x 24

4 PODMÍNKY SERVISNÍ SMLOUVY

..1 ZÁVAZKY POSKYTOVATELE

Poskytovatel se zavazuje poskytovat služby Servisní smlouvy dle níže popsanych podmínek

..1 PŘÍSTUP NA HELP DESK

- odst. a) Poskytovatel se zavazuje umožnit Uživateli přístup do aplikace Helpdesk v režimu specifikovaném v kapitole 2.1, odst p).
- odst. b) Parametry pro přístup do Help Desku jsou:
Uživatelské jméno: **kz**
Heslo: **apot421**

Závady kategorie A je nutné hlásit telefonicky na čísle 603 438 437.

..2 KONZULTAČNÍ SLUŽBY

- odst. a) Poskytovatel bude poskytovat Uživateli konzultační služby ve smyslu kap. .1 odst. h) v telefonické, písemné formě a při osobní návštěvě, a to na základě požadavků Uživatele. Servisní smlouva opravňuje oprávněnou osobu za Uživatele k přednostnímu vyřízení veškerých požadavků.
- odst. b) Předání požadavku:
a) e-mailem,
b) poštou,
c) osobně.
d) zápisem do HelpDesku
- odst. c) Požadavek musí obsahovat:
a) Jméno a pracoviště žadatele o konzultaci.
b) Téma (předmět) konzultace.

..3 AKTUALIZACE APLIKACE

Aktualizací Systému jsou míněny nové verze (update a upgrade) Systému v rozsahu modulů, které Uživatel nabyt licenční smlouvou. Aktualizací Systému není dodávka nových modulů. V aktualizaci budou zahrnuty požadavky Uživatele. Oznámení nové verze bude provedeno 1 týden, v případě možnosti rychlé reakce na požadavek 1 den před jejím oficiálním uvolněním. Aktualizace systému bude provedena pouze po předchozím oznámením a pouze od 19:00 do 6:00 a o víkendech, aby minimálně omezovala provoz lékáren. Mimo tento termín pouze v případě, že se jedná o závadu kategorie A (dle Klasifikace závad), s výjimkou lokálního testování provedených změn bez ovlivnění chodu Aplikace na dalších počítačích.

..4 LEGISLATIVNÍ AKTUALIZACE

Aktualizací Systému v důsledku legislativních změn (také legislativní aktualizace) jsou míněny nové verze (update a upgrade) Systému v rozsahu modulů, které Uživatel nabyt licenční smlouvou. Aktualizací Systému není dodávka nových modulů. Legislativní aktualizace je zprovozněna v prostředí uživatele vždy nejpozději do 7 dnů před účinností nového předpisu, nejdříve 2 dny po jeho vydání.

V rámci Legislativní aktualizace Poskytovatel odpovídá za monitorování legislativy, která je rozhodná pro provoz Aplikace a za následné zpracování legislativních změn do funkcionality Aplikace.

.2CENA ZA CESTOVNÍ NÁHRADY

- odst. a) Cestovní náhrady nebudou účtovány v případě opravy poruch Systému vzniklých při běžném provozu, bez neoprávněných zásahů do něj, popř. bez cizího zavinění.
- odst. b) Cestovní náhrady nebudou účtovány v případě Služeb Servisní smlouvy uvedených v kapitolách 2 nebo 3.
- odst. c) V ostatních případech, bude cestovné účtováno v částce 9 Kč / km.

.3ŠKOLENÍ

Uživatel má nárok na uživatelské školení ze strany Poskytovatele, 1x za dva měsíce, nedohodnou-li smluvní strany jinak. Školení je uskutečněno na základě požadavku Uživatele vzneseného písemně nejméně tři týdny před zahájením školení. Uživatel zajistí školící prostory, výpočetní techniku a školence, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak. Školení může být rovněž provedeno po předchozí dohodě při pravidelných návštěvách závodů KZ (dle smlouvy 2 x měsíčně na smluvených závodech KZ).

.4DÁLKOVÁ SPRÁVA DATOVÉHO SERVERU/APLIKACE

Poskytovatel bude provádět dálkovou administraci datového serveru a dodané Aplikace. Nutnou podmínkou je poskytnutí příslušných přístupových práv k datovému serveru a Aplikaci včetně možnosti přístupu přes TCP/IP protokol.

Uživatel zabezpečí dostupnost vzdáleného přístupu, a kontaktní osoby nebo telefonní číslo pro řešení problémů v případě výpadku přístupu nebo přístupového počítače na základě smluvního vztahu o zřízení vzdáleného přístupu dodavatele do sítě KZ, který bude přílohou smlouvy.

.5UŽIVATEL SE ZAVAZUJE**..1ZAPLATIT SMLUVNÍ CENU**

Zaplatit smluvní cenu v měsíčních splátkách na základě faktur předaných do týdne od podpisu této smlouvy se 60-ti denní splatností, vydávaných měsíčně

Spolupracovat s Poskytovatelem při plnění Servisní smlouvy

- odst. a) spolupracovat při organizaci školení,
- odst. b) spolupracovat při organizaci Servisních návštěv,
- odst. c) umožnit dálkovou administraci datového serveru/Aplikace,
- odst. d) poskytnout Poskytovateli nezbytné informace k plnění jeho povinností vyplývajících ze Servisní smlouvy.

5CENA

- odst. a) Cena za služby poskytované Uživateli na základě této smlouvy je stanovena jako měsíční cena. V ceně nejsou zahrnuty případné cestovní náhrady, na které vznikne Poskytovateli nárok za podmínek dle čl. 3.2 (Cena za cestovní náhrady), ani případné další náklady vzniklé Poskytovateli v důsledku hlášení poruchy Aplikace, za kterou nenese Poskytovatel odpovědnost.
- odst. b) Výše ceny byla stanovena na 79 832 Kč bez DPH, za měsíc t.j. 95 000,-- Kč s DPH. V případě změny sazby DPH bude Poskytovatel účtovat DPH ve výši dle platných právních předpisů.
- odst. c) Smluvní strany se dohodly, že Poskytovatel je oprávněn každoročně zvýšit cenu uvedenou shora v odst. b) o kladnou roční míru inflace vyjádřenou přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen (dále jen „roční míra inflace“)

vyhlášenou ústředním orgánem státní správy České republiky v oblasti statistiky (ke dni uzavření této smlouvy je tímto orgánem Český statistický úřad). Úprava ceny bude Poskytovatelem prováděna nejdříve po vyhlášení roční míry inflace za předchozí rok, zpravidla k datu 10.1. daného roku.

- odst. d) Poskytovatel je povinen zaslat Uživateli upravenou cenu (též prostřednictvím e-mailu nebo faxu), a to vždy bez zbytečného odkladu poté, co mu bude známa roční míra inflace za předchozí rok. Nedoručí-li Poskytovatel upravenou cenu do 31.1. kalendářního roku, cena se nezvyšuje; tímto však není dotčeno právo Poskytovatele na zvýšení cen o inflaci v dalších letech.

6 SANKCE, ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU

- odst. a) Poskytovatel se zavazuje uhradit smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každý den Poskytovatelem zaviněné nedostupnosti Aplikace, která bude přesahovat přípustnou toleranci sjednanou v kapitole 3, odstavec 2. přípustná délka poruchy a přípustné přerušení dostupnosti Aplikace z důvodu údržby a plánovaných prací).
- odst. b) Sankce jsou hrazeny na základě písemné výzvy Uživatele obsahující odůvodnění a vysvětlení způsobu výpočtu smluvní pokuty, k níž přiloží fakturu s 60 ti denní splatností.
- odst. c) Poskytovatel se zavazuje uhradit uživateli jednorázovou smluvní pokutu ve výši 6 000 Kč za podstatné nesplnění podmínek této smlouvy, kterým se rozumí následující případy (uzavřený výčet):
- porušení povinnosti Poskytovatele implementovat legislativní změny.
 - Pokud nebude zabezpečeno včasné přehrání číselníku PDK při změnách úhrad
 - V případě, že nebude možné objednávat elektronicky léky u dodavatelů z důvodu chyby v aplikaci.
 - Pokud bude nefunkční výdej na recepty, poukazy, volný prodej)
 - V případě, že nebude možný výdej na žádanky.
 - V případě, že nebude možné přijímat zboží na sklad.
 - Pokud nebude možné z důvodu chyby Aplikace zadávat objednávky směrem k distributorům.

Smluvní pokuty jsou hrazeny na základě písemné výzvy k úhradě obsahující odůvodnění a a vysvětlení způsobu výpočtu smluvní pokuty, k níž přiloží fakturu faktury s 60 ti denní splatností.

- odst. d) Poskytovatel se zavazuje uhradit Uživateli náhrady nákladů a ušlého zisku vzniklých v důsledku zaviněného porušení povinností Poskytovatele z této smlouvy. Smluvní strany se dohodly ve smyslu § 386 odst. 1 zákona č. 513/1991 Sb., obchodního zákoníku, na omezení práva na náhradu škody způsobené v důsledku porušení povinností z této smlouvy, a to na částku ve výši odpovídající šestinásobku výše aktuální měsíční ceny uvedené v kapitole 5 odst. b) této smlouvy v každém jednom případě vzniku škody. Nad takto omezený rozsah náhrady škody není Poskytovatel povinen škodu uhradit, ledaže šlo o škodu způsobenou úmyslně.
- odst. e) V případě prodloužení Uživatele s úhradou ceny dle kapitoly 5 odst. b) delším než 15 kalendářních dnů je Poskytovatel oprávněn, po předchozím písemném upozornění (též formou e-mailu) a stanovení dodatečné lhůty pro provedení úhrady (alespoň 2 pracovní dny), (Pozastavit po předchozím upozornění plnění této smlouvy), a to bez nároků Uživatele na náhrady škod a/nebo smluvních pokut vzniklých v důsledku takového jednání Poskytovatele, které není prodloužením Poskytovatele, a které ani nelze považovat

- za poruchu či závadu. Nárok Poskytovatele na měsíční cenu za uvedené období není tímto dotčen. Do 24 hodin od okamžiku, kdy bude dlužná částka připsána na účet Poskytovatele, obnoví Poskytovatel přístup k Aplikaci a všechny její sjednané funkce.
- odst. f) Uživatel se zavazuje uhradit úrok z prodlení ve výši 0.005 % z ceny Servisní smlouvy za každý den prodlení s platbou daňového dokladu (faktury) vystaveného na základě této smlouvy. Úrok z prodlení je splatný na základě faktury s 60-ti denní splatností vystavené Poskytovatelem. Po dobu prvních 30 dnů po splatnosti nebude Poskytovatel úroky z prodlení požadovat.

7 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Pokud není v této smlouvě stanoveno jinak, řídí se právní vztahy z ní vyplývající příslušnými platnými ustanoveními obchodního zákoníku.

- odst. a) Smlouva je vyhotovena ve čtyřech stejnopisech a každá ze smluvních stran obdrží dvě vyhotovení. Smlouva může být měněna nebo zrušena pouze písemnou dohodou obou stran.
- odst. b) Smluvní strany prohlašují, že berou na vědomí, že veškerá ustanovení této smlouvy představují obchodní tajemství, stejně jako veškeré informace, o kterých se smluvní strany dozví v souvislosti s druhou smluvní stranou při plnění této smlouvy a zavazují se neposkytnout předmětné informace žádné třetí osobě, nejedná-li se o informace, které se mezitím staly obecně známými bez působení některé ze smluvních stran. Dále pak Poskytovatel bere na vědomí, že informace či údaje týkající se pacientů Uživatele, které získá při plnění předmětu této smlouvy, podléhají zákonem stanovené mlčenlivosti a zavazuje se tyto informace či údaje utajit vůči všem třetím osobám a nepoužívat tyto údaje ani pro vlastní potřebu. Tato povinnost utajení trvá i po ukončení této smlouvy. Porušení povinnosti utajení může být současně považováno za zvlášť hrubé porušení této smlouvy.
- odst. c) Uzavřením této smlouvy se Poskytovatel, jako zpracovatel dat, zavazuje dodržovat veškerá ustanovení zák. č. 101/2000 Sb. v platném znění a odpovídá za případné porušení tohoto zákona.

1 TRVÁNÍ SMLOUVY

- odst. a) Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.
- odst. b) Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou. Veškeré změny, úpravy a doplnění musí být provedeny formou písemných dodatků k této smlouvě podepsaných oběma smluvními stranami, popř. postupem dle kapitoly 4.5, odstavec d) této smlouvy.
- odst. c) Poskytovatel a Uživatel jsou oprávněni vypovědět tuto smlouvu. Výpověď musí být provedena písemnou formou. Výpovědní lhůta je stanovena na 6 měsíců a začíná běžet prvním dnem následujícího měsíce vzhledem k měsíci, kdy byla doručena písemná výpověď.
- odst. d) Každá ze stran může odstoupit od smlouvy pro podstatné porušení povinnosti druhou smluvní stranou, zejména:
- odst. e) pro prodlení Uživatele s úhradou měsíční ceny nebo její části delším než 30 dnů, pouze však na základě předchozího písemného upozornění Uživatele na prodlení;
- odst. f) pro neposkytnutí nutné součinnosti ze strany Uživatele, pokud toto znemožňuje splnění povinností Poskytovatele dle smlouvy, popř. ohrožuje bezpečnost provozu Aplikace a pokud na to Uživatele písemně upozornil a poskytnul mu přiměřenou lhůtu k nápravě.
- odst. g) Oznámení o odstoupení musí být písemné, doručeno druhé smluvní straně a je účinné dnem jeho doručení, popř. pozdějším dnem uvedeným v písemném oznámení o odstoupení.
- odst. h) Zánikem nebo zrušením Smlouvy nejsou dotčeny nároky na náhradu škody, smluvní pokutu a jiných ustanovení, které podle projevené vůle smluvních stran nebo vzhledem ke své povaze mají trvat i po ukončení Smlouvy.

- odst. i) Poskytovatel není povinen poskytnout jakoukoliv součinnost k migraci těchto dat do nového informačního systému Uživatele ani mu poskytovat jinou součinnost související s přechodem na nový informační systém.

V Praze, dne 7.3.2013

V Ústí nad Labem, dne 6.3.2013

Za Poskytovatele

Za Uživatele



Ing. Martin Bencko



Ing. Eduard Reichelt
ředitel společnosti
Krajská zdravotní, a.s.

Ing. Martin Bencko
CETRON
K Ryšánce 1592/22, 147 00 Praha 4, Zelený pruh
tel.: +420603438437 IČO: 43083005
mail: bencko@seznam.cz DIČ: CZ6407010203

2 PŘÍLOHA Č. 1 HLÁŠENÍ PORUCHY

Pro hlášení poruchy nebo chyby využijte HelpDesk na adrese:

www.cetron.cz/helpdesk.html

V případě jeho nedostupnosti je možno použít následující formulář:

Příjmení, jméno, tituly ohlašovatele:

Telefon ohlašovatele:

Datum a čas hlášení poruchy:

Datum a čas vzniku poruchy:

Klasifikace poruchy:

A (znemožňuje práci)... B (komplikuje práci)... C (nepodstatná závada)

Modul, ve kterém porucha vznikla:

Popis činnosti při které porucha vznikla:

Přepis chybového hlášení:

Operační Systém: Win XP Win 2000 Win Vista Win7 Win8

Pouze v případě, že je nedostupný Helpdesk, lze pro hlášení poruchy použít tyto způsoby hlášení:

Způsob hlášení	Začátek reakční doby
pošta – doporučeně	převzetím zásilky
fax:	24 hodin po odeslání
e-mail: bencko@seznam.cz	12 hodin po odeslání
telefon: 603 438 437	ihned po kontaktu
Kombinaci výše uvedených způsobů.	Nejnižší doba u použitých způsobů.

3 PŘÍLOHA Č. 2 DÁLKOVÝ PŘÍSTUP

.1 PÍSEMNÝ POŽADAVEK O DÁLKOVOU ADMINISTRACI DATOVÉHO SERVERU / APLIKACE

Žádáme o dálkovou administraci datového serveru lékárny a servisního počítače lékárny..

Pro potřeby administrace byla poskytnuta potřebná přístupová práva. Uživatel se zavazuje zajistit, aby byl datový server dostupný prostřednictvím sítě INTERNET.

Přístupová práva byla předána odpovědné osobě Poskytovatele. Poskytovatel odpovídá za dodržení zásad bezpečnosti dat a utajení přístupových práv před třetími osobami v souladu s uzavřenou Dohodou o využívání vzdáleného připojení do datové sítě KZ a.s. ze dne 21.10.2009.

Odpovědnou osobou Poskytovatele je stanoven Ing. Martin Bencko .