

SMLOUVA O DÍLO

LICENČNÍ SMLOUVA Č. SO - 3764

Fakultní nemocnice Hradec Králové

se sídlem Sokolská 581, Hradec Králové – Nový Hradec Králové, PSČ 500 05
zastoupená prof. MUDr. Vladimír Palička, CSc., dr.h.c., ředitel
IČ 00179906
DIČ CZ00179906
bankovní spojení Česká národní banka, č.ú. 24639511/0710
adresa elektronické pošty:
(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 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 č. 89/2012, občanského zákoníku, v platném znění (dále jen **ObčZ**), **smlouvu o dílo** a zároveň v souladu s ustanoveními § 2358 a násl. **ObčZ** **licenční smlouvu**,
(dále jen **Smlouva**).

Článek I - Prohlášení Smluvních stran

1. Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené v záhlaví této Smlouvy (dále jen Identifikační údaje) odpovídají aktuálnímu stavu zápisu do obchodního rejstříku a zároveň též aktuálnímu stavu každé Smluvní strany a zavazují se bez zbytečného odkladu informovat druhou Smluvní stranu o jakémkoliv změně Identifikačního údaje, v opačném případě odpovídají za újmu způsobenou druhé Smluvní straně neoznámením změny ve sjednané lhůtě. Smluvní strany prohlašují, že osoby jednající za smluvní strany jsou osoby oprávněné k jednání bez jakéhokoliv omezení daného např. i vnitřním předpisem Smluvní strany.
2. Zhotovitel prohlašuje, že není ve stavu úpadku ve smyslu ustanovení § 3 zákona č. 182/2006 Sb., tzv. insolvenčního zákona, v platném znění.
3. Objednatel prohlašuje, že má dostatečné finanční prostředky nebo příslib či finanční plán dostatečných finančních prostředků na úhradu ceny za dílo a licenční práva sjednané touto Smlouvou.
4. Smluvní strany mají zájem uzavřít platnou Smlouvu a žádné Smluvní straně není známa žádná skutečnost bránící jí uzavřít platnou smlouvu a poskytnout sjednaná plnění.

Článek II - Účel smlouvy

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

Článek III - Předmět smlouvy

1. Předmětem této Smlouvy jsou následující závazky Zhotovitele:
 - ▶ dodávka konfigurace a implementace SSW pro zaměstnanecké stravování
 - ▶ rozšíření systému o možnost hodnocení kvality stravy strážníky.
 - ▶ instalovat ASW u Objednatelů a do Objednatelům připraveného technologického prostředí, provést implementaci a uvést celý Systém do provozu za podmínek sjednaných touto Smlouvou,
 - ▶ poskytnout Objednateli oprávnění k výkonu práva duševního vlastnictví (dále jen Licence), a to k užívání ASW v rozsahu sjednaném touto Smlouvou.
2. Předmětem této Smlouvy jsou následující závazky Objednatelů:
 - ▶ poskytnout Zhotoviteli potřebnou součinnost,
 - ▶ implementovaný Systém převzít a provést kontrolu jeho funkčnosti,
 - ▶ užívat Systém pouze sjednaným způsobem a za sjednaných podmínek,
 - ▶ zaplatit Zhotoviteli v této Smlouvě sjednanou cenu za dodání a implementaci a za poskytnutí licenčních práv k užívání ASW.

Článek IV - Předmět díla, Licence

1. Dílem dle této Smlouvy je dodávka a implementace Systému (dále jen Dílo). Podrobný rozsah Díla a specifikace Díla jsou uvedeny v Příloze č. 1 této Smlouvy a v nabídce č.1222_1017 učiněné Objednateli Zhotovitelem (dále jen Nabídka), jejíž součástí je i část popisující Systém.
2. Na základě této Smlouvy Zhotovitel poskytuje Objednateli nevýhradní právo k užívání ASW (dále jen Licence) v rozsahu modulů a počtu Licencí specifikovaných v Příloze č. 1 této Smlouvy. Rozšíření rozsahu modulů nebo počtu Licencí modulů je možné výhradně na základě dalšího smluvního ujednání Smluvních stran.
3. Objednatel podpisem této Smlouvy stvrzuje, že byl seznámen s ASW, s jeho funkčností, vlastnostmi a technickým řešením. Za vadu Díla se proto nepovažuje nesplnění účelu, který Objednatel nevymínil v této Smlouvě. Na dodatečné úpravy ASW bude pohlíženo jako na rozšíření sjednaného Díla.
4. Zhotovitel prohlašuje, že ASW dle této Smlouvy je autorským dílem ve smyslu zákona číslo 121/2000 Sb., tzv. autorský zákon, v platném znění, a že k tomuto ASW má právo šíření v souladu s citovaným zákonem, neboť je vykonavatelem majetkových a autorských práv, jakož i oprávněným k užívání a šíření vývojového a databázového prostředí v souladu s touto Smlouvou.

Článek V - Práva a povinnosti Zhotovitele

1. Zhotovitel se zavazuje vypracovat harmonogram dodávky a implementace Díla (dále jen Harmonogram). Tento Harmonogram se zavazuje projednat s Objednatelům.
2. Při provádění Díla postupuje Zhotovitel samostatně, avšak průběžně konzultuje s pracovníky Objednatelů postup realizace Díla.
3. Zhotovitel je oprávněn požadovat na Objednateli součinnost v rozsahu podle Přílohy č. 6 Smlouvy (dále jen Součinnost).
4. Zhotovitel se zavazuje ve vhodných případech využívat komunikaci přímo prostřednictvím vzdáleného přístupu do systému Objednatelů (dále jen Vzdálený přístup). Pro přímý Vzdálený přístup platí pravidla sjednaná v **Příloze č. 8** Smlouvy.

Článek VI - Práva a povinnosti Objednatelů

1. Objednatel je povinen poskytnout Zhotoviteli Součinnost. Neposkytnutí Součinnosti je podstatným porušením Smlouvy.
2. Objednatel je povinen užívat Dílo pouze v souladu s licenčními podmínkami Zhotovitele uvedenými v Příloze č. 5 Smlouvy (dále jen Licenční podmínky). Porušení Licenčních podmínek je podstatným porušením Smlouvy.
3. Objednatel se zavazuje využívat pro komunikaci se Zhotovitelem FONS portál s právem přístupu všech oprávněných uživatelů ASW. Součástí FONS portálu je služba HelpDesk. Podmínky užití FONS portálu jsou uvedeny v **Příloze č. 7**

Článek VII - Čas plnění

1. Dílo bude dokončeno do 6 týdnů od uzavření této smlouvy, nejpozději do 23. 12. 2017. Čas plnění se prodlužuje o dobu, kdy Zhotovitel nemohl plnit z důvodů na straně Objednatelů, o stejný počet dnů.
2. Objednatel je povinen informovat Odpovědné pracovníky Zhotovitele o podpisu Smlouvy ze strany Objednatelů nejpozději druhý pracovní den po podpisu Smlouvy Objednatelům.

3. Zhotovitel není v prodlení s plněním v případě, že Objednatel neposkytne Součinnost ve sjednaných termínech. Za Součinnost je Smluvními stranami považováno i jakékoliv plnění na peněžitý závazek Smluvní strany.

Článek VIII - Místo plnění

1. Místem plnění je sídlo Objednatele uvedené v záhlaví této Smlouvy.
2. V závislosti na charakteru plnění při realizaci plnění je Zhotovitel oprávněn provádět některé činnosti i ve svém sídle nebo kterémkoliv pracovišti prostřednictvím Vzdáleného přístupu.

Článek IX - Cena díla, cena licence

1. Objednatel se zavazuje zaplatit Zhotoviteli cenu za Dílo dle této Smlouvy a cenu Licencí v celkové výši 419 260 Kč bez DPH. K takto sjednané ceně bude připočtena DPH ve výši stanovené právním předpisem k datu poskytnutí zdanitelného plnění. K datu podpisu této Smlouvy je zákonná DPH ve výši 21 %, cena včetně zákonného DPH tedy činí k datu podpisu této Smlouvy 507 304,60 Kč.
2. Smluvní strany sjednávají povinnost úpravy ceny Díla v souvislosti se změnami právních předpisů, které mají vliv na výši ceny, zejména změnu DPH. Zhotovitel je plátcem DPH.
3. Detailní kalkulace ceny za plnění dle této Smlouvy je uvedena v Příloze č. 3
4. Právo na zaplacení ceny Díla a ceny Licence vznikne dokončením Díla.
5. Zhotoviteli vznikne nárok na úhradu ceny i částečného Díla a ceny licencí, pokud nebude poskytnuta Součinnost Objednatele k dokončení zahájeného Díla.
6. Objednatel bere na vědomí, že teprve úplným zaplacením sjednané ceny Díla a ceny licencí je oprávněným uživatelem ASW a vlastníkem Díla v plném, touto Smlouvou sjednaném rozsahu.
7. Dohodnou-li se Smluvní strany po uzavření Smlouvy na zvýšení rozsahu Díla a/nebo počtu Licencí a neujednají důsledky pro výši ceny Díla a/nebo ceny Licencí, zaplatí Objednatel cenu navýšenou s přihlédnutím k rozdílu v rozsahu v souladu s aktuálním ceníkem Zhotovitele k datu poskytnutí plnění.

Článek X - Způsob předání Díla

1. Dílo je dokončeno předvedením jeho funkčnosti Zhotovitelem a zaškolením obsluhy k užívání díla. O předání Díla bude sepsán akceptační protokol (dále jen Akceptační protokol) potvrzený oběma Smluvními stranami.
2. Objednatel souhlasí s tím, že Dílo nebo jeho část (etapa) může být akceptováno s výhradami, nebránícími provozu. Vady a nedodělky budou evidovány v samostatném dokumentu, který je přílohou Akceptačního protokolu. Evidence musí obsahovat popis vady/nedodělku, zodpovědné osoby za řešení za stranu Objednatele a Zhotovitele a termín a způsob řešení. O odstranění vad a nedodělků bude sepsán samostatný protokol (dále jen **Protokol o odstranění vady**).

Článek XI - Platební podmínky

1. Cena Díla a cena Licencí bude Objednatelem zaplacená na základě daňového dokladu vystaveného Zhotovitelem v souladu s platnými právními předpisy, a to bezhotovostním převodem na účet Zhotovitele uvedený na příslušném daňovém dokladu. Splatnost sjednávají Smluvní strany 30 dnů ode dne vystavení daňového dokladu.

Článek XII - Záruka a záruční podmínky

1. Záruka a záruční podmínky jsou mezi Smluvními stranami sjednány dle Přílohy č. 9 této Smlouvy.

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

1. Zhotovitel souhlasí se zpřístupněním nebo zveřejněním této Smlouvy, s výjimkou listin, které obsahují obchodní tajemství Zhotovitele ve smyslu ustanovení § 504.
2. Zhotovitel se zavazuje poskytnout veškerou potřebnou součinnost a dokumentaci při výkonu jakékoliv kontroly prováděné v souladu se zákonem, zejména zákonem o zadávání veřejných zakázek atp. Zhotovitel poskytne Objednateli nebo jím určené osobě veškerou potřebnou součinnost a dokumentaci pro zpracování monitorovacích zpráv a hlášení v souvislosti s plněním na veřejnou zakázku. Povinnost součinnosti se Zhotovitel zavazuje zajistit i u svých subdodavatelů pro plnění na veřejnou zakázku.
3. V ostatních případech se Zhotovitel zavazuje zachovávat mlčenlivost vůči třetím osobám o informacích získaných v souvislosti s plněním veřejné zakázky. Objednatel se zavazuje k povinnosti mlčenlivosti o skutečnostech nesoucí znaky obchodního tajemství Zhotovitele v případech, kdy povinnost mlčenlivosti není výslovně prolomena ustanoveními obecně závazných právních předpisů, a to zejména vůči soutěžitelům Zhotovitele.

4. Všechny materiály v jakékoliv formě, koncepty, know-how nebo techniky, vztahující se k plnění dle této smlouvy, zůstávají majetkem Zhotovitele. Zhotovitel skutečnosti, které nejsou třetím osobám běžně dostupné, považuje za své obchodní tajemství.
5. Objednatel je oprávněn k nevýhradnímu užívání materiálů, konceptů, know-how nebo technik pro svou vlastní interní potřebu, pokud neporuší podmínky užívání sjednané touto Smlouvou. Objednatel není oprávněn umožnit jakékoliv další využití materiálů, konceptů, know-how nebo technik bez předchozího písemného souhlasu Zhotovitele.
6. Zhotovitel se zavazuje zajistit ochranu dat Objednatele, nesoucích informace o osobních údajích Objednatele nebo jeho klientů, zákazníků atp., s nimiž přijde Zhotovitel, jeho zaměstnanci, do styku při plnění dle této Smlouvy, a to v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění, tzn. zejména zabezpečit, aby zaměstnanci Zhotovitele zachovávali mlčenlivost o těchto údajích, jakož i o všech bezpečnostních opatřeních, směřujících k ochraně těchto údajů, a aby zabránili jakémukoliv využití (zneužití) těchto osobních údajů jinou osobou.
7. Zhotovitel je oprávněn k poskytování ASW podle této Smlouvy i jiným osobám.
8. Smluvní strany se zavazují dodržovat veškerá ujednání tohoto článku Smlouvy i po ukončení účinnosti této Smlouvy po dobu dvou let.

Článek XIV - Odpovědnost za škodu

1. Zhotovitel odpovídá za újmu na jmění, která vznikne Objednateli porušením povinnosti Zhotovitele sjednané touto Smlouvou..
2. Zhotovitel neodpovídá za škody Objednatele způsobené chybami souvisejícími s používáním jiných programů v informačním systému či technologií, které Zhotovitel sám nezpracoval ani nedodal.
3. Zhotovitel se odpovědnosti zproští zcela nebo zčásti, prokáže-li se, že se na vzniku škody podílel nesprávný či nekvalifikovaný zásah pracovníků Objednatele či jiné osoby (nesprávný, či nekvalifikovaný zásah je jakýkoliv zásah v rozporu se sjednaným způsobem užití daným zaškolením, manuálem nebo příručkami). Zhotovitel neodpovídá za škodu v případě nesplnění předpokladů pro kvalifikované ovládání ASW obsluhou Objednatele.

Článek XV - Doba trvání Smlouvy

1. Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu smluvními stranami, účinnosti nabude dnem jejího uveřejnění ve smyslu zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, v platném znění.
2. Smlouva o dílo je uzavřena na dobu jejího plnění a trvání závazků z odpovědnosti. Licenční smlouva je uzavřena na dobu neurčitou nejpozději na dobu trvání podpory Systému Zhotovitelem.
3. Účinnost Smlouvy o dílo a Licenční smlouvy může být ukončena dohodou Smluvních stran. Součástí takové dohody bude i dohoda o vypořádání vzájemných závazků a pohledávek plynoucích z této Smlouvy.
4. Zhotovitel i Objednatel jsou oprávněni od této Smlouvy (Smlouvy o dílo a/nebo Licenční smlouvy) odstoupit v případě podstatného porušení Smlouvy druhou Smluvní stranou. Odstoupení musí být učiněno písemnou formou, musí obsahovat důvody odstoupení a musí být doručeno druhé Smluvní straně.
5. Za podstatné porušení smlouvy na straně Zhotovitele se považuje:
 - ▶ Nedodání Díla ve sjednaném čase, a to ani po písemném upozornění Objednatele, v němž bude stanovena náhradní přiměřená doba k poskytnutí plnění dle této Smlouvy.
6. Za podstatné porušení smlouvy na straně Objednatele se považuje zejména:
 - ▶ Neposkytnutí Součinnosti,
 - ▶ Porušení Licenčních podmínek,
 - ▶ Neplnění závazků na peněžitě plnění v termínu jejich splatnosti, a to ani po písemném upozornění Zhotovitele, v němž bude stanovena náhradní přiměřená doba k poskytnutí plnění dle této Smlouvy.
7. Odstoupením se Smlouva ruší od počátku. Pro případ odstoupení od této Smlouvy (Smlouvy o dílo a/nebo Licenční smlouvy) z důvodů na straně Objednatele Smluvní strany sjednávají povinnost Objednatele nahradit Zhotoviteli veškeré náklady, které Zhotoviteli vznikly v souvislosti s již poskytnutým plněním dle Smlouvy v ceně dle ceníku Zhotovitele platného v době provádění Díla.
8. Pro případ odstoupení od Smlouvy Smluvní strany sjednávají, že mají zájem na trvání ujednání této Smlouvy o ceně, platebních podmínkách, duševním vlastnictví, obchodním tajemství, ochraně osobních údajů, řešení sporů smluvních stran i dalších ujednání, které vzhledem ke své povaze mají trvat i po ukončení této Smlouvy.
9. Odstoupením od Smlouvy zanikají Objednateli veškerá práva plynoucí z Licenčních podmínek, pokud nebude mezi Smluvními stranami výslovně sjednáno jinak.

Článek XVI - Pracovníci odpovědní za realizaci Smlouvy

1. Pracovníci Smluvních stran odpovědní za realizaci Díla a kontakty na tyto pracovníky jsou uvedeny v Příloze č. 11 této Smlouvy (v textu Smlouvy jen Odpovědní pracovníci).

Článek XVII - Ustanovení společná a závěrečná

1. Rozhodné právo. Vztahy mezi Smluvními stranami výslovně neupravené touto Smlouvou se řídí režimem občanského zákoníku (zákon č. 89/2012 Sb., v platném znění) a tzv. autorského zákona (zákon č. 121/2000 Sb., v platném znění).
2. Úplná dohoda. Tato Smlouva, včetně jejích dále uvedených příloh a listin, na které se Smlouva výslovně odkazuje, představuje úplnou dohodu mezi Smluvními stranami a nahrazuje a ruší veškeré dřívější dohody Smluvních stran, písemné i ústní. Tato Smlouva byla vyhotovena ve dvou stejnopisech s platností originálu, z nichž po jednom obdrží po podpisu Smlouvy každá Smluvní strana. Smlouva obsahuje dva oddělitelné právní úkony. Pokud je v textu Smlouvy uvedeno jednotné číslo Smlouva, mají se na mysli, až na výjimky v textu Smlouvy výslovně uvedené, jak Smlouva o dílo, tak Licenční smlouva.
3. Součástí této Smlouvy, bez ohledu na skutečnost, zda jsou ke smlouvě pevně připojeny či nikoliv, jsou Přílohy č. 1 až č. 11. Pro případ rozporu některého ujednání obsaženého zároveň ve Smlouvě i v Příloze, Smluvní strany sjednávají přednost ujednání obsaženého ve Smlouvě.
4. Ukáže-li se některé z ujednání Smlouvy v rozporu s požadavky Objednatele jako Zadavatele uvedené v zadávací dokumentaci nebo některé požadavky Objednatele plynoucí z této zadávací dokumentace nejsou ve Smlouvě výslovně uvedeny, pak platí, že Zhotovitel se zavazuje dodat plnění dle požadavků Objednatele uvedených v zadávací dokumentaci.
5. Změna Smlouvy. Tato Smlouva může být měněna pouze formou písemných dodatků podepsaných oprávněnými zástupci Smluvních stran.
6. Salvatorní klauzule. Pokud bude jakékoli ujednání této Smlouvy shledáno jako neplatné, nezákonné nebo nevynutitelné, platnost a vynutitelnost zbývajících ujednání tím nebude dotčena. Smluvní strany se v takovém případě zavazují přijmout ujednání, které je v souladu s právními předpisy a které co nejvíce odpovídá obsahu a účelu původního ujednání. Žádná ze Smluvních stran nebude přijetí takového nového ustanovení podmiňovat poskytnutím jakékoli výhody či zvláštního plnění v její prospěch.
7. Postoupení práv ze smlouvy. Žádná Smluvní strana není oprávněna postoupit ani zatížit právo nebo závazek nebo pohledávku vyplývající z této Smlouvy nebo žádnou jejich část bez předchozího písemného souhlasu druhé Smluvní strany.
8. Doručování písemností - Smluvní strany se dohodly, že doručeno je i v případě, že písemnost je zaslána na adresu sídla Smluvní strany zapsanou v den odeslání zásilky v příslušném obchodním rejstříku, pokud si adresát zásilky tuto nevyzvedl, ač byl o uložení zásilky poštovním přepravcem řádně uvědomen, a to desátým dnem od prvního doručení. Smluvní strany se dohodly, že doručeno je i v případě, že písemnost je zaslána na adresu elektronické pošty pro doručování společnosti uvedenou v záhlaví Smlouvy, bez ohledu na skutečnost, zda se adresát s obsahem sdělení seznámil, neboť odesláním na uvedenou adresu se písemnost dostala do sféry adresáta, který se s jejím obsahem mohl seznámit.
9. Rozhodování sporů. Veškeré spory z této Smlouvy se Smluvní strany zavazují řešit smírem a teprve pokud se spor nepodaří smírem vyřešit, bude spor rozhodovat obecný soud strany žalované.
10. Smluvní strany tímto prohlašují a stvrzují podpisy osob oprávněných k jednání Smluvních stran, že si Smlouvu a její přílohy, jakož i veškeré listiny, na něž je činěn odkaz, řádně přečetly, je jim znám význam jednotlivých ujednání a pojmů této Smlouvy a jejích příloh a listin, na něž odkazují, že tuto Smlouvu uzavírají na základě své pravé a svobodné vůle a dále prohlašují, že jim k datu podpisu této Smlouvy nejsou známy žádné skutečnosti, které by jim mohly bránit v plnění závazků dle této Smlouvy, tuto Smlouvu učinit neplatnou nebo neúčinnou. Na důkaz toho připojují níže své podpisy.

Seznam příloh této smlouvy:

- č. 1 Rozsah Díla, specifikace Díla
- č. 2 Seznam poskytnuté ASW
- č. 3 Cena
- č. 4 Specifikace technologického prostředí nezbytného pro provoz díla
- č. 5 Licenční podmínky
- č. 6 Požadavky na součinnost Objednatele
- č. 7 Podmínky a pravidla pro používání FONS portálu a služby HelpDesk
- č. 8 Pravidla pro vzdálený přístup
- č. 9 Záruka a záruční podmínky
- č. 10 Pravidla pro odstraňování závad a postup ohlašování závad v době implementace
- č. 11 Odpovědní pracovníci

V Pardubicích dne 15. 11. 2017

V Hradci Králové dne 27. 11. 2017

.....
Ing. Leoš Raibr
Jednatel společnosti

.....
prof. MUDr. Vladimír Palička, CSc., dr.h.c.
ředitel nemocnice

Příloha

Č. 1 Rozsah Díla, specifikace Díla

Rozsah díla z pohledu jednotlivých kroků

Dodávka aplikačního programového vybavení.

Poskytnutí uživatelských práv k dodanému aplikačnímu programovému vybavení.

Instalace dodaného programového vybavení do technologického prostředí připraveného Objednatel.

Implementace dodaného programového vybavení.

Zaškolení uživatelů dodaného programového vybavení.

Podpora náběhu provozu dodaného programového vybavení.

Rozsah díla z pohledu implementovaných pracovišť a odborností

1.1. Řešení požadavků na systém výdeje stravy

Stávající výdejní terminály budou nahrazeny novými typy terminálů CMT4_PRO s modulem POE do CMT. Předpokládáme, že výdejní displeje (číslovky) se použijí ze stávajících terminálů. Mechanické doplňky - držáky pro displeje nebo terminály - se doplní až na základě konkrétního požadavku (analýzy).

Uvedené terminály komunikují přímo po ethernetové sběrnici, nikoliv přes koncentrátor a sběrnici 485 (stávající stav). Tomu musí odpovídat kabeláž, kterou zajistí zákazník. Ke každému výdejnímu místu přivede přípojku LAN.

Dále je třeba počítat s úpravou výdejní aplikace, stávající komunikační rozhraní není možné u nové technologie použít. Musí být napsána nová aplikace.

Zákazník v požadavku neuvádí požadavek na výměnu informačních, objednávkových terminálů. Doporučujeme vyměnit i tento HW, aby všechny periferie byly připojeny přes LAN a nebylo nutné používat datový koncentrátor a starou aplikaci pro tato zařízení.

Bude provedena jedna analytická návštěva stravovacího provozu za účelem získání informací potřebných k instalaci zařízení.

Dále bude provedena analýza a vývoj nové aplikace pro terminály CMT4_PRO. Poté bude provedena instalace a konfigurace zařízení u zákazníka.

Výdejní místo minutek na straně zákazníka bude osazeno CMT terminálem a na straně kuchaře 7" tabletem pro zobrazení vydávané objednávky. Kuchaři by se zobrazovala informace o aktuální objednávce i stavu výdeje všech minutek viz obrázek. Při tomto řešení nebude moci objednávku provádět kuchař.

Funkcionalita hodnocení jídel bude umožňovat jak číselné, tak i textové hodnocení.

Příloha

Č. 2 Seznam poskytnutého ASW

Seznam rozvíjených modulů a licencí

NLSA01-850	FONS Akord - DIET - licence
------------	-----------------------------

Příloha

Č. 3 Cena

Položka	Cena za 1 ks	Počet ks	Cena za odebraný počet ks
	v Kč bez DPH		v Kč bez DPH
Cena za SW z položky 2.1 (Výměna technologie výdejních míst na stravovacím odboru)	289 260,00	1	289 260
Cena za SW z položky 2.2 (2.2. Hodnocení stravy)	130 000,00	1	130 000
Cena celkem			419 260

Cena je uvedena v Kč a v cenách bez DPH.

Příloha

č. 4 Specifikace technologického prostředí nezbytného pro provoz díla

Předmětem této smlouvy není HW (PC, dotykový monitor a čtečka čipových karet pro obsluhu samostatné hodnotící aplikace). Součástí smlouvy nejsou mechanické doplňky (držáky pro displeje nebo terminály) by se doplnily až na základě konkrétního požadavku a dále ani objednávkové terminály a jejich výměna.

Technologie a jejich specifikace budou předmětem samostatné objednávky.

Příloha

č. 5 Licenční podmínky

Licenční podmínky obecné

1. Objednatel je oprávněným uživatelem ASW až úplným zaplacením ceny Díla a ceny Licencí v počtu modulů a Licencí dle Přílohy č. 1.
2. Licence poskytnuté Objednateli jsou nevýhradní a nepřenositelné na třetí osoby, Objednatel není v žádném případě oprávněn šířit právo užívání ASW na třetí osoby ani umožnit užívání ASW třetí osobě na svém zařízení. Licence jsou časově omezeny pouze dobou podpory Zhotovitelem.
3. Objednatel není oprávněn poskytnout podlicenci třetí osobě.
4. Oprávněný způsob užití ASW je dán dále manuály, uživatelskými příručkami ASW a Popisem produktu.
5. Zhotovitel má zájem na utajení veškerých skutečností uvedených v manuálech, uživatelských příručkách a Popisu produktu, které mají charakter obchodního tajemství.
6. Objednatel se zavazuje ASW užívat výhradně pro svoji potřebu a pouze v počtu sjednaných Licencí. Zavazuje se neprovádět žádné zásahy do ASW, nekopírovat pro potřeby třetí osoby, nešířit a neposkytovat jej třetím osobám, nezpracovávat prostřednictvím ASW data třetích osob (s výjimkou pacientů a klientů).
7. Objednatel se zavazuje nezneužívat popis datové struktury ani uživatelskou dokumentaci dodanou Zhotovitelem, zejména nepředávat tyto třetí osobě a nevyužívat know-how datové struktury ani z dokumentace pro další svoji činnost.
8. Je podstatným porušením Licenčních podmínek, pokud Objednatel neinformuje Zhotovitele o ohrožení nebo porušení Licenčních podmínek, o nichž ví nebo musí vědět, pokud svoji činnost vykonává s péčí řádného hospodáře.
9. Objednatel se zavazuje zabezpečit instalované Dílo, instalační media, počítače a počítačovou síť, na kterém je programové vybavení instalováno, proti neoprávněným zásahům nepovolaných osob a možnosti neoprávněného zkopírování a zneužití.
10. Zhotovitel je oprávněn provádět kontrolu zařízení, na kterých je programové vybavení nainstalováno, kontrolu užívání tohoto ASW a způsobu a úrovně jeho zabezpečení proti neoprávněné manipulaci. Při provádění kontroly se zavazuje postupovat tak, aby nenarušoval běžný chod provozu Objednatele.

Licenční model ASW

Licenční model se skládá ze dvou základních částí – centrální (serverové) části, která obsahuje Licence na jednotlivé moduly a funkční celky systému, a klientské části, která obsahuje licence pro jednotlivá zařízení (PC), která k systému mají přístupovat. Klientská licence může obsahovat omezení na vybrané moduly a funkční celky.

Modul, funkční celek systému	Právo využívání konkrétního modulu, funkcionality v rámci jedné instance systému.
Licence NKSA01-850	Device CAL (typ Concurrent connections) = počet současně pracujících zařízení, které mohou se systémem v danou chvíli vždy pracovat.
Licence omezená NKSA01-851	Device CAL = zařízení ze seznamu zařízení systému, na které může být systém ještě instalován nad počet licencí NKSA01-850, a které mohou se systémem pracovat, není-li vyčerpán současně pracujících zařízení NKSA81-050.

Zhotovitel v rámci jedné dodávky ASW umožňuje Objednateli provozovat jednu provozní instanci, na které je Systém rutinně využíván v tzv. ostrém provozu, a to v rozsahu zakoupených modulů a funkčních celků. Dále je Objednatel oprávněn využívat pro testování konfigurace a školení uživatelů jednu pomocnou instalaci s kopií provozní databáze, a to v rozsahu zakoupených modulů a funkčních celků. Instance označuje bitovou kopii softwaru, která je vytvořena spuštěním instalačního programu softwaru, provedením instalačního postupu nebo duplikováním existující instance.

Příloha

č. 6 Požadavky na součinnost Objednatele

Organizační aspekty realizace smlouvy

1. Objednatel se zavazuje určit jednoho pracovníka - koordinátora, který odpovídá za spolupráci se Zhotovitelem a kterému budou přednostně sdělovány skutečnosti rozhodné pro bezchybný provoz. Tento pracovník bude k dispozici na pracovišti Objednatele. Jméno pracovníka je uvedeno v závěrečné příloze této smlouvy. Pracovník odpovídá zejména za formulování požadavků Objednatele, zodpovídání dotazů Zhotovitele, zprostředkování uzavírání úmluv se Zhotovitelem a zajištění dodržování těchto úmluv Objednatelem.
2. Objednatel se zavazuje určit nejméně jednoho pracovníka - správce, který odpovídá za uvedení programového vybavení do provozu a jeho provoz na straně Objednatele a kterému budou přednostně sdělovány skutečnosti nezbytné pro bezchybný provoz systému. Jméno pracovníka je uvedeno v závěrečné příloze této smlouvy.
3. Zaměstnanci odpovědní za spolupráci se Zhotovitelem budou k dispozici na pracovišti Objednatele ve své pracovní době a po dohodě též mimo rámec běžné pracovní doby.
4. Objednatel se zavazuje k dodržování oboustranně dohodnutých a odsouhlasených postupů a k vedení dohodnuté a schválené dokumentace.
5. Objednatel se zavazuje umožnit pracovníkům Zhotovitele přístup na všechna pracoviště, kde bude aplikační programové vybavení zaváděno, a současně umožnit v případě potřeby jednání s pracovníky, kteří budou uživateli systému.
6. Objednatel se zavazuje poskytnout bezplatně pracovníkům Zhotovitele samostatnou uzamykatelnou, vybavenou pracovní místnost v areálu zadavatele, umožní vozidlům pracovníků Zhotovitele bezplatný vjezd a parkování v areálu Objednatele a umožní pracovníkům Zhotovitele přístup ke komunikačním prostředkům po nezbytnou dobu.
7. Zhotovitel se zavazuje v prostorách Objednatele dodržovat veškeré obecně závazné předpisy, zejména předpisy o bezpečnosti práce a požární ochrany a dále předpisy a nařízení Objednatele, s nimiž bude seznámen. Zhotovitel nese odpovědnost za pracovníky jím pověřené k provádění díla.

Technologická infrastruktura

8. Objednatel se zavazuje zabezpečit ke dni stanovenému jako počátek instalace a implementace úplnou připravenost a funkčnost technických prostředků potřebných pro provoz programového vybavení, které nejsou součástí plnění (dodávky) dle této smlouvy (zejména síťová infrastruktura, aktivní prvky, databázové i souborové servery, zálohování dat - SW i HW, počítačové stanice, tiskárny, operační systémy serverů a stanic a komunikační SW a další). Technická specifikace je uvedena v **Příloze č. 4** a bude upřesněna.
9. Objednatel se zavazuje zabezpečit fyzické rozmístění počítačových stanic a tiskáren na jednotlivých pracovištích zařízení Objednatele. Technické podmínky realizace tohoto závazku budou dohodnuty zástupci obou stran operativně.
10. Objednatel se zavazuje konzultovat se Zhotovitelem veškeré zásahy do realizovaného díla, zejména do jeho technické části (zásah do konfigurace serverů, nákup nových komponent serverů, počítačů, UPS apod.)
11. Objednatel se zavazuje umožnit vzdálenou správu informačních technologií, monitorování, přístup na internet, dát k dispozici nezbytné komunikační prostředky, umožnit po předchozí domluvě fyzický přístup ke všem zařízením, která jsou umístěna na jeho pracovištích a jichž se týká realizace této smlouvy.

Komunikace s externími dodavateli a třetími stranami

12. Objednatel se zavazuje v rámci realizace díla zprostředkovat jednání a nezbytnou spolupráci s autory existujících programových vybavení, která chce nadále užívat, a to i v rámci i mimo rámec realizovaného díla.
13. Objednatel se zavazuje v rámci realizace díla zprostředkovat jednání a nezbytnou spolupráci se zástupci obchodních společností, jejichž programové vybavení bude dle této smlouvy komunikovat s ASW, a zabezpečí úplnou dokumentaci nutnou pro komunikaci.
14. Objednatel se zavazuje zprostředkovat jednání se zástupci obchodních společností, jejichž přístroje a zařízení budou připojeny v rámci realizovaného díla (laboratorní přístroje, RDG přístroje atd.), a zabezpečí úplnou dokumentaci pro napojení těchto přístrojů on-line do systému.
15. Objednatel prostřednictvím pracovníka dle odstavce 1 této přílohy předá a bude předávat Zhotoviteli všechny potřebné informace a údaje, které má Objednatel a které jsou nutné, aby Zhotovitel mohl realizovat plnění podle Smlouvy. Zároveň se zavazuje zodpovídat dotazy Zhotovitele ve vztahu k plnění podle Smlouvy, a to do tří pracovních dnů od obdržení dotazu, nedohodnou-li se smluvní strany v konkrétním případě jinak. Dále Objednatel vyvine přiměřené úsilí poskytnout Zhotoviteli všechny potřebné informace a údaje od třetí strany – zejména od plátců zdravotní péče, UZIS, dodavatelů zdravotnických technologií, dodavatelů jiných IS používaných Objednatelem, které jsou nutné, aby Zhotovitel mohl realizovat plnění podle Smlouvy. V případě, že Objednatel nebude schopen získat informace od třetích stran nebo nezodpoví dotazy ve stanoveném termínu, nebude jakýkoliv dopad nedostatku informací na plnění Zhotovitele chápán jako porušení Smlouvy ze strany Zhotovitele.

Zajištění provozu

16. Objednatel se zavazuje zabezpečit, že fyzický přístup k serverům budou mít pouze oprávněné osoby.
17. Objednatel se zavazuje zabezpečit, že přístup ke správcovským programům budou mít pouze oprávněné osoby.
18. Objednatel se zavazuje zajistit zálohování dat aplikačních software dle požadavků Zhotovitele . V případě ztráty dat a neexistence aktuálních záloh těchto dat neodpovídá Zhotovitel za jejich obnovení.

Ochrana údajů

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

Školení

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

Realizace

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

Příloha

č. 7 Podmínky a pravidla pro používání FONS portálu a služby HelpDesk

1. Webová aplikace FONS portál slouží ke komunikaci Zhotovitele s uživateli Objednatele a je přístupna samostatně nebo jako součást aplikačního programového vybavení. Objednatel se zavazuje umožnit všem uživatelům přístup na internet tak, aby měli přístupný FONS portál.
2. Webová aplikace FONS portál bude zpřístupněna Objednateli po zahájení implementace díla.
3. Součástí FONS portál je zejména:
 - a. webová služba HelpDesk pro zadávání a řešení workflow incidentů a připomínek,
 - Oddíl 3.01 e-learning k programovému vybavení (e-learning nenahrazuje interaktivní školení),
 - Oddíl 3.02 aktualizací soubory jednotlivých komponent aplikačního programového vybavení, číselníky apod.,
 - Oddíl 3.03 zhotovitelem určené nové verze aplikačního programového vybavení, buildy, upgrade apod.
4. Prezentační vrstva FONS portálu a vložených aplikací je určována Zhotovitelem a Objednatel respektuje, že může obsahovat i údaje reklamního charakteru.
5. Objednatel se zavazuje využívat pro komunikaci se Zhotovitelem službu HelpDesk, který je součástí FONS portálu. Kontakty na pracovníky Objednatele s právem komunikace se Zhotovitelem prostřednictvím služby HelpDesk jsou uvedeny v **Příloze č. 10**.
6. Po dobu účinnosti této smlouvy je Objednatel oprávněn využívat službu HelpDesk pro svou interní potřebu a to nejen v oblasti díla dle této smlouvy, ale i pro vedení dalších interních incidentů a požadavků Objednatele (dále jen Interní helpDesk).
7. Po dobu účinnosti této smlouvy je služba Interní HelpDesk, jeho instalace a implementace zahrnuta v ceně díla dle této smlouvy. Po ukončení účinnosti této smlouvy může být služba Interní HelpDesk využívána Objednatelem i nadále. Podmínky a cena služby budou stanoveny ve smlouvě o servisu a podpoře.

Příloha

č. 8 Pravidla pro vzdálený přístup

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

Příloha

č. 9 Záruka a záruční podmínky

1. Zhotovitel se zavazuje poskytnout na Dílo záruku v délce 12 měsíců. Záruční doba počne běžet okamžikem předání Díla.
2. Objednatel se zavazuje bez zbytečného odkladu oznámit Zhotoviteli všechny chyby, poruchy či závady, které v souvislosti s užíváním Díla vzniknou. Neučiní-li tak, nese odpovědnost za případné škody zapříčiněné odkladem oznámení.
3. Zhotovitel se zavazuje v záruční době bez zbytečného odkladu odstranit všechny závady a chyby Zhotovitelem dodaného Díla bránící provozu Díla, které zjistí on sám, či které mu budou oznámeny Objednatелеm.
4. Rozsah služeb servisní podpory a dalších služeb Zhotovitele nad rámec záručních podmínek sjednává servisní smlouva.
5. Záruka se nevztahuje na vady způsobené Objednatелеm užíváním Díla v rozporu s touto Smlouvou, uživatelskými příručkami, manuály, Popisem produktu, zásahem třetích osob, živelnými událostmi, interakcí s nevhodným programovým vybavením (např. viry), poruchou v energetické rozvodné síti nebo jejím špatným technickým stavem, zásahem Objednatele nebo třetí osoby do programového vybavení nebo instalované systémového SW, instalováním jiného systémového SW, zásahem do topologie počítačové sítě, apod., pokud tyto zásahy Zhotovitel předem písemně neodsouhlasí.
6. Zhotovitel neodpovídá za chyby v operačních systémech, nad kterými pracuje programové vybavení, které je předmětem této Smlouvy. Zhotovitel zaručuje funkčnost programového vybavení pouze ve stávajícím operačním systému, užívaným Objednatелеm k datu uzavření smlouvy. Neručí za funkčnost systému v případě nové instalace bez předchozího souhlasu Zhotovitele. Posouzení vhodnosti jiného operačního systému je plněním nad rámec této Smlouvy.
7. Podmínky poskytování pozáruční servisní péče za předmět Díla budou specifikovány v servisní smlouvě uzavřené mezi Smluvními stranami.

Příloha

č. 10 Pravidla pro odstraňování závad a postup ohlašování závad v době implementace

Pravidla upravují způsob hlášení, zpracování požadavků a incidentů v průběhu implementace a zkušebního provozu instalovaných částí díla, tj. v době před nabytím účinnosti smlouvy o podpoře IS (servisní smlouvě), nejpozději však do předání díla. Následně jsou tato pravidla specifikována ve smlouvě o podpoře IS (servisní smlouvě) uzavřené dle pravidel stanovených v **Příloze č. 9**.

Postup hlášení závad

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

Centrum podpory zákazníka – HelpDesk

HelpDesk - základní určení

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

Předání hlášení chyb a závad

1. V případě, že Objednatel zjistí chyby v aplikačním software nebo závady na technických prostředcích či službách, které jsou předmětem této smlouvy, je odpovědný pracovník Objednatele povinen tuto skutečnost nahlásit Zhotoviteli do systému HelpDesk.
2. Zhotovitel se zavazuje, že všechny záznamy HelpDesku (požadavky a hlášení závad) budou řešeny dle závazků garantovaných touto smlouvou.
3. Nahlášení požadavků, chyb, závad apod. do systému HelpDesk STAPRO je možné následujícími způsoby:
 - ▶ internet: <http://www.stapro.cz>
 - ▶ e-mail: helpdesk@stapro.cz



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

Základní garance odezvy HelpDesku na hlášení závady

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

Význam výše uvedených pojmů:

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

Kategorie incidentu

Klasifikace incidentu		
Kategorie incidentu	Závažnost incidentu	Příklad
Havárie - přerušení provozu	Služba aplikačního SW jako celku nebo jeho kritické funkce nejsou pro uživatele dostupné.	- Havárie db serveru. - Výpadek kritické části provozu. - Výpadek centrálního rozvaděče sítě.
Významná závada - významné omezení provozu	Kritické funkce ASW jsou pro uživatele významněji omezeny (dlouhá doba odezvy), ale jsou dostupné a použitelné.	- Nefunkční zpracování Výkaznictví v období vykazování. - Významné (hromadné) chyby ve vykázaných dávkách. - Nefunkční zálohování. - Časté narušování denního souboru LIS a nutnost jeho obnovování.

Definice programu podpory prostředků IS

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

Zahájením řešení se rozumí:

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

Příloha

č. 11 Odpovědní pracovníci

Pracovníci odpovědní za řízení vztahů smlouvy jsou stanoveni následovně

Zhotovitel

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

Objednatel

statutární zástupce s právem podpisu smluvních ujednání	prof. MUDr. Vladimír palička, CSc., dr. h. c.	ředitel nemocnice	
osoba oprávněná k jednání o smluvních podmínkách:			

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

	Jméno	Pracovní zařazení	Telefon, mail
osoba odpovědná za plnění smlouvy			

Pracovníci Objednatele odpovědní za spolupráci se Zhotovitelem jsou stanoveni následovně

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