

SERVISNÍ SMLOUVA č. SO-XXXX

Údržba a podpora sw pro laboratoř IV. Interní hematologické kliniky FN HK

Fakultní nemocnice Hradec Králové

se sídlem Sokolská 581, Nový Hradec Králové, Hradec Králové, PSČ 500 05,
zastoupená prof. MUDr. Vladimír Palička, CSc., dr. h. c., ředitel nemocnice,
IČ 00179906,
DIČ CZ00179906,
bankovní spojení Česká národní banka, a.s., č. ú. 24639511/0710,
adresa elektronické pošty: fnhk@fnhk.cz, datová schránka v7zqi84,
(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,
DIČ DPH CZ699004728,
bankovní spojení ČSOB, a. s., 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 - 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 Identifikačních údajů, 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. Objednatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že adresa elektronické pošty uvedená v Identifikačních údajích Objednatele anebo firemní adresa elektronické pošty zaměstnanců Objednatele sdělená Objednatelem Dodavateli bude Dodavatelem užívána za účelem zasílání oznámení a informací o školeních a setkáních uživatelů a správců informačních systémů Dodavatele a souvisejících informačních technologiích, zejména spravovaných podle Smlouvy, o jejich změnách, o změnách v legislativě, o nabídkách produktů atp. (dále jen Obchodní sdělení). Objednatel dává souhlas k zasílání Obchodních sdělení. Tento souhlas může Objednatel kdykoliv odvolat zprávou zaslanou na adresu elektronické pošty Dodavatele uvedenou v Identifikačních údajích. Pokud bude povinnost doručit Objednateli jakékoli oznámení anebo informaci součástí závazku Dodavatele podle této Smlouvy, zavazuje se Objednatel v případě odvolání souhlasu s používáním elektronické pošty zaplatit náhradu nákladů vynaložených Dodavatelem na zajištění doručení oznámení anebo informace listovní zásilkou.
3. Dodavatel prohlašuje, že není ve stavu úpadku ve smyslu ustanovení § 3 zákona č. 182/2006 Sb., tzv. insolvenčního zákona, v platném znění.
4. Objednatel prohlašuje, že má dostatečné finanční prostředky nebo příslib či finanční plán dostatečných finančních prostředků na úhradu ceny sjednané touto Smlouvou.
5. Smluvní strany mají zájem uzavřít platnou Smlouvu a žádné Smluvní straně není známa žádná skutečnost bránící jí uzavřít platnou smlouvu a poskytnout sjednaná plnění.

- Objednatel je veřejným zadavatelem (dále Zadavatel) ve smyslu ustanovení § 4 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, v platném znění (dále jen ZVZ).
- K uzavření Smlouvy dochází v důsledku výsledku soutěže o plnění veřejné zakázky zadáním veřejné zakázky ve smyslu ustanovení § 2 ZVZ, a to veřejné zakázky evidované pod č. **VZ0064770** a vyhlášené pod názvem: **Software pro laboratoř IV. Interní hematologické kliniky FN HK** (dále jen Veřejná zakázka). Dodavatelova nabídka byla v zadávacím řízení na plnění Veřejné zakázky Zadavatelem vyhodnocena jako ekonomicky nejvýhodnější.

Článek II - Účel Smlouvy a cíle Smluvních stran

- Účelem Smlouvy je poskytnutí plnění sjednaných servisních služeb dle zadání veřejné zakázky a podrobná úprava a právní vymezení poměru Smluvních stran při poskytování činností Dodavatele Objednateli pro vybrané informační technologie a uživatele informačního systému Objednatele. Smluvní strany předpokládají dlouhodobost smluvního poměru založeného touto Smlouvou.
- Společným cílem Smluvních stran je poskytnutí plnění na Veřejnou zakázku a zajištění níže sjednaných servisních služeb podpory provozu, funkčnosti a dostupnosti informačních systémů vyjmenovaných v této Smlouvě.

Článek III - Předmět Smlouvy

- Dodavatel se zavazuje prostřednictvím svých zaměstnanců a / nebo smluvních partnerů (dále jen Subdodavatelů) poskytovat Objednateli činnosti (dále jen Služby) spočívající v zajištění a podpoře provozu informačních systémů Objednatele, resp. v zajištění a podpoře provozu vybraných informačních technologií.
- Rozsah podpory a popis poskytovaných Služeb je uveden v **Příloze č. 1 a č. 2** Smlouvy, nabídky č. 1222_1022 učiněné Dodavatelem Objednateli v soutěži o Veřejnou zakázku (dále jen Nabídka) a v zadávacích podmínkách Objednatele jako Zadavatele (dále jen Zadávací dokumentace).
- Objednatel se zavazuje poskytovat součinnost k plnění podle této Smlouvy, poskytované Služby přijímat a platit Dodavateli dále sjednanou cenu ve sjednaných termínech.

Článek IV - Práva a povinnosti Smluvních stran

- Dodavatel se zavazuje poskytovat Služby s náležitou odbornou péčí kvalifikovanými a vyškolenými pracovníky tak, aby dosáhl výsledku sjednaného Smlouvou, v souladu s jemu známými zájmy Objednatele.
- Dodavatel se zavazuje provádět Služby ve shodě s bezpečnostními požadavky Objednatele, které budou písemně Dodavateli sděleny a Dodavatelem písemně potvrzeny.
- Dodavatel i Objednatel se zavazují stanovit za účelem řízení vztahu mezi Objednatelem a Dodavatelem v oblasti působnosti podle Smlouvy osobu odpovědnou za tento vztah. Jména pracovníků jsou uvedena v **Příloze č. 3** Smlouvy.
- Dodavatel se zavazuje stanovit osoby odpovědné za plnění závazků dle Smlouvy. Jména těchto osob a jsou uvedena v Příloze č. 3 Smlouvy. Změna oprávněných osob, příp. rozsahu jejich oprávnění vyžaduje pouze jednostranné písemné oznámení zaslané druhé Smluvní straně v souladu s touto Smlouvou, přičemž tato změna se stává účinnou okamžikem doručení takového oznámení.
- Objednatel se zavazuje stanovit odpovědné pracovníky a poskytnout Dodavateli veškerou součinnost, nezbytné údaje a informace potřebné k řádnému plnění Smlouvy a umožnit řádné plnění Smlouvy v plném rozsahu. V době provádění Služeb bude na vyžádání Dodavatele přítomen na pracovišti Objednatele odpovědný pracovník Objednatele, v odůvodněných případech i mimo rámec běžné pracovní doby, u plánovaných akcí po předchozí dohodě.
- Objednatel se zavazuje umožnit provádět Službu dle této Smlouvy i mimo běžnou pracovní dobu.
- Objednatel se zavazuje zajistit pracovníkům Dodavatele:
 - bezplatný vjezd a parkování v příslušných objektech Objednatele,
 - přístup na příslušná pracoviště v místech instalace technologií dotčených Smlouvou,
 - bezpečné, nezávadné a zdravé neohrožující pracovní prostředí.
- Objednatel se zavazuje přijmout sjednané plnění Dodavatele, ve sjednaném rozsahu a způsobilé sloužit svému účelu. Pokud Objednatel ani na základě písemného oznámení termínu předání plnění toto plnění bez jakéhokoli odůvodnění nepřevzme, má se za to, že plnění bylo předáno a převzato dnem, kdy se tak podle písemného oznámení mělo stát, nejpozději dnem, kdy bylo plnění dokončeno a Dodavatel umožnil Objednateli jeho užití. Písemné oznámení musí být adresováno příslušné odpovědné osobě, resp. osobě, která ji v době nepřítomnosti zastupuje, a musí jí být prokazatelně doručeno.

9. Objednatel se zavazuje po dohodě s Dodavatelem zajistit technické prostředky, komponenty (hardwarové, softwarové) nebo služby, které nejsou předmětem Smlouvy a jsou nutné pro zajištění činností 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.
10. Objednatel se zavazuje dodržovat ustanovení zákona č. 121/2000 Sb., 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.
11. 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.
12. Objednatel je oprávněn provádět datové a konfigurační změny v informačním systému. 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.
13. Objednatel se zavazuje umožnit Dodavateli technicky a organizačně vzdálený přístup k dotčeným prostředkům informačního systému Objednatele za účelem plnění činností a závazků Dodavatele dle Smlouvy.

Článek V - Místo, termíny a prokazování plnění

1. Místem plnění Služeb sjednaných dle Smlouvy jsou pracoviště Objednatele.
2. Místem plnění Služeb, které nejsou vázány na pracoviště Objednatele (např. konzultace, školení, vzdálený servis), jsou pracoviště Dodavatele, dle výběru Dodavatele, pokud není sjednáno jinak.
3. Dodavatel se zavazuje provádět pro Objednatele sjednané Služby ve sjednaných termínech. Termíny plnění jsou prodlouženy při zpožděních způsobených Objednatelem o čas zdržení.
4. Dodavatel se neocitá v prodlení s poskytnutím plnění v případech neposkytnutí potřebné součinnosti Objednatelem, ke které se Objednatel v této Smlouvě zavázal, pokud v důsledku porušení této povinnosti Objednatele nebylo možné službu provést. Za zdržení způsobené Objednatelem je považováno i zpoždění plateb Objednatele za Služby Dodavatele dle Smlouvy.
5. Termíny plnění a způsoby prokazování plnění jsou sjednány v Příloze č. 1 a 3 Smlouvy.

Článek VI - Cena plnění a platební podmínky

1. Objednatel se zavazuje za poskytnuté Služby dle Smlouvy platit Dodavateli sjednanou roční cenu bez DPH (Daň z přidané hodnoty) sjednanou v Příloze č. 1 Smlouvy.
2. Objednatel bere na vědomí, že ke sjednané roční ceně uhradí také 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 daňové doklady 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 30 dnů ode dne jeho doručení. Dodavatel se zavazuje odeslat každý daňový doklad nejpozději následující pracovní den po dni vystavení.
5. Daňové doklady budou zasílány elektronickou poštou na e-mailovou adresu Objednatele fakturace@xxxxxx.cz (bude doplněno při podpisu smlouvy). Objednatel se zavazuje zajistit, že e-mailová adresa nebude vázána na konkrétní osobu a bude na ní zajištěna pro zpracování příchozích e-mailů zastupitelnost zodpovědných pracovníků Objednatele. Daňové doklady budou zasílány formou přílohy e-mailu 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. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, v platném znění, prokazujícím jednoznačný původ a autenticitu zaslaného daňového dokladu.
6. Platby budou prováděny Objednatelem bezhotovostně na účet Dodavatele, který bude vždy uveden na příslušném daňovém dokladu. Za den úhrady se považuje den připsání příslušné částky na účet Dodavatele. Uvedené číslo bankovního účtu splňuje požadavky §109 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění, a jedná se o zveřejněné číslo bankovního účtu registrovaného plátce daně z přidané hodnoty.

7. Dodavatel není ke dni uzavření této smlouvy veden v registru nespolehlivých plátců daně z přidané hodnoty a ani mu nejsou známy žádné skutečnosti, na základě kterých by s ním správce daně mohl zahájit řízení o prohlášení za nespolehlivého plátce daně dle §106a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění.
8. Pokud Smluvní strany sjednají změnu rozsahu plnění dle Smlouvy v návaznosti na Objednatelem vyžádané změny v rozsahu a úrovni sjednaných Služeb, pak současně sjednají změnu sjednané roční ceny, a to formou písemného dodatku ke Smlouvě.

Článek VII - Ochrana osobních a citlivých údajů

1. Vzhledem ke skutečnosti, že v rámci smluvního vztahu založeného Smlouvou umožňuje Objednatel Dodavateli přístup k osobním a citlivým údajům subjektů údajů, svých klientů a pacientů (dále jen **Klienti**), ve smyslu zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů (dále jen **Zákon o ochraně osobních údajů**) a nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES, obecné nařízení o ochraně osobních údajů (dále jen **Nařízení**), zpřesňují Smluvní strany svá práva a povinnosti při zpracování osobních a citlivých údajů Klientů Objednatele v souladu s uvedenými právními předpisy následovně.
2. Dodavatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o nichž se dozví u Objednatele při plnění závazků dle Smlouvy nebo v souvislosti s nimi. To platí 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 (**Zákon o zdravotních službách**), jakož i o osobních údajích, citlivých údajích (dále jen **Osobní údaje**) a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení Osobních údajů ve smyslu zejména ustanovení § 15 odst. 1 Zákona o ochraně osobních údajů. Dodavatel se zavazuje nakládat s Osobními údaji v souladu s Nařízením, Zákonem o ochraně osobních údajů a prováděcími právními předpisy přijatými k ochraně osobních údajů.
3. Pokud Dodavatel přijde při plnění Smlouvy do styku s Osobním údajem a bude v postavení zpracovatele (dále jen **Zpracovatel**) ve smyslu Nařízení a Zákona o ochraně osobních údajů, zavazuje se nakládat s Osobními údaji pouze za účelem splnění závazků z této Smlouvy a žádným jiným způsobem, a to v souladu s Nařízením a Zákonem o ochraně osobních údajů a Zákonem o zdravotních službách a prováděcími předpisy.
4. Zpracovávání Osobních údajů v rozsahu údajů poskytnutých anebo zpřístupněných Objednatelem a týkajících se zdravotnické dokumentace Klientů, jimž jsou Objednatelem poskytovány zdravotní služby, a dále v rozsahu Osobních údajů zaměstnanců Objednatele, kteří jsou zdravotnickými pracovníky, Dodavatelem, může zahrnovat zejména provedení analýzy požadavku Objednatele, jeho vyřešení, zajištění záznamu o řešení požadavku Objednatele a důkazu pro případ pozdějších reklamací nebo jiných nároků vznesených Objednatelem v souvislosti s Dodavatelem poskytovanou Službou, implementace dat, odstranění Objednatelem ohlášených potíží při užívání informačního systému (dále jen **IS**), zabránění, vyhledávání a opravy problémů zjištěných při poskytování Služby, testování funkcí IS za účelem ověření nebo zvýšení kvality IS, zlepšování funkcí IS, vyhledávání hrozeb uživatelům a ochrany uživatelů IS, ukládání kopií databáze (datových záloh) Objednatele na určený server, provádění automatického výmazu databáze po uplynutí doby jejího uložení (dále jen **Sjednané činnosti**).
5. Osobní údaje nebudou použity k jinému účelu, než Sjednaným činnostem, ani z nich nebudou odvozovány informace pro žádné reklamní či jiné komerční účely.
6. Zpracování Osobních údajů je vedlejším závazkem Dodavatele při plnění této Smlouvy, úplata za zpracování je proto zahrnuta do ceny Služby dle této Smlouvy.
7. Dodavatel bere na vědomí, že při Sjednaných činnostech může přijít do styku s následujícími Osobními údaji:
 - a) Osobní údaje zaměstnanců Objednatele – jméno, příjmení, titul, datum a místo narození, rodné číslo, bydliště, zdravotní pojišťovna, doklad o dosaženém vzdělání, potvrzení lékaře o schopnosti vykonávat povolání, telefon, e-mail, bankovní účet zaměstnance, příp. další osobní údaje, které je Objednatel, jakožto zaměstnavatel, povinen na základě zákona zpracovávat za účelem vedení personální a mzdové agendy svých zaměstnanců,
 - b) Osobní údaje Klientů – jméno, příjmení, titul, rodné číslo, resp. číslo pojištěnce nebo datum narození, číslo pojišťovny, anamnestická data související se zdravotním stavem a péčí o Klienta, diagnózy, adresa bydliště anebo pobytu, telefonní číslo, e-mailová adresa, identifikační údaje zaměstnavatele, profese, informace o rodinných příslušnících, pohlaví, rodinný stav, občanství, identifikační údaje praktických lékařů Klienta, druh a výše sociální dávky.
8. Jakékoliv nakládání s Osobními údaji je nutné považovat za zpracování Osobních údajů.

9. Za porušení ochrany Osobních údajů v průběhu Sjednaných činností je odpovědný Dodavatel.
10. Dodavatel je oprávněn zpracovávat Osobní údaje pouze po dobu účinnosti Smlouvy anebo po dobu nezbytnou k plnění archivačních povinností podle platných právních předpisů, nejdéle však 10 let od jejího ukončení.
11. Po ukončení Smlouvy se Dodavatel zavazuje veškeré Osobní údaje, které má případně ve své k dispozici např. za účelem provádění testování anebo jiných operací za účelem zvýšení anebo ověření kvality systému prokazatelně smazat nebo vrátit Objednateli a vymazat existující kopie, neukládá-li zákon Dodavateli povinnost Osobní údaje zpracovávat i po ukončení Smlouvy.
12. Dodavatel za účelem ochrany Osobních údajů Objednatele a jeho Klientů před neoprávněným přístupem, použitím, zveřejněním nebo zničením, resp. před jejich náhodnou ztrátou či změnou uplatňuje technická a organizační bezpečnostní opatření, interní kontroly a rutiny zabezpečení Osobních údajů zajišťující splnění všech povinností dle Nařízení a Zákona o ochraně osobních údajů, zejména zajišťuje, aby veškeré přístupy byly možné pouze přes přístupová hesla pouze výslovně oprávněných pracovníků Dodavatele, ze záznamem historie o přístupu do IS Objednatele, a dále aby data obsažená ve zdravotnické dokumentaci Objednatele byla šifrována způsobem, který znemožní nahlížení do zdravotnické dokumentace neoprávněným osobám. Dodavatel se zavazuje zajistit informovanost svých pracovníků o povinnostech vyplývajících z této Smlouvy. Dodavatel se zavazuje zajistit, aby jeho pracovníci, kteří budou přicházet do styku s Osobními údaji, byli smluvně vázáni povinností mlčenlivosti ve smyslu Nařízení a Zákona o ochraně osobních údajů a poučení o možných následcích porušení těchto povinností s tím, že povinnost důvěrnosti bude jimi dodržována i po skončení jejich smluvního vztahu k Dodavateli. Dodavatel prohlašuje, že jeho zaměstnanci a/nebo subdodavatelé přicházející při výkonu své práce do styku s Osobními údaji pacientů a Klientů Objednatele, byli náležitě poučeni o povoleném způsobu nakládání s Osobními údaji a byli seznámeni s následky jednání, které by bylo v rozporu se zákonnou úpravou a bezpečnostními směrnicemi Objednatele, s nimiž byli prokazatelně seznámeni.
13. Dodavatel zajišťuje bezpečné zpracování Osobních údajů Klientů Objednatele zejména následujícími organizačními a technickými opatřeními Dodavatele:
- a) Aplikací Integrovaného systému řízení politiky bezpečnosti informací dle standardu normy ČSN ISO/IEC 27001:2006,
 - b) Řízením jednoznačně identifikovatelného a zabezpečeného přístupu uživatelů NIS Dodavatele,
 - c) Aplikací kryptografických opatření na ochranu Osobních údajů Objednatele, v rámci ukládání dat Objednatele včetně elektronické komunikace a výměny dat s datovým centrem v rámci veřejné sítě internet,
 - d) Aplikací systému zaznamenávání a vytváření záznamů událostí a změn formou logů.
14. Osobní údaje nebudou poskytnuty ani jakkoliv zpřístupněny třetím osobám ze zemí mimo EU a EHP.
15. Objednatel bere na vědomí, že v případě využití nástroje TeamViewer jsou využívány servery společnosti TeamViewer GmbH, sídlem Jahnstr. 30 D-73037 Göppingen Německo, která je tímto zapojena do zpracování Osobních údajů jako další zpracovatel (dále jen **Další zpracovatel**).
16. Dodavatel je povinen informovat Objednatele bez zbytečného odkladu o zapojení Dalšího zpracovatele, sdělit jeho identifikační údaje, a to s dostatečným předstihem tak, aby měl Objednatel možnost vyslovit vůči této změně své oprávněné námitky.
17. Dodavatel tímto prohlašuje, že v rámci své činnosti implementoval požadavky Nařízení a zpracování Osobních údajů bude probíhat v souladu s pravidly Nařízení. Dodavatel se zejména zavazuje:
- a) zpracovávat Osobní údaje pouze na základě doložených pokynů Objednatele činěného prostřednictvím oprávněných osob podle ujednání a způsobem dle této Smlouvy, tedy výhradně pokynem v písemné podobě ve formátu PDF prostřednictvím e-mailu zaslání na adresu helpdesk@stapro.cz anebo prostřednictvím záznamu v aplikaci HelpDesk na adrese <https://helpdesk.stapro.cz>, doloženého pokynu Objednatele je třeba i tehdy, mají-li být Osobní údaje předávány do třetí země nebo mezinárodní organizaci; Dodavatel je povinen archivovat veškeré pokyny Objednatele,
 - b) zachovávat mlčenlivost o povaze a nakládání s Osobními údaji,
 - c) provést vhodná technická a organizační zabezpečení, aby zajistil úroveň zabezpečení odpovídající danému riziku, při posuzování vhodné úrovně zabezpečení Dodavatel zohlední zejména rizika, která představuje zpracování, zejména náhodné nebo protiprávní zničení, ztráta, pozměňování, neoprávněné zpřístupnění předávaných, uložených nebo jinak zpracovávaných Osobních údajů, nebo neoprávněný přístup k nim,
 - d) nepředat ani nezpřístupnit Osobní údaje žádné třetí osobě, s výjimkami sjednanými výše (viz Další zpracovatel) bez předchozího písemného souhlasu Objednatele, tedy nezapojit do zpracování žádného dalšího zpracovatele bez předchozího písemného povolení Objednatele, udělí-li Objednatel povolení

k zapojení Dalšího zpracovatele, musí být tomuto Dalšímu zpracovateli uloženy stejné povinnosti na ochranu Osobních údajů, jaké jsou uvedeny v tomto článku Smlouvy,

- e) zohlednit povahu zpracování a být Objednateli nápomocen prostřednictvím vhodných technických a organizačních opatření při plnění Objednatelovy povinnosti reagovat na žádosti o výkon práv subjektů údajů stanovených v kapitole III. Nařízení (Práva subjektu údajů),
 - f) být Objednateli nápomocen při zajišťování souladu s povinnostmi podle článků 32 až 36 Nařízení, zejména být nápomocen v případech porušení zabezpečení Osobních údajů k tomu, aby Objednatel mohl vyhodnotit, zda porušení mělo za následek riziko pro práva a svobody Klientů, případně být nápomocen k tomu, aby Objednatel mohl řádně a včas ohlásit porušení zabezpečení Osobních údajů dozorovému úřadu (včetně údajů dle čl. 33 odst. 3 Nařízení) a ohlásit to Klientům, při výkonu této povinnosti je Dodavatel povinen reagovat bez zbytečného odkladu na pokyny a požadavky Objednatele, a to při zohlednění povahy zpracování a informací, jež má Dodavatel k dispozici,
 - g) bez zbytečného odkladu ohlásit Objednateli případy porušení zabezpečení Osobních údajů,
 - h) poskytnout Objednateli veškeré informace potřebné k doložení toho, že byly splněny povinnosti stanovené v tomto článku Smlouvy a umožnit audit, včetně inspekci, prováděné Objednatel nebo jiným auditorem, kterého Objednatel pověřil, a poskytovat součinnost k těmto auditům,
 - i) neprodleně informovat Objednatele v případě, že podle názoru Dodavatele určitý pokyn Objednatele porušuje ustanovení Nařízení nebo jiné předpisy týkající se ochrany Osobních údajů.
18. Zpracovatel může ve výjimečných a odůvodněných případech a vždy na základě předchozího požadavku Správce na poskytnutí služby servisní podpory, zpravidla opravy chyby ASW, požádat Správce o poskytnutí části nebo celé databáze Správce, obsahující Osobní údaje pacientů Správce, Klientů nebo zaměstnanců, v elektronické podobě do působnosti a prostředí Zpracovatele.

Poskytnutí Osobních údajů lze zrealizovat výhradně dle níže sjednaného postupu:

- a) Na základě výslovného požadavku Správce na poskytnutí servisních služeb požádá Zpracovatel v konkrétním záznamu aplikace HelpDesk Objednatele výhradně písemnou formou Správce o poskytnutí Osobních údajů.
- b) V záznamu HelpDesk je Zpracovatel povinen uvést zdůvodnění poskytnutí dat obsahující Osobní údaje, dobu nezbytně nutnou pro zpracování dat, způsob předání dat Zpracovateli, rozsah zpracování dat a způsob zpětného předání dat Správci nebo způsob likvidace dat Zpracovatelem.
- c) Žádost Zpracovatele na poskytnutí dat může odsouhlasit pouze písemnou formou výhradně pracovník Objednatele zodpovědný za ochranu a zpracování dat Správce (DPO) nebo statutární zástupce Objednatele. K datu uzavření Smlouvy je pracovníkem zodpovědným za ochranu a zpracování dat na straně Správce:
[REDACTED]
- d) Na základě souhlasu DPO Správce s poskytnutím dat potvrdí za stranu Zpracovatele výhradně DPO Zpracovatele písemnou formou do záznamu aplikace HelpDesk převzetí zodpovědnosti a kontrolu nad převzetím a zpracováním dat Správce. Současně DPO Zpracovatele vydá pokyn pověřenému pracovníkovi Zpracovatele k převzetí dat a zahájení řešení požadavku s využitím poskytnutých dat Správce. K datu uzavření Smlouvy je pracovníkem zodpovědným za ochranu a zpracování dat na straně Zpracovatele:
[REDACTED]
- e) Po ukončení řešení požadavku potvrdí do záznamu aplikace HelpDesk pověřený pracovník Objednateli ukončení používání poskytnutých dat Správce. Současně tuto informaci předá DPO Zpracovatele.
- f) DPO Zpracovatele zajistí kontrolu likvidace poskytnutých dat na straně Zpracovatele, příp. kontrolu předání dat zpět Objednateli a uvede o provedené kontrole likvidace anebo předání dat Objednateli písemný zápis do záznamu HelpDesk.
- g) Následně DPO Správce potvrdí převzetí zpracovaných dat zpět do působnosti Správce písemným zápisem do záznamu aplikace HelpDesk.

Článek VIII - 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, techniky, postupy atp. vztahující se k plnění Smlouvy, zůstávají ve vlastnictví Dodavatele a jsou obchodním tajemstvím Dodavatele ve smyslu ustanovení § 504 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění, pokud nejsou třetím osobám běžně dostupné, a Dodavatel má zájem na jejich utajení a ochraně. Dodavatel bere na vědomí, že obsah Servisní smlouvy, vč. jejích dodatků a příloh, podléhá povinnosti uveřejnění dle zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, v platném znění. Dodavatel prohlašuje, že Přílohy Smlouvy obsahují obchodní tajemství Dodavatele a

Dodavatel má zájem na jejich utajení a ochraně. Smlouva bude Objednatelům uveřejněna bez obchodního tajemství obsaženého v Přílohách Smlouvy s výjimkou ujednání o ceně plnění Smlouvy.

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 a s výjimkou povinností zveřejnění stanovených zákonem (zejména ZVZ a zákonem č. 340/2015 Sb., v platném znění). Dodavatel prohlašuje, že Přílohy Smlouvy obsahují obchodní tajemství Dodavatele a Dodavatel má zájem na jejich utajení a ochraně.
6. Povinnost mlčenlivosti může být prolomena pouze zákonem.
7. Smluvní strany se zavazují dodržovat povinnosti dle tohoto článku Smlouvy i po ukončení účinnosti Smlouvy.

Článek IX - Odpovědnost za škodu

1. Dodavatel odpovídá Objednateli za škodu, kterou mu způsobí při plnění Smlouvy svým zaviněným jednáním.
2. Dodavatel nese odpovědnost za jednání osob, které použil v souvislosti s plněním Smlouvy, bez ohledu na to, zda se jedná o jeho vlastní zaměstnance nebo Subdodavatele.
3. Dodavatel se odpovědnosti zproští zcela nebo zčásti, prokáže-li, že se na vzniku újmy podílel nepovolený, nesprávný či nekvalifikovaný zásah pracovníků Objednatelů či třetích osob (povolenost, správnost a/nebo kvalifikovanost je dána zejména touto Smlouvou, jejími přílohami, jakož i listinami, na které Smlouva odkazuje, manuály, příručkami, zvyklostmi a obecnými postupy užívání) a/nebo že mu ve splnění povinnosti ze Smlouvy dočasně nebo trvale zabránila mimořádná nebo nepředvídatelná událost nebo nepřekonatelná překážka vzniklá bez jeho zavinění mimo jeho osobní poměry.

Článek X - Sankční ujednání

1. Je-li Objednatel v prodlení s úhradou jakéhokoliv peněžitého plnění, je Dodavatel oprávněn požadovat na Objednateli zaplacení úroku z prodlení ve výši 0,025 % z dlužné částky za každý den prodlení. Obě Smluvní strany sjednávají, že takto upravený úrok z prodlení je přiměřený.
2. Objednatel je oprávněn kontrolovat plnění Smlouvy. Při případném zjištění i dílčího neplnění Smlouvy je Objednatel oprávněn nárokovat u Dodavatele i za dílčí neplnění termínu smluvní pokutu následovně:

■ doba zahájení řešení havárie - Poruchy provozu ASW	2 000 Kč za každou započatou hodinu
■ doba zahájení řešení Závady provozu ASW	1 000 Kč za každou započatou hodinu
■ doba odstranění havárie - Poruchy provozu ASW	5 000 Kč za každou započatou hodinu
■ doba odstranění Závady provozu ASW	1 000 Kč za každou započatou hodinu
■ nedostupnost pracoviště HelpDesk (web, telefon, e-mail)	2 000 Kč za každou započatou hodinu
3. Objednatel nemá nárok na smluvní pokutu v případě, že je v prodlení s úhradou jakéhokoliv peněžitého plnění 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 XI - 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 prvního dne po dni předání díla dle smlouvy **SO-XXXX**. Objednatel se zavazuje Smlouvu zveřejnit v souladu s příslušnými ustanoveními zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, a to nejpozději do pěti pracovních dnů od uzavření Smlouvy.
4. Tato Smlouva pozbývá účinnosti v následujících případech:
 - Vzájemnou dohodou Smluvních stran. Dohoda musí být sepsána v písemné formě.

- Písemnou výpověď kteroukoliv ze Smluvních stran, výpovědní lhůta je tříměsíční a běží od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé Smluvní straně, Smluvní strany sjednávají, že výpověď Dodavatele může být doručena nejdříve po uplynutí 10 (deseti) let od nabytí účinků Smlouvy, jakákoliv dříve doručená výpověď vyvolá účinky, jako by byla doručena po uplynutí 10 (deseti) let od nabytí účinků Smlouvy.
- Písemným odstoupením od Smlouvy Objednatelem z důvodů stanovených zákonem a dále 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 Dodavatelova úpadku ve smyslu zákona č. 182/2006 Sb., v platném znění, z důvodu zániku oprávnění Dodavatele k podnikatelské činnosti dle této Smlouvy.
- Písemným odstoupením od Smlouvy Dodavatelem z důvodů stanovených zákonem a dále z důvodu prodloužení Objednatele s jakoukoliv platbou nárokovanou Dodavatelem dle Smlouvy o více než 3 kalendářní měsíce po termínu splatnosti, z důvodu Objednatelova úpadku ve smyslu zákona č. 182/2006 Sb., v platném znění,.
- Odstoupení kteroukoliv ze Smluvních stran má účinky pouze do budoucna.

Článek XII - Ustanovení společná a závěrečná

1. **Změna Smlouvy** – Jakékoliv změny Smlouvy musí být sepsány formou písemných dodatků ke Smlouvě a musí být podepsány Smluvními stranami, osobami oprávněnými k takovému jednání.
2. **Rozhodné právo** – Vztahy mezi Smluvními stranami výslovně neupravené touto Smlouvou se řídí režimem občanského zákoníku (zákon č. 89/2012 Sb., v platném znění) a autorského zákona (zákon číslo 121/2000 Sb., v platném znění).
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, 2 a 3:
 - Příloha č. 1 - Rozsah služeb 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 přepravním prostředkem 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, pokud smluvní strana, která je příjemcem písemnosti, potvrdí do tří dnů její přijetí.
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, tuto Smlouvu učinit neplatnou nebo neúčinnou, nebo zmařit její účel a cíl tak, jak jej v této Smlouvě společně deklarovaly.

V Pardubicích dne 2.5.2019

V Hradci Králové dne 16.5.2019

Dodavatel:

Ing. Leoš Raibr

jednatel společnosti
STAPRO s. r. o.

Objednatel:

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

Příloha č. 1 - Rozsah služeb a cena plnění

Článek I - Vymezení předmětu dodávky Služeb

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

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 Openlims

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

FONS Openlims - řízená dokumentace

FONS Openlims - elektronická dokumentace (EZD)

FONS Openlims modul pro komunikaci s analyzátory IV. interní hematologické kliniky včetně modulů QC:

- | | |
|---------------------------------------|------------------|
| - Stago STA Compact | - eIPU |
| - Stago STA-R Evolution (2x) | • Sysmex DI 60 |
| - EOLA HP (9x) | • Sysmex XE-5000 |
| - Linear Chemicals, S.L. LENA NE (2x) | • Sysmex XN-3000 |

Počet licencí pracovních stanic FONS Openlims **HEM – 40** pracovních stanic

2. Technické prostředky

Servisní podpora technických prostředků není touto Smlouvou sjednána.

Článek II - Podpora aplikačních software

3. 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 podpory provozu aplikace zahrnuje:
 - Garance funkčnosti ASW – poskytování opravných kódů (build).
 - Garance rozvoje ASW a db prostředí – poskytování výrobcem uvolněných updatů a upgradů.
 - Garance legislativních updatů – poskytování legislativních upgradů.
 - Garance dostupnosti úprav ASW – poskytování uvolněných úprav ASW.
 - 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,
 - instalace nových verzí,
 - instalace oprav (build),
 - zaškolení správce ASW.
 - 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** – nepřetržitý 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 v případě havárie provozu ASW** – zahájení servisního zásahu nejpozději do 120 minut od nahlášení havárie provozu ASW na službu HotLine.
- Garance **zahájení servisního zásahu v místě provozu ASW v případě havárie provozu ASW** – dojezd odborného pracovníka na místo instalace ASW nejpozději do šesti hodin od nahlášení havárie provozu ASW na službu HotLine.
- **Preventivní prohlídky** – kontrola funkčnosti, zabezpečení a optimalizaci provozu dle sjednaných oblastí, včetně vypracování zprávy – protokolu:
 - FONS Openlims všechny moduly vč. db prostředí **2 x ročně**
- **Instalace sw změn ASW FONS Openlims** - služba zajištění pravidelné instalace sw změn aplikace FONS Openlims:
 - instalace sw změn ASW **4 x ročně**
- **Servisní hodiny** – konzultační a servisní a služby rozvoje a podpory ASW poskytované vzdáleně nebo v místě Objednatele dle sjednaných oblastí nebo pracovišť Objednatele:
 - pracoviště laboratoří s ASW FONS Openlims **5 hodin měsíčně**

Článek III - Podpora technických prostředků IS

Servisní podpora technických prostředků není touto Smlouvou sjednána.

Článek IV - Definice programu servisní podpory

NEPŘETRŽITÁ SERVISNÍ PODPORA provozu ASW				
Kategorie incidentu	Příjem hlášení	Zahájení řešení	Obnovení provozu Odstranění závady	Servisní výjezd
Porucha havárie přerušení provozu	Služba HotLine - 24x7 Pracoviště HelpDesk - 9x5 v pracovní dny: od 7:00 do 16:00 hod.	Nejpozději do 120 minut od příjmu hlášení	Nejpozději do 4 hodin od zahájení řešení	Nejpozději do 6-ti hodin od zahájení řešení
Závada významné omezení provozu		Nejpozději následující pracovní den	Nejpozději do 8 hodin od zahájení řešení	Nejpozději druhý následující pracovní den od zahájení řešení

- **Zahájením řešení** se rozumí:
 1. zahájení prací na lokalizaci a odstranění závady,
 2. nebo poskytnutí přijatelného náhradního řešení,
 3. nebo předání nahlášené závady k vyřešení Objednateli nebo třetí straně (např. subdodavateli).
- **Pracovní doba** - pouze v pracovní dny od 7:00 hod. do 16:00 hod.
- **Servisní výjezd** - pouze v případě, že servisní zásah nebude možné realizovat vzdáleným přístupem k technickým prostředkům v prostředí zákazníka (zejména výpadek konektivity do sítě internet). Termín servisního výjezdu stanovuje dojezd servisního technika na místo instalace technických prostředků zajišťujících provoz ASW. Doba, kdy není možné realizovat servisní zásah vzdáleným přístupem a čas na cestě v rámci servisního výjezdu, se nezapočítává do časů řešení a časů obnovení provozu.
- **Obnova dat ze zálohy** - čas nezbytně nutný na dobu obnovy dat ze zálohy se nezapočítává do časů řešení a časů obnovení provozu. Jedná se zejména o čas předání záložních dat Objednatелеm Dodavateli a strojový čas průběhu zpracování - konverze zálohy dat na čitelná data na prostředcích Objednatele.

Podmínkou sjednání Nepřetržité servisní podpory provozu ASW je zajištění technologických podmínek na straně Objednatele, nezbytných pro poskytování služby dostupnosti:

- Virtuální nebo replikované servery s běžící aplikací a databází.
- Aktivní účast správce serverů Objednatele na zajištění provozu HW serveru a provozu všech dalších nezbytných služeb nebo technologií (internet, el. energie, klima apod.)
- Záloha dat dostupná na rychlém médiu, zpravidla diskové pole nebo zálohovací HDD.
- Neomezený a otevřený vzdálený přístup do sítě LAN Objednatele pro jmenované pracovníky Dodavatele.
- Možnost vzdáleného monitoringu provozu serverů a aplikace Dodavatelem.

Článek V - Cena plnění

označení služby	roční cena plnění
FONS Openlims servisní Základní podpora a údržba provozu ASW	12 500,00 Kč
FONS Openlims servisní Nepřetržitá podpora a údržba provozu ASW	0,00 Kč
FONS Openlims Servisní hodiny podpora a rozvoj ASW	67 200,00 Kč
FONS Openlims Instalace změn ASW	0,00 Kč
celková roční cena podpory bez DPH	79 700,00 Kč
sjednaná měsíční úhrada bez DPH	6 641,67 Kč

Cena služeb nad rámec sjednané servisní podpory

Servisní, konzultační a instalační práce nad rámec sjednaných Služeb dle Smlouvy poskytuje Dodavatele na základě písemné objednávky Objednatel. Dodavatele je oprávněn vystavit daňový doklad po dokončení a předání sjednaného plnění Objednateli. Ceny prací nad rámec plnění Smlouvy se sjednávají následovně:

Expertní konzultační služby (analýzy, audity)	2 500 Kč / člhod.
Expertní práce (HW a SW)	2 100 Kč / člhod.
Odborné práce (HW a SW)	1 500 Kč / člhod.
Zákazníkům s uzavřenou servisní smlouvou je na ceny prací poskytována sleva 10 %.	

Expertní konzultační služby

Audity výkaznictví

Přepočet produkce referenčního období podle aktuální úhradové vyhlášky

Analýza poskytované péče a optimalizace smluvních vztahů

Expertní práce (HW a SW)

Analýza a audit zabezpečení a provozu systémů

Návrhy, implementace a správa služeb infrastruktury systémů

Implementace zabezpečení provozu a komunikace systémů

Řešení havárie systémů, záchrana a obnova dat

Programátorské práce na zakázku

Odborné práce (HW a SW)

Konzultační a projektová činnost

Instalace HW a OS serverových systémů

Instalace databázových systémů

Implementace serverových systémů

Implementace systémů sledování a správy

Implementace systémů ASW IS

Diagnostika a oprava HW závady techniky

Servisní práce HW, OS, DB a ASW systémů

Instalace HW techniky s výjimkou serverů

Servisní práce HW techniky s výjimkou serverů

Práce mimo pracovní dobu

Za práci mimo pracovní dobu bude cena navýšena o 50%.

Za práci v noci a ve dnech volna bude cena navýšena o 100 %.

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

Konec přílohy č. 1

Příloha č. 2 - Popis služeb

Článek I - Podpora aplikačního software

1. 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“.

1.1. 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. build). Dodavatel provádí opravu zjištěných chyb pouze do poslední uvolněné verze ASW. Poslední uvolněnou verzí se rozumí Dodavatelem k distribuci uvolněná a zveřejněná nejnovější verze ASW, včetně posledního uvolněného buildu. Dodavatel přijímá k opravě a odstranění pouze chyby vyskytující se v poslední uvolněné verzi ASW, včetně posledního buildu. V případě, že Objednatel oznámí chybu ve starší verzi ASW, je za zahájení řešení odstranění nahlášené chyby považován také pokyn Dodavatele Objednateli k nasazení aktuální verze ASW a pokyn k následnému otestování nahlášené chyby Objednatelem na této poslední uvolněné verzi ASW.
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 dodávány na trh.

Během doby účinnosti Smlouvy Objednatel nepřipouští, že by byl nucen přejít na jiný informační systém, byť od stejného Dodavatele. Pokud bude nutný update ASW, pak Smluvní strany sjednávají, že tento update je zahrnut v ceně plnění dle Smlouvy.

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 Objednatelem zpravidla elektronicky vykazovaným údajům a datům pro ostatní subjekty, vyjmenované zákonem nebo podzákonnou právní normou. 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 požadavky dané zákonem nebo podzákonnou právní normou uveřejněnými ve sbírce zákonů ČR.

Úprava ASW bude provedena při každé změně právních předpisů, která se bude dotýkat funkcí ASW. Lhůta k provedení a uvolnění 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://www.fonsportal.cz>.
5. **Servisní garance** – Dodavatel se zavazuje pro zajištění provozu ASW garantovat Objednateli dostupnost služeb servisní pohotovost a služby HelpDesk Centra podpory zákazníků v rozsahu dle sjednaného programu servisní podpory provozu ASW. Součástí služby je řešení závad, poruch a nestandardních stavů ASW vzdáleným přístupem, případně i v místě plnění na pracovištích Objednatele, poradenská služba a poskytování nových verzí systému.
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.
- **služby instalace oprav** - instalace opravných kódů (build) ASW FONS Openlims poskytovaných v rámci této podpory. Instalační práce Dodavatele jsou poskytovány v rámci ceny Základní podpory dle Smlouvy.
- **služby školení** 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.

Dodávku následujících služeb podpory ASW FONS Openlims:

- Instalační práce spojené s instalací updatů, upgradů a nových verzí databázového prostředí.
- Požadavky na úpravy a rozvoj ASW. Tyto požadavky budou realizovány na základě samostatných objednávek Objednatele.
- 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. 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 funkčnosti** - Dodavatel se zavazuje na vyžádání dle objednávky Objednatele instalovat Objednateli pro podporu db prostředí inovované softwarové kódy Service Pack a update. Podmínkou je volné šíření licence inovovaných kódů výrobcem nebo poskytnutí legální licence Objednatelem.
2. **Garance opravy** - Dodavatel se zavazuje na vyžádání dle objednávky Objednatele instalovat vybrané opravné softwarové kódy na db prostředí serveru ASW Objednatele. Podmínkou je volné šíření licence inovovaných kódů výrobcem nebo poskytnutí legální licence Objednatelem.
3. **Garance technické podpory výrobce** - Dodavatel se zavazuje zprostředkovat a využít pro provoz db prostředí Objednatele technickou podporu výrobce nebo Dodavatele databázového prostředí. Tato podpora zahrnuje zejména:

- Přehled o sw opravách (build) a vyžádání přístupu k těmto opravným kódům za účelem řešení chyb v programovém kódu příslušného produktu instalovaného u Objednatele.
- Přístup do znalostní databáze „Knowledge database“ - aktualizovaná databáze technických referencí, která informuje o problémech, obsahuje vysvětlení chybových hlášení a další informace.
- Přístup na Support Forum - možnost sdílení problémů a podpora řešení uživatelů databázových produktů.

4. **Podpora db prostředí nezahrnuje** v ceně Smlouvy dodávku následujících služeb:

- Instalační práce nutné k instalaci opravných kódů, updatů, upgradů a nových verzí.
- Poskytnutí opravných nebo inovovaných softwarových kódů, které výrobce sw poskytuje za úhradu.

1.3. Rozšíření základní podpory - Program nepřetržité podpory provozu ASW FONS Openlims

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

1. **Servisní garance nepřetržité dostupnosti servisních služeb 24x7 podpory provozu ASW FONS OPENLIMS** – Dodavatel se zavazuje zajistit dostupnost nepřetržité pohotovosti a reakce služby servisního týmu technických specialistů pro řešení havarijních stavů v provozu systémové a aplikační vrstvy informačního systému. Dostupnost nepřetržité pohotovosti a reakce servisního týmu je zajištěna prostřednictvím vyhrazeného telefonního čísla služby HotLine, definovaného v příloze č. 3. Dostupnost nepřetržité 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.
2. **Servisní garance nepřetržité dostupnosti servisních služeb 24x7 podpory provozu db prostředí MS SQL** – Dodavatel se zavazuje zajistit dostupnost nepřetržité pohotovosti a reakce služby servisního týmu technických specialistů pro řešení havarijních stavů v provozu systémové a databázové vrstvy ASW. Dostupnost nepřetržité pohotovosti a reakce servisního týmu je zajištěna prostřednictvím vyhrazeného telefonního čísla služby HotLine, definovaného v příloze č. 3. Dostupnost nepřetržité 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.
3. **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.
4. **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.
5. **Garance zahájení servisního zásahu vzdáleným přístupem v případě havárie provozu ASW** - 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.
6. **Garance zahájení servisního zásahu v místě provozu ASW v případě havárie 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 Hotline.

1.4. 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.

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 základní ceně podpory ASW jako neoddelitelná součást základní podpory ASW.

■ **Instalace sw změn ASW FONS Openlims**

- a) Dodavatel se zavazuje provést čtyřikrát ročně instalaci veškerých sw změn ASW FONS Openlims za uplynulé období od poslední instalace sw s výjimkou ujednání bodu i) níže.
- b) Na server budou instalovány databázové změny a aktualizace nového klienta referenční stanice FONS Openlims. Po provedení instalace sw změn je nutné v rámci součinnosti zajistit Objednatelem aktualizaci stanic jednotlivých uživatelů, což je zpravidla restart samotné stanice, který zajistí spuštění aktualizacího programu s funkcí synchronizace klientské části FONS Openlims mezi serverem a stanicí uživatele.
- c) Instalace bude provedena pouze po souhlasu pracovníka Objednatele zodpovědného za spolupráci s Dodavatelem dle čl. I. přílohy č. 3 smlouvy, tzn. po souhlasu času a termínu instalace, resp. souhlasu odstávky provozu ASW pracovníkem Objednatele.
- d) Odsouhlasení data instalace bude probíhat pouze prostřednictvím záznamu aplikaci HelpDesk STAPRO. Dodavatel vždy vyzve Objednatele k potvrzení data instalace změn.
- e) Zákazník může také požádat o instalaci změn sám, opět pouze prostřednictvím záznamu požadavku v aplikaci HelpDesk.
- f) V případě zjištění sw chyby ovlivňující provoz Objednatele, bude provedena Dodavatelem instalace sw změn s opravou chyby i mimo sjednané termíny bez zbytečného odkladu.
- g) Instalaci změn bude prováděna v pracovní dny od pondělí do čtvrtka včetně. Instalace nebude prováděna v pátek, v sobotu, v neděli, ve svátky a v mimo pracovní dny.
- h) Instalace začne ve sjednaném a potvrzeném termínu od 15:00 hod., pokud nebude sjednáno jinak. V případě, že pro možnost instalace bude potřeba odstávka provozu, bude tato informace součástí požadavku v záznamu HelpDesk. Pokud bude nutné v případě instalace změn provést zálohování dat ASW FONS Openlims, zajistí toto Dodavatel v rámci instalace změn sw.
- i) Součástí této služby není instalace změny ASW FONS Openlims při přechodu na novou verzi databázového prostředí MS SQL, tzn. např. z v. MS SQL 2008 na v. 20XX. Tyto změny budou realizovány na základě objednávky nad rámec této smlouvy.

1.5. 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:

- **Servisní hodiny** - konzultační a servisní služby rozvoje a podpory ASW poskytované zpravidla vzdáleně nebo také na pracovištích Objednatele dle sjednaných oblastí nebo pracovišť Objednatele, které zejména zahrnují:
 - konzultační činnost pro uživatele a správce ASW, vzdáleně telefonicky, emailem, prostřednictvím požadavku HelpDesk,
 - konzultační činnost pro uživatele a správce ASW, fyzicky na pracovištích Objednatele formou konzultační návštěvy,
 - zaškolení a podpora uživatelů při rutinním provozu a konfigurace ASW z pohledu uživatele, zpravidla vzdáleně nebo také na pracovišti Objednatele formou konzultační návštěvy,
 - metodická podpora konfigurace, nastavení a užití ASW včetně systémové části pro zajištění rozvoje ASW dle požadavků a potřeb Objednatele,
 - servisní služby systémové části ASW vzdáleným přístupem dle požadavků a potřeb Objednatele.

Rozsah servisních hodin pro jednotlivé části ASW je sjednán v příloze č. 1. Nevyčerpané hodiny budou převoditelné mezi měsíci a lze je převést do následujícího kalendářního roku.

2. Další ujednání k podpoře aplikačních software

2.1. 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 Objednatel 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.

2.2. Specifická ujednání pro preventivní prohlídky a konzultační návštěvy

1. V prvním roce účinnosti Smlouvy bude provedena alikvotní část preventivních prohlídek.
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 Objednatel. O způsobu provedení rozhoduje Dodavatel.
4. Konzultační návštěvy jsou realizovány návštěvami pracovníků Dodavatele na pracovišti Objednatel.
5. Konzultace na dálku jsou poskytovány zejména prostřednictvím telefonu a dále elektronickou formou prostřednictvím záznamů HelpDesk, případně e-mailem.
6. 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.
7. O provedení preventivní prohlídky anebo konzultační návštěvy bude pracovníkem Dodavatele vypracován protokol v elektronické podobě. Každý protokol bude Dodavatelem uložen v Úložišti dokumentů Dodavatele na FONS Portal <https://www.fonsportal.cz/> a bude k dispozici všem uživatelům ASW, včetně pracovníků Objednatel, uvedených v příloze č. 3 Smlouvy. Každý uživatel má možnost vlastního nastavení zasílání informačních (notifikačních) e-mailů nad Úložištěm dokumentů, které se odesílají při přidání nebo změně dokumentu v Úložišti dokumentů FONS Portal.
8. V Úložišti dokumentů je pro potřeby Objednatel současně uložen přehled čerpání konzultačních návštěv a profylaktických kontrol, případně dalších paušálních služeb se stanoveným rozsahem čerpání.

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.

1. Kategorie incidentu

Klasifikace incidentu		
Kategorie incidentu	Závažnost incidentu	Příklad
Havárie - přerušení provozu (v rámci ZD označení Porucha)	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.	▪ Havárie db serveru. ▪ Nedostupný příjem pacientů. ▪ Nedostupné zadávání výsledků v LIS. ▪ Nefunkční komunikace s hlavním analyzátozem. ▪ Nefunkční zpracování Výkaznictví v období vykazování.
Významná závada - významné	Služba ASW nebo kritické funkce	▪ Významné (hromadné) chyby

Klasifikace incidentu		
Kategorie incidentu	Závažnost incidentu	Příklad
omezení provozu (v rámci ZD označení Závada)	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.	ve vykázaných dávkách. - Nefunkční zálohování. - Časté narušování denního souboru LIS a nutnost jeho obnovování. - Neúměrně dlouhá doba odezvy ASW.
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.	- Nefunkční tisk na jednom pracovišti. - Nefunkční kontrola podmínek pořizování dokladů – výkazů pro pojišťovnu. - Nesprávná konfigurace provozu pracoviště.

Konec přílohy č. 2

Článek II - Součinnost a komunikace

1. Centrum podpory zákazníka - HelpDesk

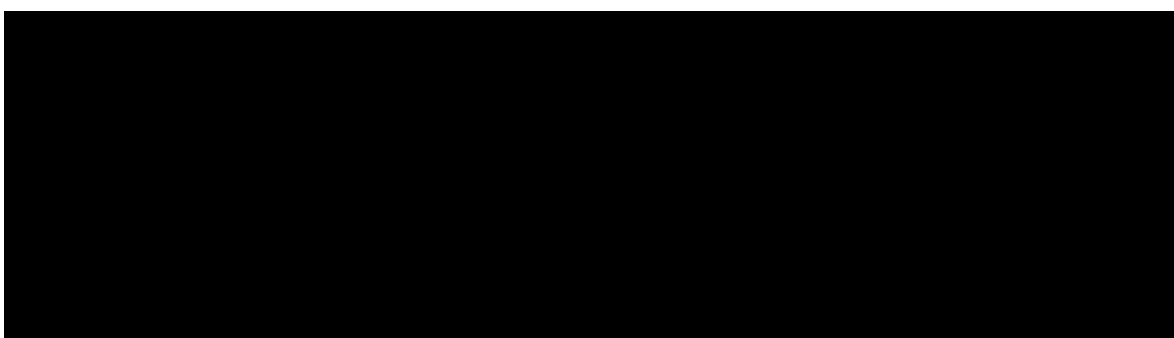
1.1. HelpDesk - základní určení

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 aplikaci HelpDesk STAPRO a pracoviště služby HelpDesk STAPRO (dále jen HelpDesk).
2. Přístup k aplikaci HelpDesk mají pouze registrovaní uživatelé Objednatele dle rozsahu přidělených uživatelských práv. Dodavatel zajišťuje nepřetržitý provoz aplikace HelpDesk v rozsahu 24 hodin denně x 7 dní v týdnu x 365 dní v roce. Přístup registrovaných uživatelů Dodavatel časově a místně neomezuje.

3. 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.
4. Přístup ke službám pracoviště HelpDesk je poskytován a garantován Dodavatelem jako nedílná součást Smlouvy.

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, tzn. zaevidovat chybu nebo závadu do systému HelpDesk Dodavatele.
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:



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 I. Tito pracovníci obdrží před prvním přihlášením e-mail Dodavatele s přihlašovacími údaji a základním popisem pro přihlášení do aplikace HelpDesk.
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,
 - předložení návrhu řešení (vyžaduje-li řešení problému dodatečné náklady - investice, testování, vypracování alternativního řešení či postupu atd.).

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.

1.4. Uložení a zabezpečení uživatelských dat HelpDesku

1. Dodavatel provozuje službu aplikace HelpDesk v rámci vlastního datového centra fyzicky umístěného v sídle Dodavatele. Všechna data aplikace HelpDesk jsou provozována, ukládána a zálohována v rámci tohoto vlastního datového centra Dodavatele, tzn. pouze na území České republiky. Správu, provoz a používání těchto dat zajišťují výhradně smluvní pracovníci Dodavatele na základě přiděleného oprávnění Dodavatele s individuálním přístupem ke službě aplikace HelpDesk včetně uživatelských dat.

2. Centrum podpory zákazníka - HOTLINE

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. 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 bude předáno při podpisu smlouvy**
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 čl. I.
6. Každé hlášení bude zaznamenáno pracovníkem služby HotLine v systému HelpDesk a bude řešeno dle závazků garantovaných Smlouvou.

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 nenese zodpovědnost a nemá vliv na její provoz.

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 zkoušet 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

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 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.

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. Smluvní strany sjednávají vzdálený přístup prostřednictvím zabezpečeného kanálu sítě Internet, způsob připojení VPN tunel (IPSec, PPTP, SSL) + RDP nebo RDP přístup (terminálová relace).
3. Požadavek na otevření vzdáleného přístupu je pracovník Dodavatele oprávněn směřovat na pracoviště HelpDesk Objednatele na kontakty tel. 495 834 443 nebo na e-mail helpdesk@fnhk.cz, v urgentních případech bude vzdálený přístup umožněn po dohodě odpovědných pracovníků Smluvních stran.
4. Pro vzdálený přístup využije Dodavatele stávající infrastrukturu Objednatele, založenou na přístupech přes VPN koncentrátory, které jsou vlastněny Objednatelem. Přístup Dodavatele na server(y) z důvodu plnění služeb dle Smlouvy bude realizován standardními prostředky a postupy (RDP, SSH apod.).
 - Požadavek na konkrétní otevření brány bude Dodavatel směřovat na HelpDesk Objednatele, a to buď telefonicky (495 834 443) nebo e-mailem (helpdesk@fnhk.cz).
 - Připojení bude používáno pouze k účelům definovaným v žádosti a pouze na dobu nezbytně nutnou k provedení příslušných prací.
 - Připojení pro plánované akce musí být dohodnuto v dostatečném předstihu, minimálně 2 pracovní dny předem, pokud se odpovědná osoba Dodavatele a odpovědná osoba Objednatele nedohodnou jinak, a to s přihlédnutím k minimalizaci vlivu připojení na provoz Objednatele. Odpovědná osoba Objednatele má právo odmítnout nebo odložit vzdálené připojení.
 - Připojení v rámci neplánované urgentní akce (porucha, provozní problém, konzultace) bude umožněno po dohodě Dodavatele a odpovědné osoby Objednatele nebo osoby sloužící pohotovostní službu Objednatele.
 - Skutečnost, že vzdálené připojení již nebude používáno a je možné ho ukončit (tedy typicky že potřebné práce již byly dokončeny), Dodavatel neprodleně nahlásí odpovědnému pracovníkovi Objednatele, se kterým daný případ komunikuje.
 - O chystaných pracích (např. nasazení nových verzí, změnách nastavení, importu/exportu dat apod.) je Dodavatel povinen informovat pracovníka Objednatele odpovědného za plnění smlouvy (forma emailu je dostatečná). Stejně tak Dodavatel informuje o výsledku a ukončení těchto prací.

Článek IV - Specifická ujednání

1. Speciální licence SW produktů ve vlastnictví Objednatele

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