

# SERVISNÍ SMLOUVA č. SO - 3364 ÚDRŽBA A PODPORA PROVOZU IS

## Nemocnice Tišnov, příspěvková organizace

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl Pr vložka 1239,  
se sídlem Purkyňova 279, Tišnov, PSČ 666 13,  
zastoupená MUDr. Bořek Semrád, ředitel nemocnice,  
IČ 44947909,  
bankovní spojení Komerční banka, a.s., , č. ú. 43-6872700247 / 0100,  
adresa elektronické pošty: info@nemtisnov.cz,  
(dále jen **Objednatel**),  
**na straně jedné,**

a

## STAPRO s. r. o.

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

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

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

## Článek 1 - Účel Smlouvy a cíle Smluvních stran

- 1.1. Účelem Smlouvy je podrobná úprava a právní vymezení poměru Smluvních stran při poskytování činností Dodavatele Objednateli pro vybrané informační technologie a uživatele informačního systému Objednatele, včetně nahrazení stávajících činností, původně vymezených ve Smlouvě Podpora a údržba NIS a LIS AKORD č. 02203 ze dne 15.4.2002 a všech jejich dodatků. Smluvní strany předpokládají dlouhodobost smluvního poměru založeného touto Smlouvou.
- 1.2. Společným cílem Smluvních stran je zajištění provozu, funkčnosti a dostupnosti vybraných informačních technologií a informačních systémů užívaných Objednatelem a uživateli Objednatele.

## Článek 2 - Předmět Smlouvy

- 2.1. 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.
- 2.2. Rozsah podpory a popis poskytovaných Služeb je uveden v **Příloze č. 1 a č. 2** Smlouvy.
- 2.3. Objednatel se zavazuje poskytovat součinnost k plnění podle této Smlouvy, poskytované Služby přijímat a platit Dodavateli dále sjednanou cenu ve sjednaných termínech.
- 2.4. Jakékoli jiné činnosti nebo jiný rozsah, než uvedené v **Příloze č. 1 a č. 2** Smlouvy, mohou být zajišťovány Dodavatelem po dohodě s Objednatelem, a to výhradně na základě samostatně potvrzené písemné objednávky či další smlouvy, a to v cenách dle potvrzené písemné objednávky nebo smlouvy nebo ceníku Dodavatele platného v době poskytnutí činnosti.

## Článek 3 - Prohlášení Smluvních stran

- 3.1. Dodavatel tímto prohlašuje, že je odbornou firmou oprávněnou a způsobilou k řádnému a kvalifikovanému zabezpečení Služeb dle této Smlouvy.

- 3.2. Smluvní strany tímto prohlašují, že mají zájem na vzájemné dlouhodobé spolupráci upravené Smlouvou, a dále prohlašují, že mají dostatečné finanční prostředky na zajišťování Služeb dle Smlouvy a na úhradu ceny sjednané Smlouvou.
- 3.3. Dodavatel i Objednatel tímto každý za sebe prohlašuje, že není ve stavu úpadku ani hrozícího úpadku ve smyslu zákona č. 182/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů, tzv. insolvenčního zákona, a nejsou mu známy žádné okolnosti, které by takovému stavu mohly nasvědčovat.

#### Článek 4 - Práva a povinnosti Smluvních stran

- 4.1. 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.
- 4.2. Dodavatel se zavazuje provádět Služby ve shodě s bezpečnostními požadavky Objednatele, které budou písemně Dodavateli sděleny a Dodavatelem písemně potvrzeny.
- 4.3. 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.
- 4.4. Dodavatel se zavazuje stanovit osobu odpovědnou za plnění závazků dle Smlouvy. Jméno pracovníka je uvedeno v **Příloze č. 3** Smlouvy.
- 4.5. 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.
- 4.6. Objednatel se zavazuje umožnit provádět Službu dle této Smlouvy i mimo běžnou pracovní dobu.
- 4.7. 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 zdraví neohrožující pracovní prostředí.
- 4.8. Objednatel se zavazuje přijmout sjednané plnění Dodavatele, ve sjednaném rozsahu, způsobilé sloužit svému účelu. Pokud Objednatel ani na základě písemného oznámení termínu předání plnění toto plnění bez jakéhokoli odůvodnění nepřevzme, má se zato, 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.
- 4.9. 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.
- 4.10. Objednatel se zavazuje dodržovat ustanovení zákona č. 121/2000 Sb., tzv. autorského zákona v platném znění. Objednatel bere na vědomí, že Dodavatel provádí implementaci a poskytuje Služby dle této Smlouvy pouze v prostředí legálního software a že za užívání nelegálního software Objednatelem nenese Dodavatel žádnou odpovědnost.
- 4.11. Objednatel je oprávněn provádět datové a konfigurační změny v informačním systému spravovaném Dodavatelem. Pokud tyto změny budou mít negativní dopad na služby a činnosti zajišťované Dodavatelem, pak Dodavatel neodpovídá za případné neplnění či omezené plnění poskytovaných služeb a činností. Objednatel se v takovémto případě zavazuje vyvolat jednání s Dodavatelem k zajištění nápravy.
- 4.12. Objednatel se zavazuje umožnit Dodavateli technicky a organizačně vzdálený přístup k definovaným prostředkům informačního systému Objednatele za účelem plnění činností a závazků Dodavatele dle Smlouvy.



## Článek 5 - Místo, termíny a prokazování plnění

- 5.1. Místem plnění Služeb sjednaných dle Smlouvy jsou pracoviště Objednatele.
- 5.2. Místem plnění Služeb, které nejsou vázány na pracoviště Objednatele (např. konzultace, školení, vzdálený servis) jsou pracoviště Dodavatele, dle výběru Dodavatele, pokud není sjednáno jinak.
- 5.3. Dodavatel se zavazuje provést pro Objednatele sjednané Služby v dohodnutých termínech. Termíny plnění jsou prodlouženy při zpožděních způsobených Objednatelem o čas zdržení. Za zdržení způsobené Objednatelem je považováno i zpoždění plateb Objednatele za Služby Dodavatele dle Smlouvy.
- 5.4. Termíny plnění a způsoby prokazování plnění jsou uvedeny v **Příloze č. 1 a 3** Smlouvy.

## Článek 6 - Cena plnění a platební podmínky

- 6.1. Objednatel se zavazuje za poskytnuté Služby dle Smlouvy platit Dodavateli sjednanou roční cenu bez DPH sjednanou v **Příloze č. 1** Smlouvy.
- 6.2. Objednatel bere na vědomí, že ke sjednané roční ceně uhradí také daň z přidané hodnoty (DPH) ve výši stanovené právním předpisem platným k datu uskutečnění zdanitelného plnění, jež je daňovým dokladem účtováno.
- 6.3. 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.
- 6.4. Splatnost každého daňového dokladu vystaveného Dodavatelem za provedené Služby a jiná plnění nebo náhrady sjednaných nákladů je sjednána 14 dnů ode dne jejího vystavení. Dodavatel se zavazuje odeslat každý daňový doklad nejpozději následující pracovní den po dni vystavení.
- 6.5. Daňové doklady budou zasílány elektronickou poštou na emailovou adresu Objednatele fakturace@nemtisnov.cz. Objednatel se zavazuje zajistit, že emailová adresa nebude vázána na konkrétní osobu a bude na ní zajištěna pro zpracování příchozích emailů zastupitelnost zodpovědných pracovníků Objednatele. Daňové doklady budou zasílány formou přílohy emailu ve formátu ISDOCX pro import do ekonomického sw a dále formátu PDF pro náhled a případný tisk. Dodavatel se zavazuje zajistit, že zasílané daňové doklady budou podepsány a opatřeny elektronickým podpisem ve smyslu zákona č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu, prokazujícím jednoznačný původ a autenticitu zaslaného daňového dokladu.
- 6.6. 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.
- 6.7. Objednatel se zavazuje hradit Dodavateli dále nezbytně nutné náklady spojené s poskytováním Služeb dle Smlouvy, zejména cestovní a ubytovací výlohy Dodavatele, průběžně po jejich vynaložení a podle skutečnosti na základě daňového dokladu vystaveného Dodavatelem. Cestovní výlohy budou hrazeny v cenách podle aktuálního ceníku Dodavatele.
- 6.8. Náklady na případné ubytování pracovníků Dodavatele budou přeúčtovány ve skutečné výši, maximálně však do výše 1 000 Kč / osoba / den bez DPH.
- 6.9. Servisní a instalační práce nad rámec sjednaných Služeb dle Smlouvy zhotovené Dodavatelem na základě objednávky budou v případě jejich provedení bez uzavření písemné smlouvy placeny Objednatelem v cenách dle aktuálního ceníku Dodavatele na základě daňového dokladu vystaveného po dokončení sjednaného plnění.
- 6.10. 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.
- 6.11. Dodavatel je každoročně oprávněn jednostranně upravit vždy k 1. lednu daného kalendářního roku sjednanou roční cenu za Služby v závislosti na ohlášené míře inflace předchozího kalendářního roku publikované Českým statistickým úřadem.

## Článek 7 - Ochrana osobních a citlivých údajů

- 7.1. Dodavatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o nichž se dozví u Objednatele při plnění závazků dle Smlouvy nebo v souvislosti s ním. 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 a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních a citlivých údajů ve smyslu zejména ustanovení § 15 odst. 1 zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění.



- 7.2. Dodavatel se zavazuje, že nepoužije, nezpřístupní třetím osobám ani nezveřejní jakýkoliv osobní nebo citlivý údaj, s nímž přijde do styku při plnění závazků dle Smlouvy, a ani neumožní použití nebo zveřejnění třetí osobě.
- 7.3. Dodavatel se zavazuje plně respektovat bezpečnostní požadavky Objednatele k zajištění ochrany osobních a citlivých údajů pacientů a klientů Objednatele, o nichž je Dodavatel průkazně informován.
- 7.4. Dodavatel prohlašuje, že přijal bezpečnostní opatření k zajištění ochrany osobních a citlivých údajů pacientů a klientů Objednatele před jejich zneužitím nebo únikem prostřednictvím svých zaměstnanců nebo Subdodavatelů.
- 7.5. Dodavatel prohlašuje, že jeho zaměstnanci a/nebo Subdodavatelé přicházející při výkonu své práce do styku s osobními a citlivými údaji pacientů a klientů Objednatele, byli náležitě poučeni o povoleném způsobu nakládání s takovými údaji a byli seznámeni s následky jednání, které by bylo v rozporu se zákonnou úpravou a bezpečnostními směrnicemi Objednatele, s nimiž byli prokazatelně seznámeni.

### Článek 8 - Duševní vlastnictví a obchodní tajemství

- 8.1. Všechny materiály, informace a data Dodavatele předané Objednateli při plnění této Smlouvy v jakékoliv formě a dále koncepty, know-how nebo techniky vztahující se k plnění Smlouvy, zůstávají ve vlastnictví Dodavatele a jsou jeho obchodním tajemstvím ve smyslu ustanovení § 504 ObčZ, pokud nejsou třetím osobám běžně dostupné a Dodavatel má zájem na jejich ochraně. Obsah Smlouvy je považován za obchodní tajemství.
- 8.2. 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.
- 8.3. Objednatel není oprávněn umožnit jakékoliv další využití materiálů, konceptů, know-how nebo technik třetí osobě bez předchozího písemného souhlasu Dodavatele.
- 8.4. 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.
- 8.5. 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.
- 8.6. Povinnost mlčenlivosti může být prolomena pouze zákonem.
- 8.7. Smluvní strany se zavazují dodržovat povinnosti dle tohoto článku Smlouvy i po ukončení účinnosti Smlouvy, a to po dobu 5 let.

### Článek 9 - Odpovědnost za škodu

- 9.1. Dodavatel odpovídá Objednateli za újmu na jmění, kterou mu způsobí při plnění Smlouvy prokazatelně svým zaviněným jednáním. Dodavatel neodpovídá za újmu na jmění, které Objednatel mohl zabránit, pokud oznámí Objednateli, že Objednatel porušil nebo poruší smluvně sjednanou povinnost, včetně důvodů porušení a upozorní ho na možné následky. Dodavatel je povinen k náhradě újmy na jmění maximálně do výše 10 milionů za každý prokázaný případ.
- 9.2. 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.
- 9.3. Dodavatel se odpovědnosti zprostí zcela nebo zčásti, prokáže-li, že se na vzniku újmy podílel nepovolený, nesprávný či nekvalifikovaný zásah pracovníků Objednatele 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.

### Článek 10 - Sankční ujednání

- 10.1. Je-li Objednatel v prodlení s úhradou jakéhokoliv daňového dokladu, je Dodavatel oprávněn požadovat na Objednateli zaplacení úroku z prodlení ve výši 0,1% z dlužné částky za každý den prodlení. Obě Smluvní strany sjednávají, že takto upravený úrok z prodlení je přiměřený.
- 10.2. 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:
- za nedodržení garance zahájení servisního zásahu 1 000 Kč za každý započatý den



## Článek 11 - Doba platnosti a účinnosti Smlouvy

- 11.1. Tato Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
- 11.2. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma Smluvními stranami.
- 11.3. Tato Smlouva nabývá účinnosti 1.7.2015.
- 11.4. Tato Smlouva pozbývá účinnosti v následujících případech:
  - Vzájemnou dohodou Smluvních stran. Dohoda musí být sepsána v písemné formě.
  - Písemnou výpovědí kterékoliv ze Smluvních stran, výpovědní lhůta je šestiměsíční a běží od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé Smluvní straně,
  - Písemným odstoupením od Smlouvy Objednatelem z důvodu opakovaného porušování smluvních povinností Dodavatelem, 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., tzv. insolvenčního zákona, z důvodu zániku oprávnění Dodavatele k podnikatelské činnosti dle této Smlouvy.
  - Písemným odstoupením od Smlouvy Dodavatelem z důvodu prodlení Objednatele s jakoukoliv platbou nárokovanou Dodavatelem dle Smlouvy o více než 12 kalendářních měsíců po termínu splatnosti i přes písemnou výzvu Dodavatele k její úhradě, z důvodu Objednatelova úpadku ve smyslu zákona č. 182/2006 Sb., tzv. insolvenčního zákona, z důvodu takové změny okolností na straně Dodavatele nebo jeho Subdodavatele (zejména Subdodavatele prostředím IS), že plnění Smlouvy by byl schopen pouze s vynaložením nákladů, které v době uzavření této Smlouvy nepředvídal a předvídat nemohl.
  - Odstoupení kterékoliv ze Smluvních stran má účinky pouze do budoucna.

## Článek 12 - Ustanovení společná a závěrečná

- 12.1. **Změna Smlouvy** - Jakékoliv změny Smlouvy musí být sepsány formou písemných dodatků ke Smlouvě a musí být podepsány Smluvními stranami, osobami oprávněnými k takovému jednání.
- 12.2. **Rozhodné právo** - Vztahy mezi Smluvními stranami výslovně neupravené touto Smlouvou se řídí režimem občanského zákoníku (zákon číslo 89/2012 Sb.) a autorského zákona (zákon číslo 121/2000 Sb., v platném znění).
- 12.3. **Úplná dohoda** - Tato Smlouva, včetně jejích dále uvedených příloh a listin, na které je ve Smlouvě činěn výslovný odkaz, představuje úplnou dohodu mezi Smluvními stranami. Tato Smlouva byla vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž po jednom stejnopisu obdrží po jejím podpisu každá Smluvní strana. Pro případ rozporu některého ujednání obsaženého zároveň ve Smlouvě i v příloze, Smluvní strany sjednávají přednost ujednání obsaženého ve Smlouvě.

Součástí Smlouvy jsou Přílohy číslo 1 až 4:

  - Příloha č. 1 - Rozsah Služeb a cena plnění, termíny
  - Příloha č. 2 - Popis Služeb,
  - Příloha č. 3 - Pravidla součinnosti, termíny a jmenování osob,
  - Příloha č. 4 - Ceník prací a služeb.
- 12.4. **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.
- 12.5. **Postoupení práv ze Smlouvy** - Žádná Smluvní strana není oprávněna postoupit právo nebo závazek nebo zatížit pohledávku vyplývající z této Smlouvy nebo žádnou jejich část bez předchozího písemného souhlasu druhé Smluvní strany. Zápočet vzájemných pohledávek je možný pouze na základě dohody Smluvních stran.
- 12.6. **Promlčení práv** z této Smlouvy nastane v promlčecí lhůtě 5 let od splatnosti pohledávky.
- 12.7. **Doručování písemností** - Smluvní strany se dohodly, že doručeno je i v případě, že písemnost je zaslána na adresu sídla Smluvní strany zapsanou v den odeslání zásilky v příslušném obchodním rejstříku, pokud si adresát zásilky tuto nevyzvedl, ač byl o uložení zásilky poštovním přepravcem řádně uvědomen, a to desátým dnem od prvního doručení.
- 12.8. **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.

12.9. **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 1.7.2015

V Tišnově dne 1.7.2015

Dodavatel: .....

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

Objednatel: .....

MUDr. Bořek Semrád  
ředitel nemocnice  
Nemocnice Tišnov, p.o.  
**NEMOCNICE TIŠNOV**  
příspěvková organizace  
Purkyňova 279  
666 13 Tišnov



## PŘÍLOHA č. 1

### ROZSAH SLUŽEB PODPORY A CENA PLNĚNÍ

#### 1. Vymezení předmětu dodávky Služeb

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

##### 1.1. Aplikační software

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

###### Licence ASW modulů FONS Akord

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

- CIS - lůžková a ambulantní dokumentace
- CIS - evidence hospitalizovaných
- CIS - radiologie
- CIS - výkaznictví
- CIS - rehabilitace
- CIS - systém

Počet licencí pracovních stanic FONS Akord **34 licencí aktivních**

###### Licence ASW modulů FONS Openlims

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

- FONS Openlims – základní modul biochemie, hematologie
- FONS Openlims – modul WeblIMS
- FONS Openlims modul pro komunikaci s analyzátory OKB včetně modulů QC:
  - Olympus AU640
  - Cell-Dyn 3200
  - Sysmex CA-560
  - STA Satellite
  - Urisys 1800
  - Architect i1000
  - Tosoh G7

Rozsah licence FONS Openlims **5 pracovních stanic**

##### 1.2. Technické prostředky

Servisní podpora technických prostředků není touto Smlouvou sjednána.

#### 2. Podpora aplikačních software

##### 2.1. Aplikační sw FONS Akord

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

- **Základní podpora aplikačního sw FONS Akord** - program péče o aplikaci zahrnuje:
  - Garance funkčnosti ASW – poskytování opravných kódů (hot-fix a patch (instalace sw změn se řídí dle odst. 8, kap. 1.1.1, přílohy č. 2).
  - Garance rozvoje ASW a db prostředí – poskytování výrobcem uvolněných updatů a upgradů.
  - Garance legislativních updatů – poskytování legislativních upgradů (instalace sw změn se řídí dle odst. 8, kap. 1.1.1, přílohy č. 2).
  - Servisní garance – garance dostupnosti servisních služeb (dle kap.4).
  - Garance dostupnosti služby HelpDesk – přístup k systému služby HelpDesk Centra podpory zákazníků
  - Garance podpory provozu db prostředí.
  - Garance vybraných služeb:
    - zajištění migrace ASW FONS Akord na vyšší verzi db prostředí.
  - Garance informovanosti – poskytování informací o nových sw produktech.
  - Garance možnosti účasti uživatelů na vzdělávacích setkáních k problematice IS.



- **Preventivní prohlídky** – kontrola funkčnosti, zabezpečení a optimalizaci provozu dle sjednaných oblastí, včetně vypracování zprávy – protokolu a jeho zaslání odpovědné osobě Objednatele:
  - ASW FONS Akord všechny moduly **1 x ročně**
  - db prostředí MS SQL vč. systému ASW **1 x ročně**
- **Konzultační návštěvy** - konzultační služby poskytované v místě Objednatele dle sjednaných oblastí nebo pracovišť Objednatele, včetně vypracování zprávy – protokolu a jeho zaslání odpovědné osobě Objednatele:
  - klinická pracoviště a ambulance **nesjednány**

*1 den = max. 8 hodin běžné pracovní doby, včetně přípravy a zápisu z návštěvy na straně Dodavatele.*

## 2.2. Aplikační sw FONS Openlims

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

- **Základní podpora aplikačního sw FONS Openlims** - program péče o aplikaci zahrnuje:
  - Garance funkčnosti ASW – poskytování opravných kódů (hot-fix a patch), včetně Objednatelem nahlášených chyb (instalace sw změn se řídí dle odst. 8, kap. 1.1.1, přílohy č. 2).
  - Garance rozvoje ASW a db prostředí – poskytování výrobcem uvolněných updatů a upgradů.
  - Garance legislativních updatů – poskytování legislativních upgradů (instalace sw změn se řídí dle odst. 8, kap. 1.1.1, přílohy č. 2).
  - Servisní garance – garance dostupnosti servisních služeb (dle kap. 4).
  - 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 (hot-fix a patch),
    - zaškolení správce ASW.
  - Garance informovanosti – poskytování informací o nových sw produktech.
  - Garance možnosti účasti uživatelů na vzdělávacích setkáních k problematice IS.
- **Preventivní prohlídky** – kontrola funkčnosti, zabezpečení a optimalizaci provozu dle sjednaných oblastí, včetně vypracování zprávy – protokolu a jeho zaslání odpovědné osobě Objednatele:
  - FONS Openlims všechny moduly vč. db prostředí **2 x ročně**
- **Konzultační návštěvy** - konzultační služby poskytované v místě Objednatele dle sjednaných oblastí nebo pracovišť Objednatele, včetně vypracování zprávy – protokolu a jeho zaslání odpovědné osobě Objednatele:
  - pracoviště laboratoří s ASW FONS Openlims **2 den ročně**

## 3. Podpora technických prostředků IS

Servisní podpora technických prostředků není touto Smlouvou sjednána.

## 4. Definice programu podpory prostředků IS

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



<b>ZÁKLADNÍ SERVISNÍ PODPORA provozu ASW</b>			
Kategorie incidentu	Příjem hlášení	Servisní garance	
		Zahájení řešení	Servisní výjezd
<b>Závada, chyba</b> Menší nebo nevýznamné omezení provozu		Termíny řešení jsou definovány v každém jednotlivém požadavku HelpDesk	<b>nesjednán</b>

Zahájením řešení se rozumí:

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

## 5. Celková roční cena plnění

položka	cena podpory ASW	cena služby konzultací	roční cena plnění
FONS AKORD podpora provozu ASW	127 615 Kč	0 Kč	127 615,00 Kč
FONS Openlims podpora provozu ASW	26 135 Kč	19 520 Kč	45 655,00 Kč
<b>celková roční cena podpory bez DPH</b>			<b>173 270,00 Kč</b>
<b>sjednaná měsíční úhrada bez DPH</b>			<b>14 439,17 Kč</b>

Konec přílohy č. 1

## PŘÍLOHA č. 2

### POPIS SLUŽEB PODPORY

#### Článek 1 - Podpora aplikačního software

##### 1.1. APLIKAČNÍ SW FONS AKORD

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

##### 1.1.1. Program základní podpory aplikačního software FONS Akord

**Vymezení základní podpory** - Základní podpora ASW FONS Akord 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:

- Garance funkčnosti ASW** - Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajišťovat opravu zjištěných chyb v programovém kódu ASW FONS Akord formou aktuálně vydávaných softwarových opravných kódů (ozn. jako hot-fix nebo patch).
- Garance rozvoje ASW** - Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory rozvíjet ASW FONS Akord a poskytovat Objednateli updaty, upgrady či vyšší verze tohoto ASW, které byly výrobcem uvolněny na trh a které zahrnují:
  - opravené funkce a moduly,
  - vylepšené funkce a moduly,
  - nové funkce a moduly, které nejsou samostatně dodávané na trh.
- Garance legislativních updatů** - Dodavatel se zavazuje provádět úpravy ASW FONS Akord tak, aby tento pracoval v souladu s platnými a účinnými 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 vyhláškou. Legislativní úpravy ASW jsou poskytovány pouze pro licence anebo funkce ASW, které objednatel legálně užívá na základě platné licenční smlouvy uzavřené s Dodavatelem a které jsou současně uvedeny ve sjednaném rozsahu licencí ASW pro poskytování služeb servisní podpory, v kapitole 1 přílohy č. 1.  
  
Dodavatel garantuje, ve smyslu předchozího ujednání výše, že všechny funkce ASW budou plně v souladu s legislativními požadavky. Termínem „legislativní požadavky“ se rozumí požadavky obsažené v obecně závazných právních předpisech, tzn. nařízení dané zákonem nebo vyhláškou uveřejněná ve sbírce zákonů ČR.  
  
Úprava ASW bude provedena při každé změně právních předpisů, která se bude dotýkat funkcí ASW. Lhůta k provedení úprav činí 30 dnů od vydání příslušného právního předpisu ve sbírce zákonů. Zajištění legislativních updatů garantuje Dodavatel pouze pro poslední, na trh uvolněnou verzi ASW FONS Akord.
- Garance dostupnosti úprav ASW** - Dodavatel se zavazuje umožnit Objednateli přístup k poslední verzi ASW dle bodů 1, 2 a 3 formou možnosti přístupu k úložišti Dodavatele na adrese <https://helpdesk.stapro.cz>.
- Servisní garance** – Dodavatel se zavazuje garantovat Objednateli pro případ havárie systémů dostupnost služeb servisní pohotovost, telefonická pohotovost HotLine a služby HelpDesk Centra podpory zákazníků v rozsahu dle sjednaného programu podpory provozu ASW.
- 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 Akord v rozsahu stanoveném popisem služby Podpora databázového prostředí.
- Garance služeb** - Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajistit pro Objednatele následující služby:
  - služba Migrace db prostředí** - převod aplikace FONS Akord na vyšší verzi databázového prostředí SQL firmy Microsoft. Případné náklady na převod – migraci databázového prostředí nejsou zahrnuty v ceně Smlouvy.
- 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 Akord. Informovanost je zajišťována zejména předáním popisu změn ASW.
- Podpora ASW nezahrnuje:**



### **Dodávku následujících rozšíření ASW FONS Akord:**

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

### **Dodávku následujících služeb podpory ASW FONS Akord:**

- Instalační práce spojené s instalací updatů, upgradů a nových verzí databázového prostředí.
- Instalační práce spojené s instalací update, upgrade a vyšších verzí ASW, pokud tomu nebudou bránit technická omezení nastavená Dodavatelem.
- 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.

#### **1.1.2. Podpora databázového prostředí**

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

Program podpory zahrnuje služby pro podporu databázového prostředí v rozsahu legálně používaných licencí jako součást systémového provozního prostředí ASW FONS Akord. 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 (patch) 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 (patch) a vyžádání přístupu k těmto opravným kódům za účelem řešení chyb v programovém kódu příslušného produktu instalovaného u Objednatele.
  - Přístup do znalostní databáze „Knowledge database“ - aktualizovaná databáze technických referencí, která informuje o problémech, obsahuje vysvětlení chybových hlášení a další informace.
  - Přístup na Support Forum - možnost sdílení problémů a podpora řešení uživatelů databázových produktů.
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.

#### **1.1.3. FONS Akord - Služby podpory provozu**

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

- **Preventivní prohlídky** – kontrola funkčnosti, zabezpečení a optimalizace provozu dle sjednaných oblastí, včetně vypracování zprávy – protokolu a jeho zaslání odpovědné osobě Objednatele.

Preventivní prohlídky zahrnují především kontrolu konfigurace a nastavení ASW včetně db prostředí, kontrolu platnosti a aktuálnosti číselníků, kontrolu výstupů, kontrolu metodických postupů používání ASW a využívání možností funkcionality ASW uživatelů, včetně nastavení přístupových práv.

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

#### **1.1.4. FONS Akord - služby podpory uživatelů**

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

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

Rozsah konzultačních návštěv pro jednotlivé části ASW je sjednán v **příloze č. 1**. Úhrada konzultačních návštěv je sjednána nad rámec základní ceny podpory ASW jako volitelná součást podpory ASW a je zahrnuta v ceně sjednaných služeb.

## 1.2. APLIKAČNÍ SW FONS OPENLIMS

Dodavatel se zavazuje zajišťovat podporu ASW FONS Openlims a databázového prostředí pro rozsah ASW FONS Openlims uvedený v Příloze č. 1 a dle programu „Základní podpora aplikačního sw FONS Openlims“.

### 1.2.1. Program základní podpory aplikačního software FONS Openlims

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

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

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

Úprava ASW bude provedena při každé změně právních předpisů, která se bude dotýkat funkcí ASW. Lhůta k provedení úprav činí 30 dnů od vydání příslušného právního předpisu ve sbírce zákonů. Zajištění legislativních updatů garantuje Dodavatel pouze pro poslední, na trh uvolněnou verzi ASW FONS Openlims.

4. **Garance dostupnosti úprav ASW** - Dodavatel se zavazuje umožnit Objednateli přístup k poslední verzi ASW dle bodů 1, 2 a 3 formou možnosti přístupu k úložišti Dodavatele na adrese <https://helpdesk.stapro.cz>.
5. **Servisní garance** – Dodavatel se zavazuje garantovat Objednateli dostupnost služeb servisní pohotovost, telefonická pohotovost HotLine a služby HelpDesk Centra podpory zákazníků v rozsahu dle sjednaného programu podpory technických prostředků IS.
6. **Garance podpory databázových prostředků** - Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajistit podporu databázového prostředí a dalších systémových softwarových prostředků, které jsou instalovány u Objednatele jako nutná součást provozního prostředí ASW FONS Openlims v rozsahu stanoveném popisem služby Podpora databázového prostředí.
7. **Garance služeb** - Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajistit pro Objednatele následující služby:



- **služby migrace** – převod aplikace FONS Openlims na vyšší verzi databázového prostředí. Instalační práce Dodavatele na převod – migraci nejsou zahrnuty v paušální ceně Smlouvy.
  - **služby instalace nových verzí** - instalace změn, úprav a rozšíření kódu ASW (update, upgrade, vyšší verze) FONS Openlims poskytovaných v rámci této podpory. Instalační práce Dodavatele na instalaci nejsou zahrnuty v paušální ceně Smlouvy.
  - **služby instalace oprav** - instalace opravných kódů (hot-fix, patch) ASW FONS Openlims poskytovaných v rámci této podpory. Instalační práce Dodavatele jsou poskytovány v rámci paušální ceny Smlouvy.
  - **služby zaškolení** správce ASW při implementaci nových verzí 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 dodávané na trh a které neomezuji dostupnost a funkčnost dodaného ASW.
- Nové, samostatně dodávané funkce systému, bez nichž je možné dodaný systém provozovat a které je možné povolit nebo zablokovat při zachování dostupnosti ostatních funkcí.
- Rozšíření počtu licencí jednotlivých modulů nebo změnu počtu licencí pracovních stanic.
- Nová generace aplikace, zcela se lišící použitým programovacím prostředkem nebo databází.

##### **Dodávku následujících služeb podpory ASW FONS Openlims:**

- Instalační práce spojené s instalací updatů, upgradů a nových verzí databázového prostředí.
- Instalační práce spojené s instalací update, upgrade a vyšších verzí ASW, pokud tomu nebudou bránit technická omezení nastavená Dodavatelem.
- Školící seminář internátního typu k novým verzím produktu.
- Instalační a servisní práce spojené s jinými technologiemi nebo ASW, než uvedenými v příloze č. 1.

Práce si objednává Objednatel na základě nabídky rozsahu požadovaných prací.

##### **Aktualizace provozních číselníků ASW**

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

#### 1.2.2. Podpora databázového prostředí

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

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

1. **Garance funkčnosti** - Dodavatel se zavazuje na vyžádání dle objednávky Objednatele instalovat Objednateli pro podporu db prostředí inovované softwarové kódy Service Pack (patch) 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 (patch) a vyžádání přístupu k těmto opravným kódům za účelem řešení chyb v programovém kódu příslušného produktu instalovaného u Objednatele.
  - Přístup do znalostní databáze „Knowledge database“ - aktualizovaná databáze technických referencí, která informuje o problémech, obsahuje vysvětlení chybových hlášení a další informace.

- Přístup na Support Forum - možnost sdílení problémů a podpora řešení uživatelů databázových produktů.

#### 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.

#### 1.2.3. FONS Openlims - služby podpory provozu

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

- **Preventivní prohlídky** – kontrola funkčnosti, zabezpečení a optimalizace provozu dle sjednaných oblastí, včetně vypracování zprávy – protokolu a jeho zaslání odpovědné osobě Objednatele.

Preventivní prohlídky zahrnují především kontrolu konfigurace a nastavení ASW včetně db prostředí, kontrolu platnosti a aktuálnosti číselníků, kontrolu výstupů, kontrolu metodických postupů používání ASW a využívání možností funkcionality ASW uživateli, včetně nastavení přístupových práv.

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

#### 1.2.4. FONS Openlims - služby podpory uživatelů

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

- **Konzultační návštěvy** - konzultační služby poskytované zpravidla v místě Objednatele dle sjednaných oblastí nebo pracovišť Objednatele, včetně vypracování zprávy – protokolu a jeho zaslání odpovědné osobě Objednatele, které zahrnují:

- konzultační činnost pro uživatele a správce ASW,
- zaškolení uživatelů při rutinním provozu na pracovišti Objednatele,
- metodická podpora při rutinním používání ASW,
- sledování využití ASW a vypracování návrhů na jeho zlepšení (proškolení uživatelů ASW, organizační opatření, posílení, doplnění nebo přesuny techniky, apod.),
- metodická podpora konfigurace ASW a přípravy číselníků ASW.

Rozsah konzultačních návštěv pro jednotlivé části ASW je sjednán v příloze č. 1. Úhrada konzultačních návštěv je sjednána nad rámec základní ceny podpory ASW jako volitelná součást podpory ASW a je zahrnuta v celkové ceně sjednaných služeb.

### 1.3. DALŠÍ UJEDNÁNÍ K PODPOŘE APLIKAČNÍCH SOFTWARE

#### 1.3.1. Řešení změn

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

#### 1.3.2. Specifická ujednání pro preventivní prohlídky a konzultační návštěvy

1. V prvním roce platnosti Smlouvy bude provedena alikvotní část preventivních prohlídek a konzultačních návštěv.
2. Termíny preventivních prohlídek a konzultačních návštěv se stanoví vzájemnou dohodou s přihlédnutím k jejich rovnoměrnému rozložení v průběhu kalendářního roku.
3. Preventivní prohlídky jsou realizovány vzdálenou správou nebo návštěvami pracovníků Dodavatele na pracovišti Objednatele. O způsobu provedení rozhoduje Dodavatel.
4. Konzultační návštěvy jsou realizovány návštěvami pracovníků Dodavatele na pracovišti Objednatele.



5. Jednotlivé konzultační návštěvy jsou zaměřeny vždy na konkrétní oblast. Maximální rozsah konzultační návštěvy je jeden člověkoden (tj. 8 hodin běžné pracovní doby). Do této doby je zahrnuta příprava Dodavatele na provedení konzultační návštěvy, samotné provedení návštěvy a následné zpracování výsledků návštěvy formou protokolu.
6. O provedení preventivní prohlídky a konzultační návštěvy bude pracovníkem Dodavatele sepsán protokol. Tento protokol bude předán určenému pracovníkovi Objednatele uvedenému v příloze č. 3 Smlouvy.

### 1.3.3. Garance účasti na setkáních organizovaných Dodavatelem

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

#### **„Seminář NIS VIP“ – 2 účastníci**

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

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

#### **Setkání správců NIS – 2 účastníci**

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

#### **Setkání uživatelů klinických modulů NIS – 2 účastníci**

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

#### **Setkání správců modulu Pojišťovna - 2 účastníci**

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

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

## **Článek 2 - Podpora technických prostředků informačního systému**

Servisní podpora technických prostředků není touto Smlouvou sjednána.

### Článek 3 - Kategorie incidentů a podpora prostředků IS

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

#### 3.1. KATEGORIE INCIDENTU

Klasifikace incidentu		
Kategorie incidentu	Závažnost incidentu	Příklad
<b>Havárie</b> - přerušení provozu	Služba aplikačního sw jako celku, jeho funkce nejsou pro uživatele dostupné a nelze pokračovat v užívání ASW. Celková ztráta funkcionality ASW, kdy není k dispozici žádné dočasné řešení problému.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Havárie db serveru.</li> <li>▪ Nedostupný příjem pacientů.</li> <li>▪ Nedostupné zadávání výsledků v LIS.</li> <li>▪ Nefunkční komunikace s hlavním analyzátozem.</li> <li>▪ Nefunkční zpracování Výkaznictví v období vykazování.</li> </ul>
<b>Významná závada</b> - významné omezení provozu	Služba ASW nebo kritické funkce ASW jsou pro uživatele významně omezeny, problém způsobuje závažnou ztrátu služeb ASW. V používání ASW lze pokračovat pouze omezeně, některé z klíčových funkcionalit nelze použít. Není k dispozici žádné přijatelné náhradní řešení.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Významné (hromadné) chyby ve vykázaných dávkách.</li> <li>▪ Nefunkční zálohování.</li> <li>▪ Časté narušování denního souboru LIS a nutnost jeho obnovování.</li> <li>▪ Neúměrně dlouhá doba odezvy ASW.</li> </ul>
<b>Závada, chyba</b> – menší omezení provozu	Služba ASW nebo kritické funkce ASW jsou pro uživatele dostupné, problém způsobuje omezení služeb ASW. V používání ASW lze pokračovat. Není ohroženo používání služby ASW pro uživatele.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nefunkční tisk na jednom pracovišti.</li> <li>▪ Nefunkční kontrola podmínek pořizování dokladů – výkazů pro pojišťovnu.</li> <li>▪ Nesprávná konfigurace provozu pracoviště.</li> </ul>

Konec přílohy č. 2



## PŘÍLOHA č. 3

### JMENOVÁNÍ OSOB A PRAVIDLA SOUČINNOSTI

#### Článek 1 - Osoby odpovědné za řízení vztahů v rámci Smlouvy

1.1. Pracovníci odpovědní za řízení vztahů Smlouvy jsou stanoveni následovně:

##### **Dodavatel**

osoba odpovědná za Smluvní vztah  
s oprávněním k uzavření Smlouvy:  
osoba oprávněná k jednání  
o Smluvních podmínkách:

<b>Ing. Leoš Raibr</b>	jednatel společnosti
<b>Ing. Václav Štěpánek</b>	obchodní manažer

##### **Objednatel**

osoba odpovědná za Smluvní vztah  
s oprávněním k uzavření Smlouvy:  
osoba oprávněná k jednání  
o Smluvních podmínkách:

<b>MUDr. Bořek Semrád</b>	ředitel nemocnice
<b>MUDr. Bořek Semrád</b>	ředitel nemocnice

1.2. Pracovník Dodavatele odpovědný za vlastní plnění a spolupráci s Objednatелеm je stanoven následovně:

##### **Dodavatel**

osoba odpovědná za plnění Smlouvy  
kontakt

<b>Petr Jelínek</b>	vedoucí odd. HelpDesk
tel.: 467 003 323	e-mail: petr.jelinek@stapro.cz

1.3. Pracovníci Objednatelů odpovědní za spolupráci s Dodavatelem jsou stanoveni následovně:

##### **Objednatel**

osoba odpovědná za spolupráci  
kontakt

<b>Mgr. Andrea Adámková</b>	Funkce odborný garant bioanalytik
tel.: 549436003	e-mail:
723794241	andrea.adamkova@nemtisnov.cz

1.4. Organizační podpora Objednatelů – odpovědná osoba Objednatelů pro koordinaci servisního výjezdu  
Dodavatelů včetně stanovení její dostupnosti:

##### **Objednatel** - organizační podpora Objednatelů pro servisní výjezd

Ing.Vilém Šlesinger	tel. 775561662	dostupnost denně 24 hod
Mgr.Andrea Adámková	tel. 723794241	dostupnost denně 24 hod
	tel. 549436003	
MUDr.Eva Králová	tel. 549436003	dostupnost od 8:30 do 16:00

#### Článek 2 - Součinnost a komunikace

##### 2.1. Centrum podpory zákazníka - HelpDesk

###### 2.1.1. HelpDesk - základní určení

- Dodavatel zajišťuje řízení a správu požadavků, hlášení chyb nebo závad vztahujících se ke službám dle Smlouvy pomocí Centra podpory zákazníků, které používá pro podporu své činnosti softwarový nástroj HelpDesk STAPRO a pracoviště služby HelpDesk STAPRO (dále jen HelpDesk).
- 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.
- Přístup ke službám sw HelpDesk je poskytován a garantován Objednateli jako nedílná součást Smlouvy.

### 2.1.2. Předání Požadavků a hlášení chyb a závad

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

### 2.1.3. Základní garance odezvy HelpDesku na požadavek nebo hlášení závady

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

## 2.2. 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,
- servisní zásahy hradí Objednatel dle odst. 6.8 Smlouvy,
- 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 objednáva pouze Objednatel.



## Článek 3 - Bezpečnost a ochrana

### 3.1. Bezpečnost a ochrana DAT NA serverových systémech

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

### 3.2. Vzdálený přístup

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

## Článek 4 - Specifická ujednání

### 4.1. Speciální licence SW produktů ve vlastnictví Objednatele

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

---

Konec přílohy č. 3

## PŘÍLOHA č. 4 CENÍK PRACÍ A SLUŽEB

### 1. Servisní práce a služby

<b>Expertní konzultační služby (analýzy, audity)</b>	<b>2 500 Kč / člhod.</b>
<b>Expertní práce (HW a SW)</b>	<b>2 100 Kč / člhod.</b>
<b>Odborné práce (HW a SW)</b>	<b>1 500 Kč / člhod.</b>

Zákazníkům s uzavřenou servisní smlouvou je na ceny prací poskytována sleva 10 %.

#### Expertní konzultační služby

Audity výkaznictví

Přepoččet 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

Příprava a zpracování dat zákazníka

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

### 2. Práce mimo pracovní dobu

Za práci mimo pracovní dobu bude cena navýšena o 30 %, pokud je termín objednáán předem.

Za práci v noci a ve dnech volna bude cena navýšena o 50 %, pokud je termín objednáán předem.

Za práci mimo pracovní dobu bude cena navýšena o 50%, pokud nebyl termín objednáán předem.

Za práci v noci a ve dnech volna bude cena navýšena o 100 %, pokud nebyl termín objednáán předem.

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

### 3. Ceny cestovních náhrad

<b>Cestovní náhrady</b>	
Sazba za osobní automobil - cestovné	8,10 Kč / km
Sazba za čas strávený na cestě	150 Kč / hod. a osobu

Ceny jsou uvedeny bez DPH.

Konec přílohy č. 4