



Smlouva o údržbě a podpoře provozu č. 2019-2051

uzavřená podle 1746 a násl. a § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb. (Občanský zákoník) mezi smluvními stranami

Název: **Nemocnice Ivančice, příspěvková organizace**
Sídlo: **Široká 390/16, 664 91 Ivančice**
IČ: **00225827**
DIČ: **CZ00225827**
Plátce DPH: **ANO**
Statutární zástupce: **Ing. Jaromír Hrubeš, ředitel**
Obchodní rejstřík: **Pr 1227 vedená u Krajského soudu v Brně**
Bankovní spojení:
Číslo účtu:

na straně jedné (dále jen „Objednatel“)

Název: **OR-CZ spol. s r.o.**
Sídlo: **Moravská Třebová, Brněnská 19, PSČ: 571 01**
IČ: **48168921**
DIČ: **CZ48168921**
Statutární zástupce: **Ing. Václav Mačát, jednatel**
Obchodní rejstřík: **C. 4090 vedená u Krajského soudu v Hradci Králové**
Bankovní spojení:
Číslo účtu:

na straně druhé (dále jen „Poskytovatel“)

I. Účel smlouvy

1. Tato smlouva je uzavírána s úmyslem smluvních stran zajistit bezchybný a spolehlivý provoz informačních technologií provozovaných Objednatелеm, specifikovaných dále v této smlouvě. Účelem této smlouvy je podrobné vymezení vztahů smluvních stran při poskytování služeb spojených s údržbou a podporou provozu těchto informačních technologií.

II. Definice pojmů

1. Dále uvedené pojmy mají v této smlouvě následující význam:
 - a) „**Smlouva**“ – tato smlouva včetně všech jejích příloh a dodatků.
 - b) „**Systém**“ - souhrn softwarových a hardwarových prostředků tvořících jeden nebo více funkčních celků.
 - c) „**Služby**“ – služby specifikované a poskytované dle této smlouvy.
 - d) „**Požadavek**“ – požadavek Objednatel na poskytnutí Služeb dle této smlouvy vznesený některým z komunikačních kanálů k tomuto účelu určených.
 - e) „**Incident**“ – výpadek nebo omezení funkčnosti Systému nebo jeho části nebo chování Systému, které je v rozporu s jeho dokumentací a specifikací.
 - f) „**Vyšší moc**“ - okolnosti vylučující odpovědnost.
 - g) „**Občanský zákoník**“ - zákon č.89/2012 Sb.
 - h) „**Zákon o ochraně osobních údajů**“ - zákon č. 101/2000 Sb. ve znění pozdějších předpisů.

III. Předmět smlouvy

1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli dále specifikované služby spojené se zajištěním provozu Systému (dále jen „Služby“). Specifikace Systému a jeho součástí je uvedena v příloze této smlouvy č. 3 – Specifikace systému. Specifikace a rozsah Služeb je uveden v přílohách této smlouvy č. 1 - Katalog služeb a č. 2 - Rozsah a parametry služeb.
2. Objednatel se zavazuje za Služby zaplatit sjednanou cenu dle Smlouvy řádně a včas. Objednatel se dále zavazuje poskytnout Poskytovateli veškerou potřebnou součinnost k řádnému splnění povinností dle Smlouvy.

IV. Cena a platební podmínky

1. Paušální cena za poskytování Služeb dle této smlouvy specifikovaných v příloze č. 2 - Rozsah a parametry služeb byla stanovena dohodou smluvních stran a činí ročně celkem:

Služby	Cena v Kč bez DPH	Sazba DPH	Cena v Kč včetně DPH
Cena celkem	34 000,-	21%	41 140,-

2. Poskytovatel je oprávněn ke všem cenám připočítat daň z přidané hodnoty ve výši stanovené platnými právními předpisy.
3. Smlouvenou cenu zaplatí Objednatel na základě faktury – daňového dokladu Poskytovatele, vystaveného vždy k poslednímu dni příslušného měsíce.
4. Mimo smluvní paušální částku uvedenou v odst. 1 tohoto článku Smlouvy je Poskytovatel oprávněn fakturovat objednané a provedené mimořádné služby a činnosti dle platného Ceníku služeb Poskytovatele dle Přílohy č. 6 Smlouvy.
5. Není-li dále ve Smlouvě uvedeno jinak, je Poskytovatel oprávněn u služeb mimo smluvní paušální částku v souladu s Přílohou č. 6 Smlouvy samostatně fakturovat:
 - a) cestovní náklady spojené s poskytnutím Služeb se sazbou dle platného ceníku Poskytovatele,
 - b) náklady na ubytování odpovídající úrovni spojené s poskytováním Služeb ve skutečné výši,
6. Poplatek za aktivaci služeb pro případy uvedené čl. VI., odst. 5 činí 100% roční paušální platby za služby dle této smlouvy.
7. Splatnost faktur vystavených Poskytovatelem na základě této Smlouvy je 30 dní ode dne vystavení faktury.
8. Nevýčerpané měsíční rezervované kapacity lze převést a využít nejpozději v následujících 3 měsících. Pokud není služba poskytnuta ve stejném měsíci, kdy byl přijat Požadavek na poskytnutí služby a současně Objednatel nevyčerpal celou kapacitu v takovém měsíci, kapacita se odečítá přednostně z měsíce, kdy byl Požadavek přijat.
9. Poskytovatel je oprávněn vždy k počátku každého kalendářního roku zvýšit ceny v této smlouvě uvedené, a to maximálně o míru inflace vyjádřenou přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen vyhlášenou Českým statistickým úřadem za uplynulý kalendářní rok.

V. Povinnosti smluvních stran

1. Objednatel je povinen:
 - a) užívat Systém pouze v souladu s dodanou uživatelskou a technickou dokumentací a určeným účelem a svým aktivním přístupem minimalizovat rizika vzniku Incidentů a škod,
 - b) umožnit vzdálený přístup Poskytovatele ke všem částem Systému za účelem dohledu a správy dle podmínek uvedených v příloze č. 4 – Pravidla komunikace,
 - c) zajistit v době nezbytné pro plnění této smlouvy vstup pracovníků Poskytovatele do příslušných objektů a prostor Objednatele,
 - d) poskytnout veškerou možnou součinnost při řešení a zjišťování příčin Incidentů,
 - e) poskytnout veškerou další nezbytnou součinnost Poskytovateli při plnění předmětu této smlouvy, v rozsahu nezbytném k řešení daného Požadavku,

- f) včas informovat Poskytovatele o všech změnách, které souvisejí nebo mají vliv na Systém a jeho provoz (připojení nových přístrojů a zdrojů dat, opravy či úpravy počítačové sítě apod.),
- g) na základě doporučení výrobce nebo Poskytovatele zajistit na své náklady obnovu hardwarových komponent, které jsou součástí Systému nebo jsou nezbytné pro běh systému, před skončením jejich životnosti nebo při předčasném opotřebení a zhoršení technického stavu.
- h) zajistit na své náklady nové verze software třetích stran, který je součástí Systému, v případě, že tento software není již podporován výrobcem anebo update či upgrade modulů Systému takovou novou verzí nezbytně vyžaduje.

2. Poskytovatel je povinen:

- a) zajistit personální zdroje s potřebnou kvalifikací a v rozsahu a termínech nutných pro řádné plnění této smlouvy,
- b) zajistit organizační a technické vybavení pro řádné plnění podle této smlouvy,
- c) provádět plnění na svůj náklad a nebezpečí.

VI. Podmínky poskytování Služeb

- 1. Smluvní strany sjednaly závazná pravidla pro vzájemnou komunikaci, která jsou uvedena v příloze této Smlouvy č. 4 – Pravidla komunikace.
- 2. Poskytovatel neodpovídá za Incidenty a škody způsobené zcizením hardware, zásahem třetí strany, neodborným zásahem pracovníků Objednatele apod. Následné odstranění škod a obnovení funkce Systému v těchto případech vždy spadá do činností nezahrnutých do paušálních plateb.
- 3. Poskytovatel není v prodlení v plnění předmětu smlouvy v případě, že:
 - a) informace o Incidentu nebyla řádně a dohodnutým způsobem předána Poskytovateli,
 - b) informace o stavu Systému a okolnostech Incidentu předané Objednatelem byly podstatným způsobem zkreslené nebo neúplné,
 - c) nebylo pracovníkům Poskytovatele umožněno včasné zahájení činnosti omezením vzdáleného nebo přímého přístupu k Systému nebo jeho příslušné části,
 - d) nebyla ze strany Objednatele poskytnuta potřebná součinnost,
 - e) infrastruktura a technické prostředky Objednatele přímo související nebo ovlivňující činnost Systému nejsou plně provozuschopné nebo funkční,
 - f) Systém je i přes upozornění Poskytovatele provozován Objednatelem na hardwarových komponentách, kterým skončila jejich životnost nebo došlo k předčasnému opotřebení a zhoršení technického stavu,
 - g) Objednatel porušuje nebo umožní třetí straně porušit autorská práva vztahující se k jakékoliv části Systému,
 - h) případný software třetích stran, který je součástí anebo nutný k provozu Systému, není provozován v souladu s licenčními podmínkami výrobce anebo není ve verzi podporované výrobcem nebo určené pro provoz softwarových modulů Poskytovatele dodaných v rámci upgrade nebo update.
- 4. Poskytovatel za žádných okolností neodpovídá za přímé, nepřímé ani následné škody související se ztrátou dat v případě, že ke ztrátě došlo nesprávnou manipulací se Systémem

nebo daty pracovníky Objednatele nebo pracovníky třetí strany (s výjimkou subdodavatelů Poskytovatele), případně působením Vyšší moci.

5. V případě, že:

- a) tato Smlouva na služby Podpory provozu a údržby software je z důvodů ležících na straně Objednatele uzavřena k datu pozdějšímu, než je datum uvedení Systému do provozu nebo
- b) smluvní poskytování služeb podpory provozu a údržby software bylo z důvodů ležících na straně Objednatele ukončeno nebo přerušeno a je znovu obnoveno touto smlouvou, vzniká Objednateli k datu uzavření této Smlouvy povinnost uhradit poplatek za aktivaci služeb Podpory provozu a údržby software ve výši dle čl. IV, odst. 6 této Smlouvy.

VII. Důvěrnost informací

1. Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění závazků z této Smlouvy:
 - a) si mohou vzájemně úmyslně nebo i opomenutím poskytnout informace, které budou považovány za důvěrné (dále jen „Důvěrné informace“),
 - b) mohou jejich zaměstnanci získat vědomou činností druhé strany nebo i jejím opominutím přístup k důvěrným informacím druhé strany.
2. Smluvní strany se zavazují v plném rozsahu dodržovat povinnost mlčenlivosti a ochrany důvěrných informací a údajů, jejichž ochrana vyplývá z příslušných právních předpisů v platném znění. Poskytovatel se v souvislosti s těmito povinnostmi zavazuje poučit veškeré své pracovníky, zaměstnance a subdodavatele, kteří se budou podílet na plnění této Smlouvy, o výše uvedených povinnostech mlčenlivosti a povinnosti dodržování důvěrnosti informací a údajů a dále se zavazuje vhodným způsobem zajistit dodržování těchto povinností všemi pracovníky, zaměstnanci a subdodavateli, kteří se budou podílet na plnění této Smlouvy.
3. Veškeré důvěrné informace zůstávají výhradním vlastnictvím předávající strany a přijímající strana vyvine pro zachování jejich důvěrnosti a pro jejich ochranu stejné úsilí, jako by se jednalo o její vlastní důvěrné informace. S výjimkou rozsahu, který je nezbytný pro spolupráci, jež je důvodem uzavření této Smlouvy, se obě strany zavazují nezískávat a neduplikovat žádným způsobem důvěrné informace druhé strany, nepředat je třetí straně ani svým vlastním zaměstnancům a zástupcům s výjimkou těch, kteří s nimi potřebují být seznámeni, aby mohli plnit tuto Smlouvu. Obě strany se zároveň zavazují nepoužít důvěrné informace druhé strany jinak než za účelem plnění této Smlouvy.
4. Nedohodnou-li se smluvní strany výslovně písemnou formou jinak, považují se za důvěrné informace implicitně všechny informace, které jsou a nebo by mohly být součástí obchodního tajemství a osobních údajů, tj. například, ale nejenom, osobní údaje pacientů, zdravotní dokumentace, popisy technického know-how, informace o provozních metodách, procedurách a pracovních postupech, obchodní plány, koncepce a strategie nebo jejich části, nabídky, smlouvy nebo jiná ujednání s třetími stranami, informace o výsledcích hospodaření, o vztazích s obchodními partnery, o pracovněprávních otázkách a všechny další informace, jejichž zveřejnění přijímající stranou by předávající straně mohlo způsobit škodu.

5. Pokud jsou důvěrné informace poskytovány v písemné nebo elektronické podobě, je předávající strana povinna označit tento materiál jako důvěrný.
6. Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za důvěrné nepovažují informace, které:
 - a) se staly veřejně známými, aniž by to zavinila záměrně či opominutím přijímající strana,
 - b) měla přijímající strana legálně k dispozici před uzavřením této Smlouvy, pokud takové informace nebyly předmětem jiné, dříve mezi smluvními stranami uzavřené smlouvy o ochraně informací,
 - c) jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající strana dospěje nezávisle a je to schopna doložit svými záznamy nebo důvěrnými informacemi třetí strany,
 - d) po podpisu této Smlouvy poskytne přijímající straně třetí osoba, jež takové informace přitom nezíská přímo ani nepřímo od strany, jež je jejich vlastníkem.
7. Ustanovení tohoto článku není dotčeno ukončením účinnosti této Smlouvy z jakéhokoli důvodu a jeho účinnost s výjimkou povinnosti mlčenlivosti týkající se osobních údajů a zdravotnické dokumentace pacientů skončí dva roky po ukončení účinnosti této Smlouvy.

VIII. Sankce

1. V případě prodlení kterékoliv smluvní strany se zaplacením peněžitého závazku, je tato druhá smluvní strana oprávněna požadovat úrok z prodlení ve výši stanovené podle § 1970 zákona č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník, za každý i započatý den prodlení. Nárok na náhradu prodlením způsobené škody tím není dotčen.
2. Smluvní strana je v prodlení s plněním nepeněžitého závazku, jestliže nesplní řádně a včas svůj závazek, který pro smluvní stranu vyplývá ze Smlouvy anebo platných právních předpisů.
3. Dojde-li k prodlení Poskytovatele s plněním z důvodů neležících na jeho straně nebo na straně jeho subdodavatelů, prodlužují se adekvátně tomuto prodlení lhůty k poskytnutí plnění.
4. V případě porušení povinnosti Poskytovatele stanovené touto smlouvou je Objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu:
 - a) ve výši 0,3 % z celkové roční částky sjednané v této smlouvě, za každý den prodlení při nedodržení garance lhůt při řešení incidentů kategorie A,
 - b) ve výši 0,15 % z celkové roční částky sjednané v této smlouvě, za každý den prodlení při nedodržení garance lhůt při řešení incidentů kategorie B,
 - c) ve výši 0,03 % z celkové roční částky sjednané v této smlouvě, za každý den prodlení při nedodržení garance lhůt při řešení incidentů kategorie C.
5. V případě, že porušením či nesplněním povinnosti Poskytovatele touto smlouvou uložené bude Systém jako celek nefunkční, není Objednatel povinen uhradit smlouvenou cenu za Služby dle této smlouvy, a to v poměrné části odpovídající době nefunkčnosti.
6. Za prokázané porušení povinností dle článku VII. Smlouvy má poškozená strana právo požadovat po druhé smluvní straně smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč, a to za každý případ porušení některé z těchto povinností.

7. Celková výše smluvních pokut dle této smlouvy požadovaných jednou stranou je limitována celkovou částkou uhrazenou Objednatelům Poskytovateli za plnění dle této Smlouvy k danému datu.
8. Zaplacením jakékoliv sjednané smluvní pokuty není dotčeno právo poškozeného na náhradu škody a nezabývá povinnou smluvní stranu povinnosti splnit své závazky.

IX. Vyšší moc

1. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení s plněním závazků stanovených touto Smlouvou, pokud bylo způsobeno Vyšší mocí.
2. Za Vyšší moc ve smyslu této Smlouvy se považují mimořádné okolnosti bránící dočasně nebo trvale splnění v ní stanovených povinností, pokud nastaly po jejím uzavření nezávisle na vůli povinné strany a jestliže nemohly být tyto okolnosti nebo jejich následky povinnou stranou odvráceny ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze rozumně v dané situaci požadovat.
3. Za Vyšší moc se však nepokládají okolnosti, jež vyplývají z osobních, zejména hospodářských poměrů povinné strany, a dále překážky plnění, které byla tato strana povinna překonat nebo odstranit podle této Smlouvy, obchodních zvyklostí nebo obecně závazných právních předpisů, nebo jestliže může důsledky své odpovědnosti smluvně převést na třetí osobu, jakož i okolnosti, které se projeví až v době, kdy byla povinná strana již v prodlení.
4. Za Vyšší moc se rovněž nepovažuje okolnost, o které mohla a měla povinná strana při uzavírání Smlouvy předpokládat, že patrně nastane, ledaže by oprávněná strana dala najevo, že uzavírá Smlouvu i přesto, že tato překážka může plnění Smlouvy ohrozit, nebo jestliže o této okolnosti oprávněná strana nepochybně věděla a povinnou stranu na ni neupozornila, i když musela důvodně předpokládat, že není tato okolnost povinné straně známa.

X. Platnost smlouvy

1. Smlouva nabývá platnosti podpisem obou smluvních stran a účinnosti dnem předání Systému do řádného provozu. Smluvní strany se dohodly, že se tato smlouva uzavírá na dobu neurčitou.
2. Smluvní strany souhlasí se zveřejněním smlouvy v úplném znění, stejně jako s uveřejněním úplného znění případných dohod (dodatků), kterými se smlouva doplňuje, mění, nahrazuje nebo ruší, a to zejména prostřednictvím Registru smluv v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů. Smluvní strany se dohodly, že uveřejnění smlouvy včetně metadat zajistí objednatel.
3. Tuto smlouvu lze ukončit výpovědí bez uvedení důvodů s výpovědní lhůtou 3 měsíce. Výpovědní lhůta začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena druhé smluvní straně.
4. Ze strany Poskytovatele může být tato smlouva ukončena předčasně odstoupením pro podstatné porušení povinnosti Objednatel platit sjednanou cenu, pokud toto porušení trvá přes písemné upozornění Poskytovatele tři po sobě jdoucí měsíce.

5. Ze strany Objednatele může být tato smlouva ukončena předčasně odstoupením pro podstatné porušení povinnosti Poskytovatele dodržet sjednané lhůty, pokud toto porušení trvá přes písemné upozornění Objednatele tři po sobě jdoucí měsíce.

XI. Závěrečná ustanovení

1. V případech touto smlouvou neupravených se smluvní strany řídí Občanským zákoníkem.
2. Obě strany souhlasí a jsou srozuměny s tím, že bude-li kterákoliv část, termín nebo ujednání této smlouvy soudem shledána nelegální nebo v rozporu s jakýmkoliv zákonem, nebude platnost zbylých částí nebo ujednání ovlivněna a práva a povinnosti stran budou posuzovány a prosazovány tak, jakoby smlouva dílčí neplatnou část, termín nebo ujednání neobsahovala.
3. Nedílnou součástí této smlouvy tvoří její přílohy:
 - a) Příloha č. 1 – Katalog služeb
 - b) Příloha č. 2 – Rozsah a parametry služeb
 - c) Příloha č. 3 – Specifikace systému
 - d) Příloha č. 4 – Pravidla komunikace
 - e) Příloha č. 5 – Odpovědné a oprávněné osoby
 - f) Příloha č. 6 – Ceník služeb Poskytovatele
4. V případě rozporu ustanovení této smlouvy a některé její přílohy je rozhodující ustanovení uvedené ve smlouvě. V případě rozporu ustanovení příloh této smlouvy je rozhodující ustanovení přílohy s nižším pořadovým číslem.
5. Tato smlouva může být měněna jen písemně, změny a doplňky musí být podepsány jen oprávněnými osobami obou smluvních stran.
6. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž po jednom obdrží obě smluvní strany.
7. Účastníci prohlašují, že tato smlouva byla sepsána na základě jejich informací a požadavků, že si tuto smlouvu před jejím podpisem přečetli, že byla uzavřena po vzájemném projednání podle jejich pravé a svobodné vůle, vážně a srozumitelně, nikoliv tísní za nápadně nevýhodných podmínek. Smluvní strany potvrzují autentičnost této smlouvy svým podpisem.

Za Objednatele 23.9.2019

Za Poskytovatele

V Ivančicích dne

V Moravské Třebové dne

Ing. Jaromír Hruběš, ředitel

Ing. Václav Mačát, jednatel

Příloha č. 1

Katalog služeb MARIE PACS Support

I. Definice pojmů

1. Dále uvedené pojmy mají v této smlouvě následující význam:

- a) **„Systém MARIE PACS“** – soubor software, tvořící komplexní řešení pro el. pořizování, správu, archivaci, distribuci, výměnu a zobrazení radiologických obrazových dat vyšetření pacientů.
- b) **„Moduly MARIE PACS“** – softwarové moduly tvořící součást Systému MARIE PACS v závislosti na konkrétní implementaci a konfiguraci Systému MARIE PACS.
- c) **„Evropské dohledové centrum MARIE PACS“** – dohledové centrum provozované Poskytovatelem v Moravské Třebové sloužící pro monitoring provozu instalací Systému MARIE PACS v regionu Evropy. Současně je záložním dohledovým centrem pro oblast Severní Ameriky.
- d) **„FSP“** - Factory Support Plan – technologie pro vzdálený trvalý dohled, která monitoruje provoz hardware a software a pravidelně zasílá hlášení o jejich stavu.
- e) **„Help-desk“** – služba Poskytovatele, zajišťující příjem, evidenci a správu řešení Požadavků.
- f) **„Provozní doba služby Help-desk“** – doba, kdy jsou přijímány a řešeny Požadavky Objednatele v rámci Help-desk, tato doba je stanovena v pracovní dny (dny mimo dnů volna a státek uznaných svátků v ČR) v době od 8:00 do 16:00.
- g) **„Hot-line“** – vyhrazená telefonní linka Poskytovatele dostupná nepřetržitě mimo Provozní dobu Help-desku.
- h) **„Oprávněný pracovník“** – Pracovník Objednatele, který je oprávněn vznášet Požadavky na Help-desk a Hot-line. Seznam Oprávněných pracovníků je součástí Smlouvy.
- i) **„Náhradní řešení“** – dočasné omezení nebo vyloučení dopadu Incidentu, pro nějž dosud není k dispozici úplné řešení.
- j) **„Pracovní hodina“** (dále také „PH“) – jednotka pro vyjádření doby trvání nebo lhůty, která běží pouze v Pracovní době. Doba nebo lhůta má tolik PH, kolik hodin daného časového úseku uběhlo v rámci Pracovní doby.
- k) **„Pracovní den“** (dále také „PD“) – jednotka pro vyjádření doby trvání nebo lhůty, která běží pouze v Pracovní době. Doba nebo lhůta má tolik PH, kolik 8 hodinových úseků daného časového úseku uběhlo v rámci Pracovní doby.

Služby podpory provozu

II. Trvalý vzdálený dohled FSP

1. Připojení do Evropského dohledového centra MARIE PACS.
2. Příjem pravidelně zasílaných zpráv ze Systému MARIE PACS, umožňujících včasnou diagnostiku vzniklých nebo potencionálních Incidentů.
3. Vzdálené připojení serverů Systému MARIE PACS umožňující řešení Incidentů a Požadavků na změny nastavení, opravy, update a upgrade software.
4. Systém MARIE PACS má implementovanu unikátní technologii trvalého dohledu FSP. Tato technologie umožňuje monitorovat funkci a stav všech softwarových modulů a některých komponent hardware (teplotní čidla, otáčky ventilátorů, napájecí napětí, S.M.A.R.T. technologie a další, které monitoring umožňují). Tyto údaje jsou v pravidelných intervalech (standardně 3 minuty) zasílány do Evropského dohledového centra MARIE PACS.
5. Služba trvalého vzdáleného dohledu zahrnuje monitoring specifikovaných částí systému nepřetržitě v režimu 24x7, automatickou diagnostiku Incidentů vzniklých při ukládání data průběžné prohledávání fyzických dat. V případě zjištění Incidentu nebo bezprostředně hrozícího Incidentu Poskytovatelem prostřednictvím diagnostiky FSP je tento incident zaevidován Poskytovatelem do elektronického rozhraní služby Help-desk a dále řešen v rámci služby Řešení incidentů.

III. Řešení Incidentů

1. Řešení Incidentů na základě Požadavku Oprávněných pracovníků Objednatele nebo Incidentů diagnostikovaných Poskytovatelem.
2. Kategorie Incidentů:
 - a) **kategorie A (kritický)** – funkce Systému jako celku nejsou dostupné. Nelze použít žádné Náhradní řešení. Jsou ohroženy činnosti Objednatele podporované Systémem.
 - b) **kategorie B (podstatný)** - závažné omezení dostupnosti některých klíčových funkcí Systému. Nelze použít žádné Náhradní řešení. Jsou významně omezeny činnosti Objednatele podporované Systémem.
 - c) **kategorie C (střední)** - nekritické omezení dostupnosti některých funkcí Systému případně omezení dostupnosti funkcí systému na jedné pracovní stanici. Klíčové funkcionality jsou zachovány. Mohou být částečně omezeny činnosti Objednatele podporované Systémem. Je možné použít Náhradní řešení. Tato kategorie zahrnuje také provozní stav, kdy Systém nebo jeho část pracuje pouze na záložním hardware.
 - d) **kategorie D (nepodstatný)** – nepodstatná odchylka funkčnosti, chování nebo vzhledu Systému od dokumentace nebo chyba v on-line dokumentaci a nápovědě. Je možné použít Náhradní řešení. Nejsou omezeny činnosti Objednatele podporované Systémem.

IV. Garance lhůt pro řešení Incidentů

1. Řešení Incidentů probíhá v rámci garantovaných lhůt Poskytovatele. Délky lhůty jsou stanoveny v příloze Smlouvy č. 2 - Rozsah a parametry služeb.
2. Typy garantovaných lhůt:
 - a) **Reakční doba** - lhůta od Přijetí požadavku na řešení Incidentu systémem Help-desk nebo Hot-line nebo od zjištění Incidentu Poskytovatelem prostřednictvím diagnostiky FSP do Zahájení řešení Incidentu.
 - b) **Reakční doba na místě** - od Přijetí požadavku na řešení Incidentu systémem Help-desk nebo Hot-line nebo od zjištění Incidentu Poskytovatelem prostřednictvím diagnostiky FSP do příjezdu pracovníků Poskytovatele na místo plnění Služeb.
3. V případě, že není možné Incident odstranit vzdáleným přístupem, Incident se řeší ve lhůtě Reakční doba na místě a garantovanou lhůtu Reakční doba není možné v takovém případě uplatnit.
4. Při řešení Incidentů, jejichž příčinou prokazatelně není vada Systému nebo činnost Poskytovatele, není Poskytovatel povinen dodržet garantované lhůty a je oprávněn náklady nutně vynaložené na vyřešení Incidentu účtovat Objednateli dle platného ceníku Poskytovatele.

V. Help-desk

1. Pro hlášení, evidenci a řešení Požadavků v rámci služby Help-desk provozuje Poskytovatel elektronické www rozhraní, které je dostupné nepřetržitě 24 hodin denně, 7 dní v týdnu.
2. Způsob a pravidla komunikace v rámci Help-desku upravuje příloha této smlouvy č. 4 - Pravidla komunikace.

VI. Hot-line

1. Hot-line je vyhrazena pro hlášení Incidentů kategorie A a B v době mimo Provozní dobu služby Help-desk (případně při nedostupnosti služby Help-Desk) a poskytování telefonických konzultací v rozsahu stanoveném touto smlouvou.
2. Způsob a pravidla komunikace v rámci Hot-line upravuje příloha této smlouvy č. 4 - Pravidla komunikace.

VII. Průběžná vzdálená profylaxe

1. Denní kontrola dat – kontrola stavu systému a konzistence záznamů v logické databázi Systému MARIE PACS a skutečného fyzického uložení odpovídajících dat.

VIII. Pravidelná profylaxe na místě

1. Pravidelné provádění fyzické profylaxe serverů, datových úložišť a diagnostických stanic, která zahrnuje plánované odstavení zařízení mimo frekventovanou pracovní dobu, prohlídku, čištění, kalibraci diagnostických monitorů, případnou instalaci nových verzí systémového a aplikačního software, ověření funkčnosti a uvedení do provozu.

IX. Poskytování denních reportů

1. Poskytování denního informativního přehledu o stavu Systému MARIE PACS elektronickou formou, obsahujícího základní údaje o stavu disků, procesoru, operační paměti, databáze a uložených dat.

X. Modality connect

1. Připojení nové DICOM modality do Systému na základě požadavku Objednatele. Předpokladem je dostatečná licence pro připojení další modality. Zahrnuje připojení nové modality včetně konfigurace prostřednictvím vzdáleného přístupu, asistenci a součinnost konzultanta Poskytovatele:
 - a) potřebné úpravy pro funkčnost Modality WorkList,
 - b) odzkoušení odesílání snímků do PACS archivu,
 - c) na vyžádání odeslání smyček do archivu včetně definice maximální délky smyčky,
 - d) odeslání snímků (případně smyček) na pracovní stanice na vybraném klinickém pracovišti,
 - e) odzkoušení funkčnosti worklistu na modalitě,
 - f) poučení osob, které budou modalitu ovládat, jak snímky ukládat a odesílat do archivu v automatickém i nouzovém režimu.
2. Požadavky na součinnost Objednatele:
 - a) Přidělená IP adresa pro modalitu,
 - b) přítomnost technika dodavatele modality v případě, že uživatelé mají nepřístupné konfigurační oblasti pro nastavení a zápis komunikujících modalit a archivů nebo dojde ke komplikacím při komunikaci modality se Systémem,
 - c) funkční podpora pro worklist na modalitě (MWL).
3. Při nutnosti přítomnosti konzultanta v místě instalace jsou samostatně účtovány cestovní náklady spojené s poskytnutím služby se sazbou dle platného ceníku Poskytovatele.

XI. Řešení ostatních Požadavků

1. Řešení ostatních Požadavků Objednatele, které nejsou požadavkem na řešení Incidentů a poskytování Služeb uvedených výše a zahrnují:
 - a) Změny nastavení systému.
 - b) Opravy dat.

- c) Konzultace - poskytování měsíční vyhrazené kapacity konzultační a poradenské činnosti poskytované telefonicky, e-mailem nebo osobně. Kapacitu je možno kumulovat a využít v následujících 6 měsících, případně i pro školení.
 - d) Asistence přechodu na záložní systém – vzdálená podpora poskytovaná telefonicky nebo e-mailem pro bezproblémový přechod provozu systému na záložní komponenty.
 - e) Školení administrátorů nebo uživatelů.
 - f) Změny funkčnosti systému.
2. Řešení ostatních Požadavků Objednatele probíhá v rámci rezervovaných předplacených kapacit Poskytovatele. Měsíční objem těchto rezervovaných kapacit je specifikován v rámci rozsahu Služeb. Poskytovatel oznámí Objednateli předem počet hodin trvání řešení požadavku a Objednatel potvrdí Požadavek. V případě, že řešení Požadavku probíhá pouze v místě plnění, je počítán skutečně vyčerpaný počet člověkohodin potvrzený Objednatelem na výkaze servisních činností.
3. Termíny řešení Požadavků jsou stanoveny po dohodě Poskytovatele a Objednatele.
4. Řešení Požadavků na Služby spojené s provozem Systému, nad rámec paušálně hrazených Služeb nebo nad rámec případných rezervovaných kapacit, jsou poskytovány na objednávku na základě dohody Poskytovatele a Objednatele. Pokud Objednatel stornuje v průběhu řešení Požadavek samostatně hrazený na základě objednávky, bude Poskytovatel Objednateli účtovat pouze náklady vynaložené a materiál objednaný u subdodavatelů do okamžiku stornování Požadavku.

Služby údržby software

XII. Update software

1. Poskytnutí opravných verzí softwarových modulů aplikačního software Systému nebo jejich částí v případě změn legislativy a oprav případných chyb.

XIII. Upgrade software

1. Poskytování nových verzí modulů aplikačního software Systému uvolňovaných Poskytovatelem.

Příloha č. 2

Rozsah a parametry služeb

Služby MARIE PACS Support		Smluvní rozsah služeb
Služby podpory provozu		
Trvalý vzdálený dohled FSP		ANO
Řešení incidentů		ANO
Garantovaná reakční doba pro zahájení řešení incidentu	A - Kritický	1 hod.
	B - Podstatný	4 hod.
	C - Střední	-
	D - Nepodstatný	-
Garantovaná lhůta pro zahájení řešení incidentu na místě	A - Kritický	24 hod.
	B - Podstatný	2 prac.dny
	C - Střední	-
	D - Nepodstatný	-
HotLine		ANO
HelpDesk		ANO
Průběžná vzdálená profylaxe	kontrola záznamů	-
	kontrola konzistence dat	-
Pravidelná profylaxe	Čištění a prohlídka serverů a úložišť	-
	Čištění a prohlídka diagnostických pracovních stanic	-
	Kontrola zaplnění úložiště	-
	Kalibrace	-
Poskytování denních reportů		-
Modality connect		-
Oprava dat na vyžádání		-
Rezervovaná kapacita pro řešení dalších požadavků		-
Služby údržby software		
Update SW		ANO
Upgrade SW		ANO

Příloha č. 3

Specifikace systému

Aplikační software	Počet licencí	Licenční čísla
MARIE WebVision – klinická verze	25 (konkurenční)	
Systémový software	Počet licencí	Licenční čísla
Hardware	Počet ks	Výrobní čísla

Příloha č. 4

Pravidla komunikace

I. Vyhrazené komunikační prostředky Poskytovatele:

1. Help-desk
 - a) www rozhraní: <http://helpdesk.orcz.cz>
 - b) e-mail: helpdesk@orczech.cz
 - c) záložní telefon: +420 461 361 111 (pouze pro případ nefunkčnosti www rozhraní a e-mailu)
2. Hot-line
 - a) telefon: +420 602 548 469
 - b) záložní telefon: +420 731 401 403 (pouze pro případ nefunkčnosti Hot-line telefonu)

II. Pravidla komunikace pro Help-desk

1. Přístup k www rozhraní Help-desk a právo vznášet Požadavky na Help-desk e-mailem mají pouze Oprávnění pracovníci Objednatele, kteří jsou vyškoleni a certifikováni pro komunikaci s Help-deskem a seznámeni s podmínkami této smlouvy. Uživatelské jméno a heslo pro přístup k www rozhraní oznámí Poskytovatel Objednateli nejpozději do pěti pracovních dnů od nabytí účinnosti této smlouvy.
2. Oprávnění pracovníci Objednatele hlásí Požadavky na www rozhraní Help-desk nebo e-mailem na adresu vyhrazenou pro Help-desk. E-mail popřípadě tel. linka jsou záložním komunikačním kanálem pro případ problémů s funkčností nebo dostupností www rozhraní. Objednatel je povinen přednostně hlásit Požadavky prostřednictvím www rozhraní.
3. Zprávy a upozornění ze systému Help-Desk jsou Objednateli odesílány na e-mailovou adresu Oprávněného pracovníka, který vznesl příslušný Požadavek, evidovanou v systému Help-desk.
4. Doručení Požadavku na Help-desk je Objednateli bez prodlení potvrzeno zprávou.
5. Účinky doručení Požadavku na Help-desk (dále jen „Přijetí požadavku“) nastanou okamžikem jeho doručení, je-li Požadavek doručen v Provozní době Help-desku. Přijetí požadavku doručeného mimo Provozní dobu Help-desku tuto dobu nastane v okamžiku jejího následujícího zahájení. Lhůty garantované Poskytovatelem se v takovém případě staví na dobu od doručení Požadavku do Přijetí požadavku.
6. Za Zahájení řešení Požadavku je považován okamžik odeslání zprávy o Zahájení řešení Poskytovatelem Objednateli.
7. O průběhu řešení Požadavku je Objednatel informován na www rozhraní Help-desku.
8. Za vyřešení Požadavku je považován okamžik odeslání zprávy o ukončení řešení Požadavku Poskytovatelem Objednateli.

9. Objednatel řešení Požadavku schválí nebo odmítne s uvedením námitek k řešení. V případě schválení řešení Požadavku je Požadavek považován za uzavřený.
10. Nevýjádří-li se Objednatel k řešení Požadavku výše uvedeným způsobem do 14 dní od oznámení dokončení řešení Požadavku, je Požadavek považován za Objednatelem schválený a uzavřený.
11. V případě oprávněných námitek Objednatele k řešení Požadavku Poskytovatel pokračuje v řešení Požadavku a běží znovu případné lhůty.
12. Objednatel může v průběhu řešení Požadavek stornovat, Požadavek je v takovém případě považován za vyřešený a uzavřený.

III. Pravidla komunikace pro Hot-line

1. Využívat Hot-line mohou pouze Oprávnění pracovníci Objednatele.
2. Incidenty oprávněně hlášené na Hot-line (kategorie A a B) jsou považovány za přijaté jejich ohlášením, za podmínky, že musí být zaznamenán Objednatelem nejpozději do 24 hodin na [www.rozhraní Help-desk](#). Další řešení požadavku probíhá dle pravidel pro Help-desk.
3. V době mimo Provozní dobu Help-desku je komunikace související s řešením Incidentů oprávněně ohlášených na Hot-line vedena telefonicky prostřednictvím Hot-line.
4. Při poskytování telefonických konzultací je do doby konzultace započítávána každá i jen započatá čtvrt hodina.

IV. Podmínky pro vzdálené připojení

1. Objednatel je povinen zajistit vzdálené připojení ke všem částem Systému. Vzdálené připojení bude zajištěno pomocí bezpečné VPN, založené na standardním protokolu IPSec. Zařízení (VPN router) musí být certifikováno jako CISCO kompatibilní. Minimální rychlost připojení bude 256/256 kbit/s.

Příloha č. 5

Odpovědné a oprávněné osoby

I. Odpovědné osoby

a) za Poskytovatele

Oblast odpovědnosti a oprávnění	Jméno	E-mail	Telefon
Plnění smlouvy a komunikace v rámci plnění	Marek Smilovski	msmilowski@orcz.cz	+420 602 209 440
Jednání o smluvních podmínkách	Miroslav Stejskal	mstejskal@orcz.cz	+420 731 534 303

b) za Objednatele

Oblast odpovědnosti a oprávnění	Jméno	E-mail	Telefon
Plnění smlouvy a komunikace v rámci plnění	Ing. Jaromír Hruběš	hribes@nspiv.cz	546 439 400
Jednání o smluvních podmínkách	Ing. Jaromír Hruběš	hribes@nspiv.cz	546 439 400

II. Oprávnění pracovníci Objednatele

Jméno	E-mail	Telefon
Anděla Vacková	vackova@nspiv.cz	546 439 663
Ivo Hájek	hajek@nspiv.cz	546 439 656
Ing. Jaromír Hruběš	hribes@nspiv.cz	546 439 400

Příloha č. 6

Ceník služeb Poskytovatele

Služba	Cena
Hodina práce hardware specialisty	900 Kč / hod.
Hodina práce software specialisty	1 200 Kč / hod.
Hodina práce odborného konzultanta	1 200 Kč / hod.
Cestovné	11 Kč / km
Služba Modality Connect pro 1 modalitu kat. I (UZ bez ukládání video sekvencí)	2 000 Kč
Služba Modality Connect pro 1 modalitu kat. II (CR, DR, skiografie, skiaskopie)	5 000 Kč
Služba Modality Connect pro 1 modalitu kat. III (CT, MR, modality s ukládáním video sekvencí)	7 000 Kč

Poskytovatel je oprávněn v průběhu platnosti Smlouvy aktualizovat tento ceník služeb. Aktualizovaný ceník služeb je platný v případě, že Poskytovatel nejméně 3 měsíce předem na tuto změnu Objednatele upozornil. Uvedené ceny jsou bez DPH.