

SERVISNÍ SMLOUVA Č. SO -XXXX

ÚDRŽBA A PODPORA PROVOZU IS

Všeobecná fakultní nemocnice v Praze

se sídlem U Nemocnice 499/2, 128 08 Praha 2,
 zastoupená: prof. MUDr. David Feltl, Ph.D., MBA, ředitel
 IČ 00064165,
 DIČ CZ00064165,
 bankovní spojení ČNB, č. ú. 24035021/0710
 adresa elektronické pošty: vfn@vfn.cz,

(dále jen **Objednatel**),

na straně jedné,

a

.....
 společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném, oddíl vložka
 se sídlem
 Zastoupená
 IČ
 DIČ
 DIČ DPH
 bankovní spojení
 adresa elektronické pošty:

(dále jen **Dodavatel**),

na straně druhé,

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

uzavírají mezi sebou v souladu s ustanoveními § 2586 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále jen **ObčZ**), smlouvu o údržbě a podpoře informačního systému (dále jen **Smlouva**).

Článek I - Prohlášení Smluvních stran

1. Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené v záhlaví této Smlouvy (dále jen Identifikační údaje) odpovídají aktuálnímu stavu zápisu do obchodního rejstříku a zároveň též aktuálnímu stavu každé Smluvní strany a zavazují se bez zbytečného odkladu informovat druhou Smluvní stranu o jakékoliv změně Identifikačního údaje, v opačném případě odpovídají za újmu způsobenou druhé Smluvní straně neoznámením změny ve sjednané lhůtě. Smluvní strany prohlašují, že osoby jednající za Smluvní strany jsou osoby oprávněné k jednání bez jakéhokoliv omezení daného např. i vnitřním předpisem Smluvní strany.
2. Dodavatel prohlašuje, že autorská práva k předmětnému aplikačnímu software (dále jen „ASW“) vykonává výlučně společnost STAPRO s. r. o. a zároveň, že společnost STAPRO s. r. o. neudělila jiné osobě licenční práva opravňující k provádění úprav, aktualizací, vylepšení nebo jiných změn ASW.
3. Objednatel a Dodavatel prohlašují, že Objednatel vlastní na základě smlouvy PO 181/S/96 (e. č. Dodavatele SO-0042) uzavřené s Dodavatelem časově neomezená užívací práva (licence) k předmětnému ASW.
4. Veškerá data uložená nebo ukládaná Objednatelem do ASW (zejména patientská data) jsou výhradním vlastnictvím Objednatele.
5. Dodavatel prohlašuje, že není ve stavu úpadku ve smyslu ustanovení § 3 zákona č. 182/2006 Sb., insolvenčního zákona, v platném znění.
6. Objednatel prohlašuje, že má dostatečné finanční prostředky nebo příslib či finanční plán dostatečných finančních prostředků na úhradu ceny sjednané touto Smlouvou.
7. Smluvní strany mají zájem uzavřít platnou Smlouvu a žádné Smluvní straně není známa žádná skutečnost bránící jí uzavřít platnou smlouvu a poskytnout sjednaná plnění.

8. Objednatel je veřejným zadavatelem (dále Zadavatel) ve smyslu ustanovení § 4 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, v platném znění (dále jen ZVZ).
9. Dodavatel se stává plněním dle této Smlouvy poskytovatelem systémů, technologií a služeb, na kterých je provozována základní služba: Poskytování zdravotních služeb dle zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (dále jen „ZKB“). Objednatel je orgánem nebo osobou provozující základní službu podle ZKB § 3 písm. f) a provozování základní služby Objednatel podle ZKB je závislé na provozování řešení poskytovaného Dodavatelem.
10. Uzavření Smlouvy je zadáním veřejné zakázky ve smyslu ustanovení § 2 ZVZ, a to veřejné zakázky evidované pod č. VZ – 119/2019 s použitím jednacího řízení bez uveřejnění pod názvem: **Zajištění servisní podpory provozu pro nemocniční informační systém** (dále jen Veřejná zakázka).

Článek II - Účel Smlouvy a cíle Smluvních stran

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

Článek III - Předmět Smlouvy

1. Dodavatel se zavazuje prostřednictvím svých zaměstnanců a / nebo smluvních partnerů (dále jen Poddodavatelů) 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. Rozsah podpory a popis poskytovaných Služeb je uveden v Příloze č. 1 a č. 2 Smlouvy, nabídce vybraného dodavatele č. xxxxxx (dále jen Nabídka) a v zadávacích podmínkách Objednatele jako Zadavatele (dále jen Zadávací dokumentace).
3. Objednatel se zavazuje poskytovat součinnost k plnění podle této Smlouvy, poskytované Služby přijímat a platit Dodavateli dále sjednanou cenu ve sjednaných termínech.

Článek IV - Práva a povinnosti Smluvních stran

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.
2. Dodavatel je povinen v souladu s ustanovením § 105 z. č. 134/2016 Sb. předložit do 10 pracovních dnů od doručení oznámení o výběru dodavatele Objednateli seznam, ve kterém uvede jaké části předmětu plnění a v jakém rozsahu bude plnit prostřednictvím poddodavatele, spolu s identifikací poddodavatele a uvedením rozsahu jeho plnění. Dodavatel bez souhlasu Objednatele nesmí svěřit plnění smlouvy třetí osobě vyjma poddodavatelů, kteří byli známi před uzavřením smlouvy dle ustanovení předchozí věty. Dodavatel je oprávněn zapojit do plnění dle této smlouvy další poddodavatele pouze na základě písemného souhlasu Objednatele ke každému novému poddodavateli, před zahájením plnění tímto poddodavatelem. Každý poddodavatel se musí smluvně zavázat k dodržování stejných podmínek pro plnění dle této smlouvy jako Dodavatel. Poruší-li poddodavatel své povinnosti při plnění dle této smlouvy, odpovídá za toto porušení Dodavatel.
3. Dodavatel se zavazuje zajistit Objednateli přístup a nakládání s veškerými daty Objednatele uloženými v ASW nepřetržitě a bez omezení po celou dobu trvání Smlouvy i po skončení účinnosti Smlouvy.
4. Dodavatel se zavazuje provádět Služby ve shodě s bezpečnostními požadavky Objednatele, které budou písemně Dodavateli sděleny a Dodavatelem písemně potvrzeny.
5. Dodavatel i Objednatel se zavazují stanovit za účelem řízení vztahu mezi Objednatel a Dodavatelem v oblasti působnosti podle Smlouvy osobu odpovědnou za tento vztah. Jména pracovníků jsou uvedena v Příloze č. 3 Smlouvy.
6. Dodavatel se zavazuje stanovit osobu odpovědnou za plnění závazků dle Smlouvy. Jméno pracovníka je uvedeno v Příloze č. 3 Smlouvy.
7. 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.
8. Objednatel se zavazuje umožnit provádět Službu dle této Smlouvy i mimo běžnou pracovní dobu.
9. Objednatel se zavazuje zajistit pracovníkům Dodavatele:

- vjezd a parkování v příslušných objektech Objednatele v rozsahu stanoveném v čl. XI., odst. 5 smlouvy na základě samostatné nájemní smlouvy,
 - přístup na příslušná pracoviště v místech instalace technologií dotčených Smlouvou,
 - bezpečné, nezávadné a zdraví neohrožující pracovní prostředí.
10. Objednatel se zavazuje přijmout sjednané plnění Dodavatele, ve sjednaném rozsahu a způsobilé sloužit svému účelu. Pokud Objednatel ani na základě písemného oznámení termínu předání plnění, které je bez vad a nedodělků 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.
 11. 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. V případě nutnosti zajištění technických prostředků Objednatelem, je Dodavatel povinen o této skutečnosti Objednatele informovat s dostatečným časovým předstihem.
 12. Smluvní strany se zavazují dodržovat ustanovení zákona č. 121/2000 Sb., autorského zákona v platném znění. Objednatel bere na vědomí, že Dodavatel provádí implementaci a poskytuje Služby dle této Smlouvy pouze v prostředí legálního software, a že za užívání nelegálního software Objednatelem nenese Dodavatel žádnou odpovědnost.
 13. Objednatel se zavazuje, že do aplikačního softwarového vybavení dodaného Dodavatelem nebude provádět žádné zásahy narušující struktury databáze nebo jeho funkce, včetně napojení jiných systémů na databázi bez předchozího písemného souhlasu Dodavatele. V případě porušení takového závazku Dodavatel negarantuje bezchybný chod aplikace a je oprávněn odstoupit od této Smlouvy.
 14. 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 prokazatelně způsobené zásahem Objednatele. Objednatel se v takovémto případě zavazuje vyvolat jednání s Dodavatelem k zajištění nápravy.
 15. Objednatel se zavazuje umožnit Dodavateli technicky a organizačně vzdálený přístup k dotčeným prostředkům informačního systému Objednatele za účelem plnění činností a závazků Dodavatele dle Smlouvy.
 16. Dodavatel je povinen mít v platnosti a udržovat pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou Objednateli či třetím osobám při výkonu podnikatelské činnosti Dodavatele, která je předmětem této smlouvy, s limitem pojistného plnění v minimální výši celkové roční ceny plnění v Kč bez DPH.
 17. Dodavatel je povinen udržovat výše uvedené pojištění po celou dobu trvání smlouvy. V případě porušení této povinnosti je Objednatel oprávněn odstoupit od smlouvy. Na žádost Objednatele je Dodavatel povinen předložit Objednateli dokumenty prokazující, že pojištění v požadovaném rozsahu a výši trvá. Pokud by v důsledku pojistného plnění nebo jiné události mělo dojít k zániku pojištění, k omezení rozsahu pojištěných rizik, ke snížení stanovené min. výše pojistného plnění, nebo k jiným změnám, které by znamenaly zhoršení podmínek oproti původnímu stavu, je Dodavatel povinen učinit příslušná opatření tak, aby pojištění bylo udrženo tak, jak je požadováno v tomto ustanovení.
 18. Dodavatel musí Objednatele, a to odpovědnou osobu: manažera kybernetické bezpečnosti, e-mail: managerKB@vfn.cz, neprodleně informovat o kybernetických bezpečnostních incidentech souvisejících s poskytovaným řešením.
 19. Dodavatel je povinen objednatelé informovat prostřednictvím manažera kybernetické bezpečnosti o způsobu řízení rizik na straně Dodavatele a o zbytkových rizicích souvisejících s plněním Smlouvy v půl ročním intervalu nebo v případě zjištění nových rizik nebo změn stávajících rizik informovat bezodkladně.
 20. Dodavatel je povinen informovat manažera kybernetické bezpečnosti Objednatele o významné změně v ovládnutí Dodavatele podle dle § 71 a násl. zákona č. 90/2012 Sb., o obchodních korporacích nebo změně vlastnictví zásadních aktiv, popřípadě změně oprávnění nakládat s těmito aktivy, využívaných Dodavatelem k plnění podle této Smlouvy.
 21. Dodavatel bere na vědomí, že služby poskytované dle této Smlouvy nesmí být provozované na technických nebo programových prostředcích označených NÚKIB jako varování nebo hrozba.
 22. Poskytovatel se zavazuje dodržovat požadavky na řízení bezpečnosti informací uvedené v příloze č. 4 této smlouvy „Požadavky systému řízení bezpečnosti informací“.

Článek V - Místo, termíny a prokazování plnění

1. Místem plnění Služeb sjednaných dle Smlouvy jsou pracoviště Objednatele.
2. Místem plnění Služeb, které nejsou vázány na pracoviště Objednatele (např. konzultace, školení, vzdálený servis), jsou pracoviště Dodavatele, dle výběru Dodavatele, pokud není sjednáno jinak.
3. Dodavatel se zavazuje provádět pro Objednatele sjednané Služby ve sjednaných termínech. Termíny plnění jsou prodlouženy při zpožděních způsobených Objednatelem o čas zdržení.
4. Termíny plnění a způsoby prokazování plnění jsou sjednány v Příloze č. 1 a 3 Smlouvy.

Článek VI - Cena plnění a platební podmínky

1. Objednatel se zavazuje za poskytnuté Služby dle Smlouvy platit Dodavateli sjednanou roční cenu bez DPH (Daň z přidané hodnoty) sjednanou v Příloze č. 1 Smlouvy. Takto sjednaná cena je cenou pevnou a maximální a jsou v ní zahrnuty veškeré náklady Dodavatele na poskytování Služby dle této Smlouvy.
2. Objednatel bere na vědomí, že ke sjednané roční ceně uhradí také DPH ve výši stanovené právním předpisem platným k datu uskutečnění zdanitelného plnění, jež je daňovým dokladem účtováno.
3. Cena bude hrazena Objednatelem v měsíčních platbách ve výši jedné dvanáctiny sjednané roční ceny, a to vždy na základě daňového dokladu Dodavatele. Dodavatel je oprávněn vystavovat daňové doklady vždy k poslednímu dni kalendářního měsíce, v němž je Služba poskytnuta.
4. Cena za konzultační služby nedosahující nebo přesahující objem sjednaný za kalendářní měsíc v rámci platby dle bodu 5 přílohy č. 1 smlouvy bude vyúčtována vždy za kalendářní měsíc způsobem sjednaným v čl. I., bodě 6, části Specifická ujednání pro preventivní prohlídky a konzultační návštěvy, odst. 10, přílohy č. 2.
- 6.
5. Splatnost každého daňového dokladu vystaveného Dodavatelem za provedené Služby a jiná plnění nebo náhrady sjednaných nákladů je sjednána 60 dnů ode dne jejího vystavení. Dodavatel se zavazuje odeslat každý daňový doklad nejpozději následující pracovní den po dni vystavení.
6. Daňové doklady budou zasílány elektronickou poštou na emailovou adresu Objednatele fakture@vfn.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 zaslání daňového dokladu.
7. 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.
8. Náklady na cestovné a případné ubytování pracovníků Dodavatele spojené s plněním této Smlouvy nebudou u Objednatele nárokovány k náhradě. Podmínky parkování dodavatele v areálu Objednatele jsou sjednány v samostatné nájemní smlouvě uzavřené mezi smluvními stranami.
9. V případě, kdy míra inflace oficiálně vyhlášená Českým statistickým úřadem za uplynulý kalendářní rok překročí výši 2,5% je dodavatel jednostranně každoročně oprávněn upravit vždy k 1. lednu daného kalendářního roku sjednanou roční cenu za služby v závislosti na ohlášené míře inflace předchozího kalendářního roku. Nejbližší termín, kdy je možno uplatnit tuto inflační doložku, je od 1. 1. 2020 – sjednaná roční cena může být takto navýšena pouze o takové procento inflace, které za příslušné období stanoví Český statistický úřad.

Článek VII - Ochrana osobních a citlivých údajů

1. Dodavatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost ve vztahu ke všem informacím a skutečnostem, které se dozví o Objednateli, jeho zaměstnancích, pacientech atd. v souvislosti s uzavřením a plněním smlouvy, pokud tyto informace mají povahu obchodního tajemství, osobních údajů nebo mají být z jiných důvodů chráněny před zveřejněním. Dodavatel je povinen nakládat s osobními údaji a zejména s údaji o zdravotním stavu, genetickými a biometrickými údaji (dále jen „Osobní údaje“) v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 (dále jen GDPR) a příslušnými ustanoveními zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů.
2. Povinnost mlčenlivosti platí rovněž o skutečnostech, na něž se vztahuje povinnost mlčenlivosti pracovníků Objednatele, zejména podle ustanovení § 51 zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování (Zákon o zdravotních službách), a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení Osobních údajů.

3. Pokud Dodavatel přijde při plnění Smlouvy do styku s Osobními údaji a bude v postavení zpracovatele ve smyslu GDPR a Zákona o zpracování osobních údajů, zavazuje se nakládat s Osobními údaji pouze za účelem splnění závazků z této Smlouvy a žádným jiným způsobem, a to v souladu s GDPR se Zákonom o zpracování osobních údajů a Zákonom o zdravotních službách. Zpracovávání Osobních údajů v rozsahu údajů poskytnutých Objednatelem a týkajících se zdravotnické dokumentace pacientů, jimž jsou Objednatelem poskytovány zdravotní služby, a dále v rozsahu osobních údajů zaměstnanců Objednatele, kteří jsou poskytovateli zdravotních služeb Dodavatelem, může zahrnovat odstranění potíží za účelem zabránění, vyhledávání a opravy problémů zjištěných při poskytování Služby, může také zahrnovat zlepšování funkcí informačních systémů, vyhledávání hrozeb uživatelům a ochrany uživatelů informačních systémů. Osobní údaje nebudou použity k jinému účelu, ani z nich nebudou odvozovány informace pro žádné reklamní či jiné komerční účely. Dodavatel za účelem ochrany Osobních údajů Objednatele a jeho pacientů, zaměstnanců a klientů před neoprávněným přístupem, použitím, zveřejněním nebo zničením, resp. před jejich náhodnou ztrátou či změnou uplatňuje technická a organizační bezpečnostní opatření, interní kontroly a rutiny zabezpečení Osobních údajů zajišťující splnění všech povinností dle GDPR a Zákona o zpracování osobních údajů, zejména zajistí, aby data obsažená ve zdravotnické dokumentaci byla zabezpečena způsobem, který znemožní nahlížení do této zdravotnické dokumentace neoprávněným osobám.
4. Smluvní strany jsou povinny zajistit, že nebudou neoprávněně pořizovány kopie informací či jiné záznamy nad rámec plnění této smlouvy, a nebudou zjišťovány informace, které nejsou nezbytně nutné ke splnění povinností vyplývajících z této smlouvy.
5. Smluvní strany se zavazují pro případ, že se v průběhu plnění dle této smlouvy dostanou do kontaktu s údaji druhé smluvní strany vyplývajících z její provozní činnosti, tyto údaje v žádném případě nezneužít, nezměnit ani jinak nepoškodit, neztratit či neznehodnotit.
6. Dodavatel se zejména zavazuje, že nepoužije jakýkoliv Osobní údaj, s nímž přijde do styku při plnění závazků dle Smlouvy, a ani neumožní jeho použití třetí osobě.
7. Dodavatel se zavazuje plně respektovat bezpečnostní požadavky Objednatele k zajištění ochrany Osobních údajů pacientů a klientů Objednatele.
8. Dodavatel se zavazuje zajistit informovanost svých pracovníků o povinnostech vyplývajících z této Smlouvy. Dodavatel se zavazuje zajistit, aby jeho zaměstnanci a/nebo Poddodavatelé přicházející při výkonu své práce do styku s Osobními údaji pacientů, zaměstnanců 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. Poskytovatel se zavazuje informovat své poddodavatele o povinnosti mlčenlivosti dle této smlouvy. V případě porušení mlčenlivosti za strany poddodavatele, odpovídá zhotovitel objednateli za vzniklou škodu, jako kdyby povinnost porušil sám.
9. Povinnost mlčenlivosti o informacích a skutečnostech obchodního charakteru trvá po dobu 5 let od ukončení účinnosti této smlouvy, o informacích obsahujících Osobní údaje trvá bez časového omezení.

Článek VIII -Duševní vlastnictví a obchodní tajemství

1. Všechny materiály, informace a data Dodavatele předané Objednateli při plnění této Smlouvy v jakékoliv formě, a dále koncepty, know-how, techniky, postupy atp. vztahující se k plnění Smlouvy, zůstávají ve vlastnictví Dodavatele a jsou obchodním tajemstvím Dodavatele ve smyslu ustanovení § 504 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, pokud nejsou třetím osobám běžně dostupné, a Dodavatel má zájem na jejich utajení a ochraně. Veškerá data ukládaná do systému (zejména informace o pacientech) jsou výhradním vlastnictvím Objednatele. Dodavatel bere na vědomí, že obsah Servisní smlouvy, vč. jejích dodatků a příloh, podléhá povinnosti uveřejnění dle zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, v platném znění.
2. Objednatel je oprávněn k nevýhradnímu užívání materiálů, konceptů, know-how nebo technik Dodavatele pro svou vlastní interní potřebu, pokud neporuší podmínky užívání sjednané v tomto článku Smlouvy.
3. Objednatel není oprávněn umožnit jakékoliv další využití materiálů, konceptů, know-how nebo technik Dodavatele třetí osobě bez předchozího písemného souhlasu Dodavatele.
4. Objednatel není oprávněn rozkódovávat nebo překládat jakékoliv postupy a/nebo techniky Dodavatele, pokud by takový postup nesloužil pouze jeho interní potřebě a nebyl činěn v souvislosti se zkvalitněním funkčnosti plnění dle této Smlouvy. Objednatel není oprávněn informace takto získané využít ke své obchodní činnosti nebo obchodní činnosti třetí osoby.
5. Povinnost mlčenlivosti může být prolomena pouze zákonem.
6. Smluvní strany se zavazují dodržovat povinnosti dle tohoto článku Smlouvy i po ukončení účinnosti Smlouvy.

Článek IX - Odpovědnost za škodu

1. Dodavatel odpovídá Objednateli za újmu, kterou mu způsobí při plnění Smlouvy svým zaviněným jednáním. Dodavatel neodpovídá za újmu, které Objednatel mohl zabránit, pokud oznámí Dodavateli, že porušil nebo poruší smluvně sjednanou povinnost, včetně důvodů porušení a upozorní ho na možné následky.

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 Poddodavatele.
3. Dodavatel se odpovědnosti zproští 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 mimo jeho osobní poměry, ale i z jeho osobních poměrů, nebo z osobních poměrů jeho dodavatelů, zejména dodavatelů prostředí IS.

Článek X - Sankční ujednání

1. Je-li Objednatel v prodlení s úhradou jakéhokoliv peněžitého plnění, je Dodavatel oprávněn požadovat na Objednateli zaplacení úroku z prodlení ve výši 0,025 % z dlužné částky za každý den prodlení. Obě Smluvní strany sjednávají, že takto upravený úrok z prodlení je přiměřený. Smluvní strany se dohodly, že dodavatel je oprávněn požadovat zaplacení úroku z prodlení až po uplynutí 30 dnů od sjednané lhůty splatnosti.
2. Objednatel je oprávněn kontrolovat plnění Smlouvy. Při případném zjištění i dílčího neplnění Smlouvy je Objednatel oprávněn nárokovat u Dodavatele i za dílčí neplnění sjednaných parametrů dostupnosti a SLA dle článku IV přílohy č. 1 smluvní pokutu následovně:

<ul style="list-style-type: none"> za nedodržení dostupnosti služby ASW kategorie A1 a A2 dle bodu 2 (Definice kategorií dostupnosti): 	ve výši 4 000 Kč za každou započatou hodinu
<ul style="list-style-type: none"> za nedodržení dostupnosti služby ASW kategorie B a C dle bodu 2 (Definice kategorií dostupnosti): 	ve výši 2 000 Kč za každou započatou hodinu
<ul style="list-style-type: none"> za prolomení SLA – Vyřešení incidentu: 	dle definice SLA v příloze č.1, čl.IV, bod 4 a 5

3. Za každou jedinečnou servisní událost, u které dojde k nedodržení definované sjednané dostupnosti, může objednatel uplatňovat pouze jednu smluvní pokutu. Pokud je v systému HelpDesk evidováno více incidentů k jedné servisní události, jsou tyto incidenty pro účely výpočtu smluvní pokuty v případě nedodržení sjednané dostupnosti považovány za jeden případ.
4. Pro případ porušení závazku Dodavatele udržovat pojištění v rozsahu stanoveném v čl. IV odst. 15 a 16 smlouvy si smluvní strany sjednávají smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč, kterou je Dodavatel povinen uhradit Objednateli.
5. Pokud v důsledku Dodavatelem poskytovaného řešení a porušení povinnosti Dodavatele sjednané touto Smlouvou vznikne Objednateli povinnost zaplatit sankci nebo jiné penalizační plnění, zavazuje se Dodavatel k jeho náhradě Objednateli.
6. V případě nedodržení termínu uvedeného v čl. XII, odst. 3 je Objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každý i započatý měsíc.
7. V případě prodlení dodavatele s poskytnutím služby Exitu dle čl. XIII, vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 5 000,- Kč za každý započatý den prodlení.
8. V případě nedodržení povinnosti stanovené v čl. XV. odst. 5 smlouvy má Objednatel i Dodavatel právo účtovat smluvní pokutu ve výši práva, závazku nebo pohledávky, která byla postoupena v rozporu s touto smlouvou. Objednatel i Dodavatel mají zároveň právo odstoupit od smlouvy.
9. Smluvní pokuta bude vyúčtována samostatným daňovým dokladem a její splatnost činí 30 dní ode dne doručení daňového dokladu.
10. Objednateli vzniká právo na náhradu škody způsobené porušením smluvních povinností v plné výši i po úhradách výše sjednaných smluvních pokut.

Článek XI -Poskytnutí prostor a služeb

1. Objednatel se zavazuje po dobu účinnosti této smlouvy umožnit pracovníkům Dodavatele pro výkon činností a služeb dle této smlouvy užívání dále specifikovaných prostor, včetně zajištění dodávky obvyklých služeb (vytápění, elektrické energie, úklid, vodné a stočné apod.), a to v některém z objektů, ke kterému má Objednatel právo hospodaření (dále jen „budova“).
2. Podmínky užívání prostor jsou upraveny v samostatné nájemní smlouvě uzavřené mezi Smluvními stranami.

Článek XII - Zpřístupnění dat

1. Objednatel požaduje technicky zajistit přístup k veškerým datům uloženým Objednatelem do ASW (zejména pacientská data) uloženým v databázích NIS. Přístup bude řízený na úrovni ASW (webové služby a exporty dat pomocí datových pump) a souvisejícího logování (auditní stopy) o těchto přístupech, resp. čerpání dat. Objednatel bude mít k dispozici náhled do db a na základě požadavku Objednatele bude pumpa Dodavatelem upravena/rozšířena o další data.
2. Zajištění bezpečnosti zpracování takto exportem získaných dat, zejména osobních a citlivých údajů pacientů, je od okamžiku jejich exportu z databází NIS výlučně v odpovědnosti Objednatele.
3. Smluvní strany sjednávají lhůtu pro realizaci úprav ASW pro přístup Objednatele k veškerým datům uloženým Objednatelem do ASW (zejména pacientská data) do 6 měsíců ode dne akceptace zadání dílčího Projektu oběma Smluvními stranami pro zajištění přístupu Objednatele k pacientským datům s popisem technického a funkčního řešení. Objednatel se zavazuje poskytnout potřebnou součinnost při primární specifikaci zadání Projektu.
4. Součinnost Dodavatele při definici požadavku, vývoj a nastavení datové pumpy/pump bude poskytnuta a zúčtována v rámci služby Konzultační podpora.

Článek XIII - Součinnost v případě ukončení provozu aplikačního software

1. V případě, že Objednatel rozhodne o ukončení produkčního provozu některého aplikačního SW podporovaného na základě této Smlouvy, Dodavatel se zavazuje poskytnout Objednateli potřebnou součinnost. Dodavatel ve spolupráci s Objednatelem vypracuje exit plán, kde budou zohledněny procesní a technická specifika exitu. Dále se jedná zejména o poskytnutí:
 - dokumentace k integračním vazbám spravovaným Dodavatelem nad aplikačním SW s ukončováním provozem;
 - exporty dat z databáze aplikačního SW v dohodnuté struktuře a rozsahu exporty je možno opakovat, bude existovat vhodná funkcionality pro export
 - podpora při migraci dat do systému nového SW
 - služby potřebné k převodu aplikačního SW Dodavatele do archivního režimu provozu, tj. deaktivace uživatelů, vytvoření nového uživatele v read-only režimu, vypnutí úloh vzdáleného zpracování, vypnutí integračních vazeb apod.
- v archivním režimu
 - vytvoření zálohy (aplikace + data), vytvoření a ověření postupů pro zálohu obnovu ze zálohy
 - vytvoření a ověření Data Recovery plánu
2. Součinnost bude poskytována za úhradu v hodinové sazbě dle smlouvy u konzultačních činností a v hodinové sazbě dle aktuálního ceníku Dodavatele za práce vývojáře a analytika, vyjma předání existující dokumentace, které bude provedeno bez další úhrady.
3. Dodavatel je povinen poskytnout tuto součinnost nejpozději do 20 pracovních dnů ode dne, kdy jej k tomu Objednatel vyzve, ledaže se Smluvní strany dohodnou jinak. Do této doby budou rovněž po vzájemné dohodě stanoveny závazné lhůty plnění.

Článek XIV - Doba platnosti a účinnosti Smlouvy

1. Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to 48 měsíců od data účinnosti Smlouvy.
2. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma Smluvními stranami.
3. Tato Smlouva nabývá účinnosti prvního dne následujícího měsíce po dni jejího uveřejnění ve smyslu zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv. Objednatel se zavazuje Smlouvu uveřejnit v souladu s příslušnými ustanoveními zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, a to nejpozději do pěti pracovních dnů od uzavření Smlouvy.
4. Tato Smlouva pozbývá účinnosti v následujících případech:
 - Vzájemnou dohodou Smluvních stran. Dohoda musí být sepsána v písemné formě.
 - Písemnou výpověďí 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 důvodů stanovených zákonem a dále z důvodu opakovaného porušování smluvních povinností Dodavatelem zvláště hrubým způsobem (např. opakované a i přes písemnou výzvu soustavné nedodržování termínů plnění, opakované a i přes písemnou výzvu soustavné nedodržování termínů servisního zásahu či konzultací), z důvodu Dodavatelova úpadku ve smyslu zákona č. 182/2006 Sb., tzv. insolvenčního zákona, z důvodu zániku oprávnění Dodavatele k podnikatelské činnosti dle této Smlouvy.

- Písemným odstoupením od Smlouvy Dodavatelem z důvodů stanovených zákonem a dále z důvodu prodloužení Objednatele s jakoukoliv platbou nárokovanou Dodavatelem dle Smlouvy o více než 3 kalendářní měsíce po termínu splatnosti, z důvodu Objednatelova úpadku ve smyslu zákona č. 182/2006 Sb., tzv. insolvenčního zákona z důvodu takové změny okolností na straně Dodavatele nebo jeho Poddodavatele (zejména Poddodavatele prostředí 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 XV - Ustanovení společná a závěrečná

1. **Změna Smlouvy** - Jakékoliv změny Smlouvy musí být sepsány formou písemných dodatků ke Smlouvě a musí být podepsány Smluvními stranami, osobami oprávněnými k takovému jednání.
2. **Rozhodné právo** - Vztahy mezi Smluvními stranami výslovně neupravené touto Smlouvou se řídí režimem občanského zákoníku (zákon č. 89/2012 Sb.) a autorského zákona (zákon č. 121/2000 Sb., v platném znění).
3. **Úplná dohoda** - Tato Smlouva, včetně jejích dále uvedených příloh a listin, na které je ve Smlouvě činěn výslovný odkaz, představuje úplnou dohodu mezi Smluvními stranami. Tato Smlouva byla vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž po jednom stejnopisu obdrží po jejím podpisu každá Smluvní strana. Pro případ rozporu některého ujednání obsaženého zároveň ve Smlouvě i v Příloze, Smluvní strany sjednávají přednost ujednání obsaženého ve Smlouvě.
Součástí Smlouvy jsou Přílohy číslo 1, 2 a 3:
 - Příloha č. 1 - Rozsah služeb a cena plnění
 - Příloha č. 2 - Popis služeb
 - Příloha č. 3 - Zodpovědné osoby a pravidla součinnosti
4. **Salvatorní klauzule** - Pokud bude jakékoliv ujednání Smlouvy shledáno jako neplatné či neúčinné, nedotýká se neplatnost a neúčinnost ostatních ujednání Smlouvy. Smluvní strany se pro tento případ zavazují neplatná či neúčinná ujednání nahradit dohodou platnými a účinnými ustanoveními, která nejlépe odpovídají smyslu a mají nejbližší k neplatnému či neúčinnému ujednání, aniž by požadovaly výhody nebo plnění, která původně nebyla sjednána. Do doby uzavření dohody platí obchodní zvyklosti Smluvních stran, obecně závazná právní úprava a princip analogie.
5. **Postoupení práv ze Smlouvy** - Žádná Smluvní strana není oprávněna postoupit právo nebo závazek nebo zatížit pohledávku vyplývající z této Smlouvy nebo žádnou jejich část bez předchozího písemného souhlasu druhé Smluvní strany. Zápočet vzájemných pohledávek je možný pouze na základě písemné dohody Smluvních stran.
6. **Doručování písemností** - Smluvní strany se dohodly, že doručeno je i v případě, že písemnost je zaslána na adresu sídla Smluvní strany zapsanou v den odeslání zásilky v příslušném obchodním rejstříku, pokud si adresát zásilky tuto nevyzvedl, ač byl o uložení zásilky poštovním přepravním řádně uvědomen, a to desátým dnem od prvního doručení. Smluvní strany se dohodly, že doručeno je i v případě, že písemnost je zaslána na adresu elektronické pošty pro doručování společnosti uvedenou v záhlaví Smlouvy, bez ohledu na skutečnost, zda se adresát s obsahem sdělení seznámil, neboť odesláním na uvedenou adresu se písemnost dostala do sféry adresáta, který se s jejím obsahem mohl seznámit.
7. **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.
8. **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 jejích 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 dne2019

V Praze dne2019

Dodavatel:

Objednatel:

prof. MUDr. David Feltl, Ph.D., MBA,
ředitel

Příloha č. 1 - Rozsah služeb a cena plnění

Článek I - Vymezení předmětu dodávky Služeb

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

1. Aplikační software

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

Licence ASW modulů StaproMEDEA

výrobce: STAPRO s. r. o.

- | | |
|---------------------------------|---|
| ▪ Centrální registr | ▪ Žádanky do laboratoří |
| ▪ Evidence hospitalizovaných | ▪ Radiodiagnostika |
| ▪ Statistika NZIS | ▪ RDG – Nukleární medicína |
| ▪ Informační kancelář | ▪ Patologie |
| ▪ Lůžkové oddělení | ▪ Obrazová informace |
| ▪ Ambulance | ▪ Ústavní lékárna bez výdeje pro veřejnost |
| ▪ Intenzivní péče | ▪ Vyhodnocení spotřeby léků |
| ▪ Modul připojení monitorů k IP | ▪ Sklady zdravotnického zboží |
| ▪ Operační sály | ▪ GURMED - strav. provoz, patientská strava |
| ▪ Porodnice | ▪ MEDEA mail |
| ▪ Výkaznictví lokální | ▪ Obecné tiskové sestavy |
| ▪ Výkaznictví centrální | ▪ Správa systému |
| ▪ Archivace dat pojišťovny | ▪ ZEP |

Počet licencí pracovních stanic StaproMEDEA

Multilicence neomezuje počet uživatelů

Počet licencí uplatněný pro výpočet podpory

1700

Licence ASW modulů FONS Openlims

výrobce: STAPRO s. r. o.

- FONS Openlims – biochemie
- FONS Openlims – hematologie
- FONS Openlims – imunologie
- FONS Openlims modul pro komunikaci s analyzátory

Rozsah licence FONS Openlims

200 pracovních stanic

Licence ASW modulů FONS Openlims

výrobce: STAPRO s. r. o.

- FONS Openlims – transfúzní oddělení
- FONS Openlims modul pro komunikaci s analyzátory

Rozsah licence FONS Openlims

28 pracovních stanic

Licence ASW modulů FONS Reports

výrobce: STAPRO s. r. o.

- FONS Reports – MIS Controlling
- FONS Reports – MIS Úhradová vyhláška
- FONS Reports – MIS Datové pumpy

1 licence

1 licence

2 licence

Rozsah licence FONS Reports

45 pracovních stanic

Licence ASW FONS Integration

výrobce: STAPRO s. r. o.

- FONS Integration - CE – Webdiář

1 licence

Rozsah licence FONS Integration

Multilicence neomezuje počet uživatelů

2. Technické prostředky

Dodavatel se zavazuje dodávat sjednané služby na tyto technické prostředky ve vlastnictví Objednatele:

Určení serveru / zařízení	Typ	Fyzický server	Virtuální server	Operační systém	Správce infrastruktury	IP adresa
Server pro virtuální infrastrukturu	DL180 G6	Varel		ESXi 4.1	STAPRO	172.25.8.98
Server pro virtuální infrastrukturu	DL180-G6	Barel		ESXi-4.1	STAPRO	172.25.8.110
Medea – primární			Karel1	SLES 11 SP4	VFN	172.25.8.92
Medea - replikace 1			Karel4	SLES 11 SP4	VFN	172.25.8.93
Medea - obrazová informace, školící DB			Karel2	SLES 10 SP3	STAPRO	172.25.7.24
Medea - klient pro školící a testovací sadu			terminalS	WIN ???	VFN	172.25.8.93
Medea - testovací DB	DL360 G6		Karel4old	SLES 10 SP3	STAPRO	172.25.8.94
Webové služby			Karel5	SLES 10 SP3	STAPRO	172.25.8.97
Progress AS			ZEP-server	Win 2008 32 bit	STAPRO	172.25.9.87
TSA, ESRS Gateway	HP PL DL 160 G6	TSA-server		Win 2008 SP2, Std, 64-bit	STAPRO	172.25.9.86
Synchronizace registrů RČ Medea->OpenLIMS, worklisty HL7			Karlik-HL7	Win7	STAPRO	172.25.8.109
Diskové pole MEDEA	HP P2000				STAPRO	192.168.16.46/192.168.16.47
Data Protector 6.11 - primární backup server	DL360 G6	Karlik1		Win 2008 R2	STAPRO	172.25.8.89
FONS Enterprise - DB			SVR-SQL02	Win 2016, Std, 64-bit	VFN	172.25.9.208
FONS Enterprise - App.			SVR-FONS	Win 2016, Std, 64-bit	VFN	172.25.7.95
FONS Enterprise - ReportServer			SVR-FONS-DB	Win 2016, Std, 64-bit	VFN	172.25.7.185
OpenLIMS - Aplikační server			Openlims	Win 2008 R2, Std, 64-bit	VFN	172.25.9.37
OpenLIMS - DB server			SVR-OpenLimsDB	Win 2016, Std, 64-bit	VFN	172.25.9.135, 172.25.9.38
OpenLIMS - záložní provoz STATIM - ÚLB LD			ZL-BIO-OPENLIMS	Win 2016, Std, 64-bit, SQL 2017	VFN - ÚLB LD	172.25.68.14
OpenLIMS - WEBLims			SVR-WebLis	Win 2016, Std, 64-bit	VFN	172.25.9.80, 172.25.9.81
FONS Reports - MIS			SVR-FonsReports	Win 2016, Std, 64-bit	VFN	172.25.8.105
FONS Integration - WEBdiář			SVR-MYSOLP	Win 2016, Std, 64-bit	VFN	172.25.7.203
Bezpečný archiv - CENTERA					VFN	
UPS1, UPS2 - Centera					VFN	
Úložiště výsledkových listů OpenLIMS - pracovní archiv			\\svr-fs2\OpenLIMS		VFN	172.25.8.138
UPS1, UPS2 - Medea, disková pole					STAPRO	
UPS_FONS					STAPRO	
komunikační gateway na CÚ SÚKL			SVR-SUKL.vfn.cz		VFN	172.25.7.190

- Omezení sjednaných služeb:**

HW, Hypervisor a OS pro technické prostředky, u nichž je uveden jako správce infrastruktury VFN, spravuje úsek informatiky Objednatele, HW pro technické prostředky, u nichž je uveden jako správce infrastruktury STAPRO, spravuje úsek informatiky Objednatele.

Článek II - Sjednaná podpora aplikačních software

1. Aplikační sw StaproMEDEA

Dodavatel se zavazuje poskytovat pro podporu ASW StaproMEDEA a databázového prostředí firmy Progress Software Corp., v rozsahu modulů a licencí dle Článek I -, následující služby:

- **Základní podpora aplikačního sw StaproMEDEA** - program péče o aplikaci zahrnuje:
 - Garance funkčnosti ASW a db prostředí – poskytování opravných kódů (hot-fix a patch).
 - Garance rozvoje ASW a db prostředí – poskytování výrobcem uvolněných updatů a upgradů.
 - Garance legislativních updatů – poskytování legislativních upgradů.
 - Servisní garance – garance dostupnosti servisních služeb.
 - Garance dostupnosti služby HelpDesk – přístup k systému služby HelpDesk Centra podpory zákazníků
 - Garance podpory provozu db prostředí.
 - Garance vybraných služeb: - zajištění migrace ASW StaproMEDEA na vyšší verzi db prostředí.
 - Garance informovanosti – poskytování informací o nových sw produktech.
 - Garance možnosti účasti uživatelů na vzdělávacích setkáních k problematice IS.
- **Nepřetržitá podpora aplikačního sw StaproMEDEA** - program péče o aplikaci zahrnuje:
 - Servisní garance nepřetržité dostupnosti servisních služeb **24x7 podpory provozu ASW StaproMEDEA.**
 - Servisní garance nepřetržité dostupnosti servisních služeb **24x7 podpory provozu db prostředí Progress.**
 - Garance dostupnosti služby **HelpDesk 24x7** – přístup k aplikaci služby HelpDesk Centra podpory zákazníků.
 - Garance dostupnosti služby **HotLine 24x7** – nepřetržitý přístup k systému služby Hotline Centra podpory zákazníků.
 - Garance **zajištění dostupnosti služby ASW** – zajištění obnovení provozu ASW v případě havárie nebo vážné závady dle parametrů sjednaných v Článek IV -této přílohy.
- **Preventivní prohlídky** – kontrola funkčnosti, zabezpečení a optimalizaci provozu dle sjednaných oblastí, včetně vypracování zprávy – protokolu a jeho uložení na FONS Portál do úložiště dokumentů Objednatele (<https://www.fonsportal.cz>):

– StaproMEDEA centrální moduly	4 x ročně
– StaproMEDEA klinické moduly	4 x ročně
– StaproMEDEA moduly výkaznictví a DRG	4 x ročně
– StaproMEDEA moduly RDG, ONM a PAT	4 x ročně
– StaproMEDEA modul Gurmed - stravování	4 x ročně
– db prostředí firmy Progress vč. systému ASW	4 x ročně
- **Vzdálené sledování aplikačního serveru a ASW StaproMEDEA** **24 x 7 (nepřetržitý dohled)**
- **Podpora výkaznictví – k služby spojené s výkaznictvím pro subjekty, které se účastní tohoto procesu**, tj. zpracování dat zadaných objednatelem do aplikačního sw StaproMEDEA v souvislosti s vykázáním poskytnuté zdravotnické péče jejím plátcům v tomto sw (tvorba k-dávek, f-dávek), správa centrálních číselníků, podpora při validaci dat (tj. zpracování RČ, centrálního registru pacientů) od ZP a podpora při zpracování validačních protokolů od ZP 111, 209, 213, 333 (tj. přijatých/odmítnutých/korigovaných dokladů). Konzultace jsou poskytovány pověřeným pracovníkům Objednatele.
- **Konzultační hodiny** - konzultační služby poskytované v místě Objednatele dle sjednaných oblastí nebo pracovišť Objednatele, včetně vypracování přehledu a jeho zaslání odpovědné osobě Objednatele.

2. Aplikační sw FONS Openlims

Dodavatel se zavazuje poskytovat pro podporu ASW FONS Openlims a databázového prostředí v rozsahu modulů a licencí dle Článek I -, následující služby:

- **Základní podpora aplikačního sw FONS Openlims** - program péče o aplikaci zahrnuje:
 - Garance funkčnosti ASW – poskytování opravných kódů (hot-fix a patch).
 - Garance rozvoje ASW a db prostředí – poskytování výrobcem uvolněných updatů a upgradů.
 - Garance legislativních updatů – poskytování legislativních upgradů.
 - Servisní garance – garance dostupnosti servisních služeb.
 - Garance dostupnosti služby HelpDesk – přístup k systému služby HelpDesk Centra podpory zákazníků
 - Garance podpory provozu db prostředí.
 - Garance vybraných služeb:
 - instalace oprav (hot-fix a patch),
 - zajištění migrace ASW FONS Openlims na vyšší verzi db prostředí.
 - Garance informovanosti – poskytování informací o nových sw produktech.
 - Garance možnosti účasti uživatelů na vzdělávacích setkáních k problematice IS.
- **Nepřetržitá podpora aplikačního sw FONS Openlims** - program péče o aplikaci zahrnuje:
 - Servisní garance nepřetržité dostupnosti servisních služeb **24x7 podpory provozu ASW FONS Openlims.**

- Servisní garance nepřetržité dostupnosti servisních služeb **24x7 podpory provozu db prostředí MS SQL**.
- Garance dostupnosti služby **HelpDesk 24x7** – přístup k aplikaci služby HelpDesk Centra podpory zákazníků.
- Garance dostupnosti služby **HotLine 24x7** – nepřetržitý přístup k systému služby HotLine Centra podpory zákazníků.
- Garance **zajištění dostupnosti služby ASW** – zajištění obnovení provozu ASW v případě havárie nebo vážné závady dle parametrů sjednaných v Článek IV -této přílohy.
- **Preventivní prohlídky** – kontrola funkčnosti, zabezpečení a optimalizace provozu dle sjednaných oblastí, včetně vypracování zprávy – protokolu a jeho uložení na FONS Portál do úložiště dokumentů objednatele (<https://www.fonsportal.cz>):
 - FONS Openlims všechny moduly vč. db prostředí **4 x ročně**
- **Vzdálené sledování aplikačního serveru a ASW FONS Openlims 24 x 7 (nepřetržitý dohled)**
- **Konzultační hodiny** - konzultační služby poskytované v místě Objednatele dle sjednaných oblastí nebo pracovišť Objednatele, včetně vypracování přehledu a jeho zaslání odpovědné osobě Objednatele.

3. Aplikační sw FONS Integration

Dodavatel se zavazuje poskytovat pro podporu ASW FONS Integration a databázového prostředí v rozsahu modulů a licencí dle Článek I -, následující služby:

- **Základní podpora aplikačního sw FONS Integration - Webdiář** - program péče o aplikaci zahrnuje:
 - Garance funkčnosti ASW – poskytování opravných kódů (hot-fix a patch).
 - Garance rozvoje ASW – poskytování updatů a upgradů.
 - Servisní garance – garance dostupnosti servisních služeb.
 - Garance dostupnosti služby HelpDesk – přístup k systému služby HelpDesk Centra podpory zákazníků.
 - Garance podpory provozu db prostředí.
 - Garance vybraných služeb:
 - instalace oprav (hot-fix a patch),
 - zajištění migrace ASW FONS Interation na vyšší verzi db prostředí.
 - Garance informovanosti – poskytování informací o nových sw produktech.
- **Preventivní prohlídky** – kontrola funkčnosti, zabezpečení a optimalizaci provozu dle sjednaných oblastí, včetně vypracování zprávy – protokolu a jeho uložení na FONS Portál do úložiště dokumentů Objednatele (<https://www.fonsportal.cz>):
 - FONS Integration - Webdiář všechny moduly vč. db prostředí **4 x ročně**

4. Aplikační sw FONS Reports

Dodavatel se zavazuje poskytovat pro podporu ASW FONS Reports MIS a databázového prostředí v rozsahu modulů a licencí dle Článek I -, následující služby:

- **Základní podpora aplikačního sw FONS Reports** - program péče o aplikaci zahrnuje:
 - Garance funkčnosti ASW – poskytování opravných kódů (hot-fix a patch).
 - Garance rozvoje ASW – poskytování updatů a upgradů.
 - Servisní garance – garance dostupnosti servisních služeb.
 - Garance dostupnosti služby HelpDesk – přístup k systému služby HelpDesk Centra podpory zákazníků.
 - Garance podpory provozu db prostředí.
 - Garance vybraných služeb:
 - instalace oprav (hot-fix a patch),
 - zajištění migrace ASW FONS Reports MIS na vyšší verzi db prostředí.
 - Garance informovanosti – poskytování informací o nových sw produktech.
- **Preventivní prohlídky** – kontrola funkčnosti, zabezpečení a optimalizaci provozu dle sjednaných oblastí, včetně vypracování zprávy – protokolu a jeho uložení na FONS Portál do úložiště dokumentů Objednatele (<https://www.fonsportal.cz>):
 - FONS Reports všechny moduly vč. db prostředí **4 x ročně**
- **Rozšířená podpora aplikačního sw FONS Reports** - program Základní podpory péče o aplikaci se rozšiřuje o specifické ujednání:
 - Poskytnutí licence samostatně obchodovatelného modulu „Úhradová vyhláška“ pro aktuální rok, po jeho uvedení na trh. Instalační práce a školení budou provedeny a vyúčtovány na základě požadavku v Helpdesku.

5. Konzultační hodiny

Rozsah konzultačních hodin je pro Aplikační sw StaproMEDEA a Aplikační sw FONS Openlims sjednán v očekávané výši 505 hodin měsíčně.

Článek III - Sjednaná podpora technických prostředků

1. Servery pro ASW

Služby servisního zabezpečení serverových systémů a přidružených technologií (disková pole atd.) jsou zajišťovány prostřednictvím Objednatele u jednotlivých výrobců či poddodavatelů.

Dodavatel se zavazuje poskytovat pro podporu serverů ASW definovaných v Článek I - následující služby:

- **Servisní služby dle podmínek programu sjednané Dostupnosti technických prostředků**

Program péče zahrnuje:

- Garance funkčnosti technických prostředků - poskytování opravných kódů (hot-fix a patch OS a DB) - pro prostředky u nichž správu infrastruktury vykonává STAPRO.
- Servisní garance – garance dostupnosti servisních služeb.
- Garance dostupnosti služby HelpDesk – přístup k systému služby HelpDesk Centra podpory zákazníků
- Garance podpory provozu technických prostředků v prostředí Objednatele.
- **Nepřetržitá podpora technických prostředků**, - program péče o technické prostředky zahrnuje:
 - Servisní garance nepřetržité dostupnosti servisních služeb **24x7 podpory provozu technických prostředků**.
 - Garance dostupnosti služby **HelpDesk 24x7** – přístup k aplikaci služby HelpDesk Centra podpory zákazníků.
 - Garance dostupnosti služby **HotLine 24x7** – nepřetržitý přístup k systému služby HotLine Centra podpory zákazníků.
 - Garance **zajištění dostupnosti služby technických prostředků** – zajištění obnovení provozu služby technických prostředků v případě jejich havárie nebo vážné závady, po odstranění vady Objednatelem / poddodavatelem.
 - **Preventivní prohlídky** – kontrola funkčnosti, zabezpečení a optimalizaci provozu dle sjednaných oblastí, včetně vypracování zprávy – protokolu a jeho uložení na FONS Portál do úložiště dokumentů Objednatele (<https://www.fonsportal.cz>):
 - **Infrastruktura ve správě VFN**

– HW serverů pro virtuální infrastrukturu	1 x 6 měsíců
– HW fyzických serverů	1 x 6 měsíců
 - **Infrastruktura ve správě STAPRO**

– HW serverů ASW StaproMEDEA	1 x měsíčně
– HW serverů ASW FONS Openlims	1 x měsíčně
– Virtuální servery ASW FONS Openlims	1 x měsíčně
– Virtuální servery Webových služeb	1 x měsíčně
– Ostatní virtuální servery	1 x měsíčně
– Ostatní fyzické servery	1 x měsíčně
– HW serverů pro virtuál. infrastrukturu StaproMEDEA a FONS Openlims	1 x týdně
– Zálohovací server + zálohování dat	1 x týdně
- **Vzdálené sledování provozu aplikačních serverů a ASW 24 x 7 (nepřetržitý dohled)** – služba vzdáleného sledování zahrnuje technické prostředky související s provozem ASW StaproMEDEA a ASW FONS Openlims, včetně diskových polí dotčených serverů a zálohování dat ASW. Služba je poskytována pro prostředky, jejichž správu vykonává STAPRO.

Článek IV - Definice programu servisní podpory prostředků IS

1. Kategorizace dostupnosti dle jednotlivých ASW

Aplikace	Dostupnost	Pracoviště
StaproMEDEA	A2	systém jako celek, celá nemocnice, všechny areály
FONS OpenLIMS	A1	statimové pracoviště ÚLBDL *
FONS OpenLIMS	A2	ostatní pracoviště
FONS OpenLIMS FTO	A2	systém jako celek, celá nemocnice, všechny areály
FONS Reports - MIS	C	systém jako celek, celá nemocnice, všechny areály
FONS Integrations - WebDiář	B	systém jako celek, celá nemocnice, všechny areály

* Pracoviště má samostatný aktualizovaný server s ASW pro nouzový provoz umístěný přímo v laboratoři. ASW pro nouzový provoz spouští pracovníci laboratoře.

2. Definice kategorií dostupnosti

K ó d	Varianta	Max. doba spuštění náhradního řešení	Celková max. doba neplánovaného výpadku za kalendářní měsíc	Max. doba jedné plánované servisní odstávky	Max. doba plánovaných i neplánovaných odstávek ročně	Dostupnost
						[%]
A1	Nepřetržitá kritická	10 minut bez uložených dat	8 hodin	24 hodin mimo *	72 hodin	99,18%
			4 hodiny **	2 hodiny v *	12 hodin **	99,73 % **
A2	Nepřetržitá významná	120 minut	8 hodin	24 hodin mimo *	72 hodin	99,18%
			4 hodiny **	2 hodiny v *	12 hodin **	99,73 % **
B	Nepřetržitá běžná	Není	48 hodin	96 hodin, z toho max. 16 hodin v *	250 hodin	97,14%
C	Pracovní doba běžná	Není	16 hodin *	2 x 8 hodin *	100 hodin *	95 % *

* V pracovní době, tedy v pracovní dny 7:00-16:00.

** Maximální možná souběžná nefunkčnost základního i náhradního řešení bez uložených dat při odstraňování poruchy vyžadující obnovu dat ze záložního archivu s on-line dostupným archivem dat (replika DB, záloha na rychlých discích, ne pásková knihovna)

Ze zajištění dostupnosti jsou vyjmuty případy, kdy se aktualizuje / mění aplikační software a technické prostředky z důvodů inovace (plánované akce).

Dostupnost aplikace je stav, kdy uživatel může využívat sjednané služby nutné pro zajištění jeho pracovní činnosti.

3. Sjednání dostupnosti na provoz ASW

Podmínkou sjednání dostupnosti na provoz ASW je zajištění technicko-organizačních opatření na straně objednatele, nezbytných pro poskytování služby dostupnosti:

- Virtuální nebo replikované servery s běžící aplikací a databází
- Shodné parametry replikovaných serverů a úložišť DB, pro spuštění náhradního řešení
- Sjednaný vzdálený monitoring provozu serverů a aplikace Dodavatelem

4. Definice SLA pro kategorii dostupnosti A1 a A2, sjednané pro provoz ASW

definice SLA pro ASW s kategorií dostupnosti A1 a A2					
Kategorie incidentu dopad na uživatele	Příjem hlášení	Servisní garance			Sankce
		Zahájení řešení	Vyřešení incidentu - StaproMEDEA	Vyřešení incidentu - FONS OpenLIMS	prolomení SLA "Vyřešení incidentu"
Havárie přerušení provozu	Nepřetržitě HotLine - 24x7, vyhrazený GSM	Neprodleně po přijetí oznámení.	Nejpozději	Nejpozději	uplatňuje se sankce za nedodržení dostupnosti dle čl. X smlouvy
	nebo		do 120 minut po přijetí oznámení.	do 90 minut po přijetí oznámení.	
Významná závada významné omezení provozu	HelpDesk - 9x5, v pracovní dny 7:00-16:00	Nejpozději do 24 hodin po přijetí oznámení.	Nejpozději do 72 hodin po přijetí oznámení.	Nejpozději do 72 hodin po přijetí oznámení.	fixní částka 4.000 Kč
Závada, chyba menší omezení provozu	elektronicky HelpDesk 24x7	Nejpozději následující pracovní den po přijetí oznámení.	do 70 kalendářních dnů	do 70 kalendářních dnů	

Do doby na odstranění závady se nezapočítává doba, po kterou jsou dodávány objednatelem doplňující či upřesňující informace nutné pro řešení.

5. Definice SLA pro kategorii dostupnosti B a C, sjednané pro provoz ASW

sjednané SLA pro ASW s dostupností provozu B a C					
Kategorie incidentu dopad na uživatele	Příjem hlášení	Servisní garance			Sankce
		Zahájení řešení	Vyřešení incidentu - FONS Integrations (WebDiář)	Vyřešení incidentu - FONS Reports (MIS)	prolomení SLA "Vyřešení incidentu"
Havárie přerušení provozu	Nepřetržitě HotLine - 24x7, vyhrazený GSM	Nejpozději následující den (B), pracovní den (C) po přijetí oznámení.	Nejpozději do 48 hodin po přijetí oznámení.	Nejpozději do 2 pracovních dnů po přijetí oznámení.	uplatňuje se sankce za nedodržení dostupnosti dle čl. X smlouvy
Významná závada významné omezení provozu	HelpDesk - 9x5, v pracovní dny 7:00-16:00	Nejpozději druhý den (B), druhý prac. den (C) po přijetí oznámení.	Nejpozději do 5 kalendář. dnů po přijetí oznámení.	Nejpozději do 5 pracovních dnů po přijetí oznámení.	fixní částka 2.000 Kč
Závada, chyba menší omezení provozu	elektronicky HelpDesk 24x7	Nejpozději pátý pracovní den po přijetí oznámení.	do 70 kalendářních dnů	do 70 kalendářních dnů	fixní částka 2.000 Kč

Do doby na odstranění závady se nezapočítává doba, po kterou jsou dodávány objednatelům doplňující či upřesňující informace nutné pro řešení.

6. Definice kategorie incidentu

Definice - klasifikace incidentu		
Kategorie incidentu	Závažnost incidentu	Příklad
Havárie - 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"> Havárie db serveru. Nedostupný příjem pacientů. Nedostupné zadávání výsledků v LIS. Nefunkční komunikace s hlavním analyzátozem. Nefunkční zpracování Výkaznictví v období vykazování.
Významná závada - významné 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"> Významné (hromadné) chyby ve vykázaných dávkách. Nefunkční zálohování. Časté narušování denního souboru LIS a nutnost jeho obnovování. Neúměrně dlouhá doba odezvy ASW.
Závada, chyba – menší omezení provozu	Služba ASW nebo kritické funkce ASW jsou pro uživatele dostupné, problém způsobuje omezení služeb ASW. V používání ASW lze pokračovat. Není ohroženo používání služby ASW pro uživatele.	<ul style="list-style-type: none"> Nefunkční tisk na jednom pracovišti. Nefunkční kontrola podmínek pořizování dokladů – výkazů pro pojišťovnu. Nesprávná konfigurace provozu pracoviště.

Článek V - Celková roční cena plnění

(Doplň dodavatel)

Služby	Cena za rok	DPH za rok	Cena s DPH za rok
Zajištění provozního prostředí komunikačních služeb a verzování			
Zajištění provozního prostředí na platformě WINDOWS – Fyzické servery (Karel4old, Varel), Virtuální servery (Karel5, Karel2, Karlík HL- 7), disková pole, UPS			
Zajištění provozního prostředí na platformě WINDOWS (virtuální server Openlims, SVR-SQL02, SVR-FONS, SVR-FONS-DB, SVR-OpenLimsDB, ZL-BIO-OPENLIMS, SVR-WebLis, SVR MYSOLP, SVR-SUKL)			
Zajištění provozního prostředí APLIKACE fons Reports – MIS na SVR-FonsReports,			
Zajištění provozního prostředí zálohování (primární server Karlík1, pásková knihovna, úložiště svr-fs2)			
Zajištění provozního prostředí ostatních zařízení (server ZEP, TSA server)			
Zajištění provozního prostředí ostatních zařízení (pole CENTERA)			
provozní prostředí celkem			
Support – aplikační software StaproMEDEA			
Support – aplikační software FONS OpenLims bez TO			
Support – aplikační software FONS OpenLims pouze TO			
Support – aplikační software FONS Reports – MIS vč. modulu Úhradová vyhláška			
Support – aplikační software FONS Integration - Webdiář			
Aplikační sw celkem			
Podpora uživatelů aplikace StaproMEDEA – konzultace a školení			
Podpora uživatelů aplikace FONS OpenLIMS – konzultace a školení			
Podpora uživatelů aplikace FONS OpenLIMS FTO – konzultace a školení			
Podpora uživatelů aplikace Logistika STAPRO – konzultace a školení			
Konzultační podpora Celkem za 6 060 hodin/rok tj. 505 hodin/měsíc			
Podpora výkaznictví			
Podpora výkaznictví celkem			
Celkem			
Cena roční			
Cena měsíční			

Příloha č. 2 - Popis služeb

Článek I. - Podpora aplikačních software

1. Aplikační sw StaproMEDEA

Dodavatel se zavazuje zajišťovat podporu aplikačního software (ASW) StaproMEDEA a databázového prostředí firmy Progress Software Corp. pro rozsah ASW StaproMEDEA uvedený v příloze č. 1, Článek I - a dle programu „Základní podpora aplikačního sw StaproMEDEA“.

Program základní podpory aplikačního software StaproMEDEA

Vymezení základní podpory - Základní podpora ASW StaproMEDEA se vztahuje pouze ke sjednanému rozsahu modulů a licencí, uvedených v příloze č. 1, Článek I - 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 StaproMEDEA formou aktuálně vydávaných softwarových opravných kódů (označené jako hot-fix nebo patch).
2. **Garance rozvoje ASW** - Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory rozvíjet ASW StaproMEDEA a poskytovat Objednateli updaty, upgrady či vyšší verze tohoto ASW, které byly výrobcem uvolněny na trh a které zahrnují:
 - opravené funkce a moduly,
 - vylepšené funkce a moduly,
 - nové funkce a moduly, které nejsou samostatně dodávány na trh.

3. **Garance legislativních updatů** - Dodavatel se zavazuje provádět úpravy ASW StaproMEDEA 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 Objednatelům 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 příloze č. 1, Článek I -.

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 StaproMEDEA.

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://fonsportal.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 Progress** - Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajistit podporu databázového prostředí a dalších systémových softwarových prostředků firmy Progress Software Corp., které jsou instalovány u Objednatele jako nutná součást provozního prostředí ASW StaproMEDEA, v rozsahu stanoveném popisem služby Podpora databázového prostředí Progress.
7. **Garance služeb** - Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajistit pro Objednatele následující služby:
 - **služby migrace** – převod aplikace StaproMEDEA na vyšší verzi databázového prostředí firmy Progress Software Corp. Případné náklady na převod – migraci - nejsou zahrnuty v ceně Smlouvy.
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 StaproMEDEA.
9. **Podpora ASW nezahrnuje:**

Dodávku následujících rozšíření ASW StaproMEDEA:

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

Dodávku následujících služeb podpory ASW StaproMEDEA:

- Instalační práce spojené s instalací update, upgrade a vyšších verzí ASW.
- Instalační práce spojené s instalací updatů, upgradů a nových verzí databázového prostředí Progress
- Prezentace a zaškolení při implementaci nových verzí na místě u Objednatele.
- Školící seminář internálního 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.

Podpora databázového prostředí Progress

Dodavatel se zavazuje poskytnout Objednateli v rámci sjednané podpory ASW StaproMEDEA podporu databázových produktů firmy Progress Software Corporation (dále jen PSC) v souladu se Smluvními ujednáními mezi Dodavatelem a firmou Progress Software spol. s r.o. (dále jen Progress) a v rozsahu daném Programem roční údržby produktů PSC.

Program roční údržby sw databázového prostředí Progress Software Corporation

Program roční údržby PSC zahrnuje podporu pro sw databázového prostředí Progress v rozsahu legálně používaných licencí jako součást systémového provozního prostředí ASW StaproMEDEA. Na tento sw se vztahují následující garance podpory provozu:

1. **Garance rozvoje** - Dodavatel se zavazuje poskytovat Objednateli na software PSC následující sw produkty:
 - opravné softwarové kódy (patch),
 - updaty, upgrady či vyšší verze produktu.
2. **Garance opravy** - Dodavatel se zavazuje instalovat vybrané opravné softwarové kódy na db prostředí serveru ASW Objednatele formou vzdáleného přístupu.
3. **Garance změny** – Objednatel má možnost výměny jednoho produktu firmy Progress za jiný v rámci stejné produktové řady (např. při změně provozní platformy – operačního systému).
4. **Garance technické podpory výrobce** - Objednatel má právo přístupu přímo nebo prostřednictvím Dodavatele na internetové stránky technické podpory PSC www.progress.com/support/index.htm obsahující:
 - Přehled o softwarových opravách (patch) a přístup k těmto opravným kódům za účelem řešení chyb v programovém kódu příslušného produktu instalovaného u Objednatele.
 - PROGRESS „Knowledge Base“ - aktuální databáze technických referencí, která informuje o problémech, obsahuje vysvětlení chybových hlášení a další technické informace.
 - „TechSupport Direct“ - Objednatel má právo přístupu přímo nebo prostřednictvím Dodavatele na Středisko technických služeb firmy Progress Software Corporation, které zahrnují tyto činnosti: vzdálená diagnostika problému, zjištění problému, náhradní řešení, průběžné informování žadatele o postupu řešení, postoupení problému vývojovému týmu společnosti Progress, možnost opravy programů (patch) na vyžádání, podpora produktů třetích stran, certifikace nebo podpora produktů pro nová prostředí (nové HW platformy, OS, DB třetích stran, prohlížeče, web servery nebo JVM).
 - Nejnovější informace o produktech, událostech a akcích pořádaných firmou Progress Software Corporation.
5. **Garance okamžité podpory ("technical hotline support")** - Objednatel má právo prostřednictvím Dodavatele (aplikačního partnera PSC) využít „Centrum technických služeb“ v Rotterdamu za účelem řešení neodkladných implementačních či provozních problémů souvisejících s produkty Progress.
6. **Podpora db prostředí nezahrnuje** dodávku následujících služeb k softwarovým produktům PSC:
 - Instalace updatů, upgradů a nových verzí databázového prostředí Progress.

StaproMEDEA - služby podpory provozu

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

- **Preventivní prohlídky** – kontrola funkčnosti, zabezpečení a optimalizace provozu dle sjednaných oblastí, včetně vypracování zprávy – protokolu a jeho uložení na FONS Portál do úložiště dokumentů Objednatele (<https://www.fonsportal.cz>).

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.

StaproMEDEA - služby dohledu

Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajistit pro Objednatele službu nepřetržitého vzdáleného sledování provozu serveru pro ASW StaproMEDEA a ASW StaproMEDEA:

- **Vzdálené sledování aplikačního serveru a ASW StaproMEDEA**

Služba vzdáleného sledování serverového systému vč. ASW StaproMEDEA pomocí sw Fathom Management firmy Progress Software Corporation zahrnuje následující činnosti:

- podpora, vlastní údržba a správa sledovacího systému Fathom Management, tj. konfigurace, nastavení parametrů, implementace opravných patchů a updatů či upgradů,
- sledování vybraných oblastí HW serveru vč. db vrstvy vzdáleným přístupem dohledového centra Dodavatele,
- přímá vazba výsledků sledování na službu HelpDesk, tj. zajištění on-line přenosu alarmových hlášení elektronickou formou do centra podpory Dodavatele,
- analýza a vyhodnocení stavu sledovaného systému, zejména alarmy a trendy,
- zajištění součinnosti s pracovníky Objednatele či třetích firem za účelem servisu či proaktivní údržby.

StaproMEDEA - služby podpory uživatelů

Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajistit pro Objednatele následující služby spojené s podporou uživatelů ASW StaproMEDEA:

- **Konzultační návštěvy** - konzultační služby poskytované zpravidla v místě Objednatele dle sjednaných oblastí nebo pracovišť Objednatele, které zahrnují:
 - konzultační činnost pro uživatele a správce ASW,
 - podpora při řešení případných problémů a závad,
 - instalace a nastavování nových verzí aplikací,
 - konfigurace a kontrola přenosů dat mezi aplikacemi,
 - nastavení přístupových práv aplikací,
 - zaškolení uživatelů při rutinním provozu na pracovišti Objednatele,
 - metodická podpora při rutinním používání ASW,
 - kontrola vybraných pracovních postupů,
 - sledování využití ASW a vypracování návrhů na jeho zlepšení (proškolení uživatelů ASW, organizační opatření, posílení, doplnění nebo přesuny techniky, apod.),
 - kontrola a nastavování číselníků a parametrů aplikací pro jednotlivá oddělení,
 - 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.

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, Článek I -a dle programu „Základní podpora aplikačního sw FONS Openlims“.

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, Článek I -, 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 dodávány 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 Objednatelům 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 příloze č. 1, Článek I -.

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://fonsportal.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 dodávány na trh a které neomezuji dostupnost a funkčnost dodaného ASW.
 - Nové, samostatně dodávané funkce systému, bez nichž je možné dodaný systém provozovat a které je možné povolit nebo zablokovat při zachování dostupnosti ostatních funkcí.
 - Rozšíření počtu licencí jednotlivých modulů nebo změnu počtu licencí pracovních stanic.
 - 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.
 - Školící seminář internálního 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 číselníků výkonů a dalších aktualizovaných číselníků vydávaných třetí stranou, např. číselník IČP a od plátců péče VZP.

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 instalovat Objednateli pro podporu db prostředí inovované softwarové kódy Service Pack (patch) a update. Podmínkou je volné šíření licence inovovaných kódů výrobcem nebo předání legální licence Objednatелеm.
2. **Garance opravy** - Dodavatel se zavazuje instalovat vybrané opravné softwarové kódy na db prostředí serveru ASW Objednatele. Podmínkou je volné šíření licence inovovaných kódů výrobcem nebo předání legální licence Objednatелеm.
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.

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 uložení na FONS Portál do úložiště dokumentů Objednatele (<https://www.fonsportal.cz>).

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.

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, které zahrnují:
 - konzultační činnost pro uživatele a správce ASW,
 - podpora při řešení případných problémů a závad,
 - instalace a nastavování nových verzí aplikací,
 - konfigurace a kontrola přenosů dat mezi aplikacemi,
 - nastavení přístupových práv aplikací,
 - zaškolení uživatelů při rutinním provozu na pracovišti Objednatele,
 - metodická podpora při rutinním používání ASW,
 - kontrola vybraných pracovních postupů,
 - sledování využití ASW a vypracování návrhů na jeho zlepšení (proškolení uživatelů ASW, organizační opatření, posílení, doplnění nebo přesuny techniky, apod.),
 - kontrola a nastavování číselníků a parametrů aplikací pro jednotlivá oddělení,
 - 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.

3. Aplikační sw FONS integration - webdiář

Dodavatel se zavazuje zajišťovat podporu ASW FONS Integration – Webdiář a databázového prostředí pro rozsah ASW FONS Integration – Webdiář uvedený v příloze č 1, Článek I -a dle programu „Základní podpora aplikačního sw FONS Integration - Webdiář“.

Program základní podpory aplikačního software FONS Integration - webdiář

Vymezení základní podpory - Základní podpora ASW FONS Integration - Webdiář se vztahuje pouze ke sjednanému rozsahu modulů a licencí, uvedených v příloze č 1, Článek I -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 Integration - Webdiář formou aktuálně vydávaných softwarových opravných kódů (ozn. Revize, hot-fix nebo patch).
2. **Garance rozvoje ASW** - Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajišťovat rozvoj ASW FONS Integration - Webdiář a poskytovat objednateli updaty, upgrady či vyšší verze tohoto ASW, které byly uvolněny na trh a které zahrnují:
 - opravené funkce a moduly,
 - vylepšené funkce a moduly,
 - nové funkce a moduly, které nejsou samostatně dodávány na trh.
3. **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://fonsportal.cz>.
4. **Servisní garance** – Dodavatel se zavazuje garantovat objednateli dostupnost služeb servisní pohotovost a služby HelpDesk Centra podpory zákazníků v rozsahu dle sjednaného programu podpory technických prostředků IS.
5. **Garance podpory databázových prostředků SQL** - Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajistit podporu databázového prostředí a dalších systémových softwarových prostředků, které jsou instalovány u objednatel jako nutná součást provozního prostředí ASW FONS Integration - Webdiář.
6. **Garance služeb** - Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajistit pro objednatel následující služby:

- **služby migrace** – převod aplikace FONS Integration - Webdiář na vyšší verzi databázového prostředí. Instalační práce dodavatele na převod – migraci nejsou zahrnuty v paušální ceně této smlouvy.
 - **služby instalace nových verzí** - instalace změn, úprav a rozšíření kódu ASW (update, upgrade, vyšší verze) FONS Integration - Webdiář poskytovaných v rámci této podpory. Instalační práce dodavatele na instalaci nejsou zahrnuty v paušální ceně této smlouvy.
 - **služby instalace oprav** - instalace opravných kódů (hot-fix, patch) ASW FONS Integration - Webdiář poskytovaných v rámci této podpory. Instalační práce dodavatele jsou poskytovány v rámci paušální ceny této smlouvy.
 - **služby zaškolení** správce ASW při implementaci nových verzí na místě u objednatele - nejsou zahrnuty v paušální ceně této smlouvy.
7. **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 Integration - Webdiář.

8. **Podpora ASW nezahrnuje:**

Dodávku následujících rozšíření ASW FONS Integration - Webdiář:

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

Dodávku následujících služeb podpory ASW FONS Integration - Webdiář:

- Instalační práce spojené s instalací updatů, upgradů a nových verzí databázového prostředí.
- Instalační práce spojené s instalací update, upgrade a vyšších verzí ASW.
- 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.

4. Aplikační sw FONS Reports MIS

Dodavatel se zavazuje zajišťovat podporu ASW FONS Reports MIS a databázového prostředí pro rozsah ASW FONS Reports MIS v příloze č 1, Článek I - a dle programu „Základní podpora aplikačního sw FONS Reports MIS“.

Program základní podpory aplikačního software FONS Reports MIS

Vymezení základní podpory - Základní podpora ASW FONS Reports MIS se vztahuje pouze ke sjednanému rozsahu modulů a licencí, uvedených v příloze č 1, Článek I -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 Reports MIS formou aktuálně vydávaných softwarových opravných kódů (ozn. Revize, hot-fix nebo patch).
2. **Garance rozvoje ASW** - Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajišťovat rozvoj ASW FONS Reports MIS a poskytovat objednateli updaty, upgrady či vyšší verze tohoto ASW, které byly uvolněny na trh a které zahrnují:
 - opravené funkce a moduly,
 - vylepšené funkce a moduly,
 - nové funkce a moduly, které nejsou samostatně dodávány na trh.
3. **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://fonsportal.cz>.
4. **Servisní garance** – Dodavatel se zavazuje garantovat objednateli dostupnost služeb servisní pohotovost a služby HelpDesk Centra podpory zákazníků v rozsahu dle sjednaného programu podpory technických prostředků IS.
5. **Garance podpory databázových prostředků SQL** - 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 Reports MIS.
6. **Garance služeb** - Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajistit pro objednatele následující služby:
 - **služby migrace** – převod aplikace FONS Reports MIS na vyšší verzi databázového prostředí. Instalační práce dodavatele na převod – migraci nejsou zahrnuty v paušální ceně této smlouvy.
 - **služby instalace nových verzí** - instalace změn, úprav a rozšíření kódu ASW (update, upgrade, vyšší verze) FONS Reports MIS poskytovaných v rámci této podpory. Instalační práce dodavatele na instalaci nejsou zahrnuty v paušální ceně této smlouvy.
 - **služby instalace oprav** - instalace opravných kódů (hot-fix, patch) ASW FONS Reports MIS poskytovaných v rámci této podpory. Instalační práce dodavatele jsou poskytovány v rámci paušální ceny této smlouvy.
 - **služby zaškolení** správce ASW při implementaci nových verzí na místě u objednatele, nejsou zahrnuty v paušální ceně této smlouvy.

7. **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 Reports MIS.
8. **Podpora ASW nezahrnuje:**

Dodávku následujících rozšíření ASW FONS Reports MIS:

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

Dodávku následujících služeb podpory ASW FONS Reports MIS:

- Instalační práce spojené s instalací updatů, upgradů a nových verzí databázového prostředí.
- Instalační práce spojené s instalací update, upgrade a vyšších verzí ASW.
- 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.

5. Rozšíření základní podpory provozu ASW

Rozšiřuje základní podporu o další služby.

Program nepřetržité podpory provozu ASW

Dodavatel se zavazuje zajistit služby programu Nepřetržitá servisní podpora provozu ASW pro ASW StaproMEDEA a ASW FONS Openlims a dále také pro technické prostředky související s provozem ASW StaproMEDEA a ASW FONS Openlims, včetně diskových polí dotčených serverů.

Vymezení nepřetržité podpory provozu ASW - Nepřetržitá podpora provozu ASW a technických prostředků se vztahuje pouze ke sjednanému rozsahu modulů, licencí a výčtu technických prostředků, uvedených v příloze č. 1, Článek I -a to ode dne sjednání této podpory provozu ASW. Na tento sjednaný rozsah se vztahují následující garance nepřetržité podpory provozu:

1. **Servisní garance nepřetržité dostupnosti servisních služeb 24x7 podpory provozu ASW-** Dodavatel se zavazuje zajistit dostupnost nepřetržité pohotovosti a reakce služby servisního týmu technických specialistů pro řešení havarijních stavů v provozu systémové a aplikační vrstvy informačního systému. Dostupnost nepřetržité pohotovosti a reakce servisního týmu je zajištěna prostřednictvím vyhrazeného telefonního čísla služby HotLine, definovaného v příloze č. 3. Dostupnost nepřetržité servisní pohotovosti je garantována po dobu 24 hodin denně, 7 dní v týdnu (24x7) s garancí vzdálené odezvy odborného technického pracovníka nejpozději do 60 minut od nahlášení. V případě neefektivního nebo nerealizovatelného řešení havarijního stavu vzdáleným přístupem, garantuje Dodavatel dojezd odborného technického pracovníka nebo pracovníků na místo instalace ASW, resp. pracoviště Objednatele nejpozději do 2 hodin od nahlášení havarijního stavu provozu ASW na vyhrazené telefonní číslo služby HotLine.
2. **Servisní garance nepřetržité dostupnosti servisních služeb 24x7 podpory provozu db prostředí MS SQL –** Dodavatel se zavazuje zajistit dostupnost nepřetržité pohotovosti a reakce služby servisního týmu technických specialistů pro řešení havarijních stavů v provozu systémové a databázové vrstvy ASW. Dostupnost nepřetržité pohotovosti a reakce servisního týmu je zajištěna prostřednictvím vyhrazeného telefonního čísla služby HotLine, definovaného v příloze č. 3. Dostupnost nepřetržité servisní pohotovosti je garantována po dobu 24 hodin denně, 7 dní v týdnu (24x7) s garancí vzdálené odezvy odborného technického pracovníka nejpozději do 60 minut od nahlášení na vyhrazené telefonní číslo služby HotLine. V případě neefektivního nebo nerealizovatelného řešení havarijního stavu vzdáleným přístupem garantuje Dodavatel dojezd odborného technického pracovníka nebo pracovníků na místo instalace ASW, resp. pracoviště Objednatele nejpozději do 2 hodin od nahlášení havarijního stavu provozu ASW na vyhrazené telefonní číslo služby HotLine.
3. **Servisní garance nepřetržité dostupnosti servisních služeb 24x7 podpory provozu technických prostředků -** Dodavatel se zavazuje zajistit dostupnost nepřetržité pohotovosti a reakce služby servisního týmu technických specialistů pro řešení havarijních stavů v provozu systémové a databázové vrstvy ASW. Dostupnost nepřetržité pohotovosti a reakce servisního týmu je zajištěna prostřednictvím vyhrazeného telefonního čísla služby HotLine, definovaného v příloze č. 3. Dostupnost nepřetržité servisní pohotovosti je garantována po dobu 24 hodin denně, 7 dní v týdnu (24x7) s garancí vzdálené odezvy odborného technického pracovníka nejpozději do 60 minut od nahlášení na vyhrazené telefonní číslo služby HotLine. V případě neefektivního nebo nerealizovatelného řešení havarijního stavu vzdáleným přístupem garantuje Dodavatel dojezd odborného technického pracovníka nebo pracovníků na místo instalace ASW, resp. pracoviště Objednatele nejpozději do 2 hodin od nahlášení havarijního stavu provozu ASW na vyhrazené telefonní číslo služby HotLine.
4. **Garance dostupnosti služby aplikace HelpDesk 24x7 –** Dodavatel se zavazuje zajistit přístup k systému služby aplikace HelpDesk Centra podpory zákazníků pro záznamy a evidenci řešení a postupů v případech řešení havarijních stavů v provozu ASW. Dostupnost služby HelpDesk je zajištěna prostřednictvím internetového portálu aplikace HelpDesk na www adrese definované v příloze č. 3. Dostupnost služby HelpDesk je garantována po dobu 24 hodin denně, 7 dní v týdnu (24x7).

5. **Garance dostupnosti služby HotLine 24x7** – Dodavatel se zavazuje zajistit přístup k systému služby HotLine Centra podpory zákazníků pro možnost oznámení řešení havarijních stavů v provozu ASW. Dostupnost služby HotLine je zajištěna prostřednictvím vyhrazeného telefonního čísla služby HotLine, definovaného v příloze č. 3. Dostupnost služby HotLine je garantována po dobu 24 hodin denně, 7 dní v týdnu (24x7) s garancí vzdálené odezvy odborného technického pracovníka neprodleně, nejpozději do 60 minut od nahlášení na vyhrazené telefonní číslo služby HotLine.
6. **Garance zajištění dostupnosti služby ASW nebo technických prostředků** - Dodavatel se zavazuje zajistit obnovení provozu služby ASW nebo technických prostředků v případě havárie nebo vážné závady dle sjednaných parametrů dostupnosti. Dodavatel zajistí všechny nezbytné servisní činnosti směřující k odstranění havarijního stavu v provozu ASW nebo technických prostředků formou vzdálené servisní reakce odborného technického pracovníka na základě nahlášení havarijního stavu provozu ASW nebo technických prostředků Objednatel na vyhrazené telefonní číslo služby HotLine.

6. Další ujednání k podpoře aplikačních software

Řešení změn

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

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 a vycházejí z požadavků objednatel.
3. Preventivní prohlídky jsou realizovány vzdálenou správou nebo návštěvami pracovníků Dodavatele na pracovišti Objednatel. O způsobu provedení rozhoduje Dodavatel.
4. Konzultační návštěvy jsou realizovány návštěvami pracovníků Dodavatele na pracovišti Objednatel.
5. Jednotlivé konzultační návštěvy jsou zaměřeny vždy na konkrétní oblast. Maximální rozsah konzultační návštěvy je jeden člověkodenní (tj. 8 hodin běžné pracovní doby). Do této doby je zahrnuta příprava Dodavatele na provedení konzultační návštěvy, samotné provedení návštěvy a následné zpracování výsledků návštěvy formou protokolu.
6. Konzultační návštěvy slouží dle požadavků objednavatele ke konzultacím, ke školení uživatelů při rutinním provozu na pracovišti objednatel, k nastavení a konfiguraci systému (zejména u nových nebo dosud nevyužívaných funkcí systému), ke sledování využití aplikačního software a vypracování návrhů na jeho zlepšení.
7. O provedení preventivní prohlídky a konzultační návštěvy bude pracovníkem Dodavatele sepsán protokol. Tento protokol bude uložen na FONS Portál do úložiště dokumentů Objednatel (<https://www.fonsportal.cz>).
8. Případné požadavky objednavatele na konzultační služby nad rámec sjednaného rozsahu v příloze č. 1 budou objednány Objednavatelem prostřednictvím aplikace HelpDesk.
9. Výkazy konzultačních služeb a souvisejících podpůrných činností budou předkládány Objednateli v měsíční periodě, nejdéle k 10. pracovnímu dni v měsíci. Nevyčerpané hodiny se v rámci jednotlivého účtovacího období převádějí do dalšího kalendářního měsíce.
10. Každý kalendářní měsíc Dodavatel předloží do 10 kalendářních dnů Objednateli přehled o provedených činnostech včetně vykázaného času. Objednatel ukončí akceptační proceduru do 5 kalendářních dnů od předání zprávy Dodavatelem. Při případném přečerpání nebo nevyčerpání sjednaného rozsahu konzultačních hodin bude provedeno vyúčtování, tzn. doúčtování nebo dobropisu. Cena za hodinu konzultačních služeb pro zúčtování se vypočte jako podíl ceny konzultačních služeb za 1 měsíc ku sjednanému rozsahu služeb (hodin) za 1 měsíc.

Garance účasti na setkáních organizovaných Dodavatelem

1. Pracovníci Objednatel 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.

- 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 (příhlášky) Objednatele.
- Setkání jsou organizována internálním způsobem.
- Termíny a místa setkání stanoví Dodavatel a informuje o nich Objednatele na informačních stránkách FONS Portál (<https://www.fonsportal.cz>).
- Objednatel hradí náklady na ubytování a cestovné svých zaměstnanců, kteří se účastní těchto setkání.

Článek II. - Podpora technických prostředků informačního systému

1. serverové centrum - Servery ASW

Dodavatel se zavazuje poskytovat následující služby pro servery ASW:

- **Preventivní prohlídky** – kontrola funkčnosti, zabezpečení a optimalizace provozu serveru, včetně vystavení zprávy – protokolu a jeho uložení na FONS Portál do úložiště dokumentů Objednatele (<https://www.fonsportal.cz>).

Preventivní prohlídky zahrnují především kontrolu konfigurace a nastavení serveru včetně výkonnostních parametrů serveru, kontrolu diskových subsystémů, kontrolu systémových logů, kontrolu zálohování dat, kontrolu komunikačních parametrů s centrálním aktivním prvkem a kontrolu záložního zdroje serveru.

Rozsah preventivních prohlídek serveru je sjednán v příloze č. 1.

- **Servisní služby dle podmínek programu sjednané Dostupnosti služby serveru**

Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajistit pro Objednatele služby dostupnosti Centra podpory zákazníků jako je služba HelpDesk, služba HotLine a servisní pohotovost pro podporu HW technologií, podporu operačních systémů, databází a ASW produktů dle sjednaných podmínek Smlouvy.

Dodavatel garantuje na své straně nepřetržitou a bezvadnou funkčnost technických prostředků vzdáleného přístupu k počítačové síti LAN Objednatele pro podporu všech Smlouvou sjednaných částí IS.

- **Vzdálené sledování aplikačních serverů a ASW**

Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajistit pro Objednatele službu nepřetržitého vzdáleného sledování provozu serveru pro ASW StaproMEDEA a ASW StaproMEDEA. Služba vzdáleného sledování serverového systému vč. ASW StaproMEDEA zahrnuje následující činnosti:

- podpora, vlastní údržba a správa sledovacího systému Fathom Management, tj. konfigurace, nastavení parametrů, implementace opravných patchů a updatů či upgradů,
- sledování vybraných oblastí HW serveru vč. db vrstvy vzdáleným přístupem dohledového centra Dodavatele,
- přímá vazba výsledků sledování na službu HelpDesk, tj. zajištění on-line přenosu alarmových hlášení elektronickou formou do centra podpory Dodavatele,
- analýza a vyhodnocení stavu sledovaného systému, zejména alarmy a trendy,
- zajištění servisu a proaktivní údržby databáze a aplikace, vč. konfigurace a administrace příslušného operačního systému serveru.

- **Provoz a údržba serverů ASW serverového centra**

V rámci servisních služeb se dodavatel zavazuje zajistit provoz a údržbu technických prostředků zejména v následujících oblastech:

- Zajištění provozního prostředí komunikačních služeb (Webové služby) a mobilních terminálů PDA.
- Zajištění provozního prostředí (HW) non WINDOS
 - Fyzické servery (Karel1, Karel4)
 - Prostředí VMware (Varel, Barel)
 - Virtuální servery (Karel5, Karel6, Karel2, Cognos, Karlík HL-7)
 - Disková pole P2000
 - Záložní zdroje UPS.
- Zajištění provozního prostředí (HW) WINDOWS:

- Fyzické servery OL1, OL2,
 - Virtuální aplikační server pro OpenLIMS
 - Disková pole P2000
 - Disková pole OLARCH1 a OLARCH2 - NAS - výsledkové listy - archiv
 - Záložní zdroje UPS.
 - Zajištění provozního prostředí (HW) aplikace MIS, fyzický server MIS-STAPRO,
 - Zajištění provozního prostředí (HW) zálohování (primární backup server Karlík1, pásková knihovna),
 - Zajištění provozního prostředí (HW) ostatních zařízení, server ZEP, TSA server).
 - **Zálohování dat serverů ASW serverového centra**
 V rámci servisních služeb se dodavatel zavazuje zajistit zálohování a archivaci dat minimálně jedenkrát za 24 hodin pro následující ASW:
 - ASW StaproMEDEA
 - ASW FONS Openlims
- Zálohování dat ostatních ASW (FONS Reports a FONS Integration apod.) zajišťuje objednatel.

Konec přílohy č.2

Příloha č. 3 - Zodpovědné osoby a pravidla součinnosti

Článek I - Osoby odpovědné za řízení vztahů v rámci Smlouvy

1. Pracovníci odpovědní za řízení vztahů Smlouvy

Dodavatel

Odpovědnost	jméno	pracovní zařazení	telefon, email
statutární zástupce s právem podpisu smluvních ujednání			
osoba oprávněná k jednání o smluvních podmínkách			

Objednatel

statutární zástupce s právem podpisu smluvních ujednání	prof. MUDr. David Feltl, Ph.D., MBA	ředitel	david.feltl@vfn.cz
osoba oprávněná k jednání o smluvních podmínkách	Ing. Vlastimil Černý, MBA	náměstek informatiku pro	vlastimil.cerny@vfn.cz

3. Pracovník Dodavatele odpovědný za vlastní plnění a spolupráci s Objednatelem

Dodavatel

osoba odpovědná za plnění Smlouvy	Ing. Josef Petrásek	vedoucí oddělení podpory	tel. 603 198 694 petrasek@stapro.cz
-----------------------------------	----------------------------	--------------------------	--

4. Pracovníci Objednatele odpovědní za spolupráci s Dodavatelem

Objednatel

osoba odpovědná za spolupráci a plnění Smlouvy	Petr Ulč	IT manažer	tel. 732 872 630 petr.ulc@vfn.cz
osoba odpovědná za spolupráci a plnění Smlouvy pro oblast podpory výkaznictví	Ing. Mgr. Dominika Štěrbová	vedoucí odboru účtování zdravotní péče	tel. 702 234 499 dominika.sterbova@vfn.cz

5. Organizační podpora Objednatele

Odpovědné osoby Objednatele, včetně stanovení jejich dostupnosti, pro spolupráci při plnění sjednaných servisních služeb a koordinaci případného servisního výjezdu Dodavatele.

Objednatel - organizační podpora Objednatele pro servisní výjezd

Pracovníci v pohotovostní službě ÚI tel.: 224 96 9335

dostupnost denně

od 00:00 do 00:00 hod.

Článek II - Součinnost a komunikace

1. Centrum podpory zákazníka - HelpDesk

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.

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:

- automatickým přenosem dat ze Service desku VFN do HelpDesku STAPRO službou elektronické pošty. Tato varianta je Objednatelům preferována. Dodavatel pro tuto komunikaci poskytne datové rozhraní. Emailové zprávy ze Service desku VFN jsou přijímány HelpDeskem Stapro na adrese hdvfn@stapro.cz. Service desk VFN přijímá emailové zprávy z HelpDesku Stapro na adrese helpdeskin2@vfn.cz.

- internet:
- e-mail:
- telefonicky v pracovní dny od 7:00-16:00: +.....
- telefonicky v pracovní dny od 8:00-16:00: místní linka Objednatele č.
- faxem na číslo: +.....
- písemně dopisem nebo předáním na adresu:
-
-
-

5. Požadavek nebo závada se považují za nahlášené okamžikem zaevidování do systému HelpDesk Dodavatele.
6. Přímý přístup na HelpDesk Dodavatele mají Pracovníci Objednatele odpovědní za spolupráci s Dodavatelem uvedení v článku I. Tito pracovníci obdrží před prvním přihlášením email Dodavatele s přihlašovacími údaji a základním popisem pro přihlášení do aplikace HelpDesk.
7. Každý požadavek nebo závada budou evidovány v záznamu systému HelpDesk a dle typu (dotaz, konzultace, hlášení chyby, hlášení problému, námět, připomínka, ...) bude použita některá z následujících variant řešení:
 - telefonická konzultace s odborným pracovníkem Dodavatele,
 - reakce – popis řešení v daném záznamu systému HelpDesk,
 - řešení vzdáleným přístupem,
 - servisní zásah a oprava na místě,
 - předání problému k řešení poddodavateli nebo jiné třetí straně,
 - předložení návrhu řešení (vyžaduje-li řešení problému dodatečné náklady - investice, testování, vypracování alternativního řešení či postupu atd.).
8. Do popisu záznamů HelpDesku má Objednatel povinnost zapsat co nejpřesněji specifikaci požadavku a Dodavatel má povinnost zapisovat postupy řešení důležité pro postup Dodavatele.
9. Pro záznamy HelpDesku, kategorie požadavek, jejichž řešení vyžaduje vývojové práce, Dodavatel zajistí odhad pracnosti a doplní do popisu záznamu HelpDesku. Objednatel doplní do popisu jednoznačné rozhodnutí o schválení / zamítnutí. Realizovány budou pouze schválené požadavky. Čas spotřebovaný na návrh řešení a odhad pracnosti bude vykázán vždy.

1.3. Základní garance odezvy HelpDesku na požadavek nebo hlášení závady

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 na adresu zadavatele záznamu Helpdesku.

6. Centrum podpory zákazníka - HOTLINE

6.1. HotLine - základní určení

1. Dodavatel zajišťuje převzetí hlášení havárií nebo významných závad vztahujících se ke službám a technickým nebo aplikačním prostředkům dle Smlouvy pomocí Centra podpory zákazníků, které používá pro zajištění nepřetržité dostupnosti (24 hod., 7 dní v týdnu) komunikačního kanálu službu HotLine 24x7 (dále jen HotLine).
2. Dodavatel se zavazuje poskytnout Objednateli služby Centra podpory zákazníků a nepřetržitý přístup ke službě HotLine pro tyto účely:
 - příjem hlášení havárií systémů,
 - příjem hlášení významných závad systémů.
3. Přístup ke službě HotLine je poskytován a garantován Objednateli jako nedílná součást Smlouvy.

6.2. Předání hlášení havárie a významné závady

1. V případě, že Objednatel zjistí havarii nebo významnou závadu v aplikačních nebo na technických prostředcích či službách, které jsou předmětem Smlouvy, je odpovědný pracovník Objednatele oprávněn tuto skutečnost nahlásit Dodavateli prostřednictvím služby HotLine.
2. Dodavatel se zavazuje, že všechny hlášení prostřednictvím služby HotLine (hlášení havárií a významných závad) budou převzaty a řešeny dle závazků garantovaných Smlouvou.
3. Nahlášení havárií a významných závad prostřednictvím služby HotLine je možné následujícím způsobem:
 - telefonicky na mobilním čísle: **+420 605 292 649**
4. Havárie nebo významná závada se považují za nahlášené okamžikem převzetí pracovníkem služby HotLine Dodavatele.
5. Na HotLine se mohou obracet pouze určení pracovníci Objednatele uvedení v čl. I.
6. Každé hlášení bude zaznamenáno pracovníkem služby HotLine v systému HelpDesk a bude řešeno dle závazků garantovaných Smlouvou.

6.3. Základní garance odezvy HotLine na hlášení havárie nebo významné závady

1. Dodavatel se zavazuje přijmout a reagovat dle podmínek Smlouvy na každé došlé hlášení havárie nebo významné závady. Dodavatel se zavazuje zajistit příjem hlášení odborným pracovníkem nepřetržitě 24 hodin denně, 7 dní v týdnu na mobilním telefonním čísle. Výjimkou je porucha mobilní sítě na straně mobilního operátora, za kterou Dodavatel nenese zodpovědnost a nemá vliv na její provoz.

7. Služby dohledu

7.1. Vzdálené sledování systémů

1. Podmínky poskytnutí služby - pro poskytnutí služby vzdáleného sledování systému, včetně následných služeb správy, je nutné splnit následující podmínky Dodavatele na Objednatele:
 - Objednatel bude mít realizován kvalitní a dostatečně výkonný přístup do sítě Internet (dostupnost alespoň v úrovni 99,9%),
 - Objednatel umožní Dodavateli vzdálený přístup na sledovaný systém za účelem proaktivní údržby a použití konzole sw agenta pro sledování systému,
 - Objednatel umožní a zajistí přenos elektronických zpráv nebo informací vztahujících se ke sledování systémů ze sítě Objednatele do systému HelpDesk Dodavatele,
 - sledovaný server Objednatele bude dostatečně výkonově a kapacitně dimenzován vzhledem k požadavkům Objednatele na provoz systému, tj. nebude při provozu ve špičkách zatěžován více než na 90% svého maximálního výkonu nebo kapacity a nebude tak obsazován komunikační kanál pro sledování systému.

8. 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,
- Objednatel se zavazuje Dodavateli předat a udržovat aktuální informace o všech technických prostředcích uvedených v příloze č. 1 a to zejména:
 - záruční a pozáruční podmínky výrobce nebo Dodavatele prostředku (dále jen výrobce),
 - podmínky poskytnutí servisní podpory výrobce,
 - kontaktní spojení na výrobce, resp. na servisní podporu výrobce
 - identifikační informace výrobce včetně přesné konfigurace konkrétního zařízení,
 - další specifická ujednání vztahující se k podpoře provozu ASW a HW,
- požadavek na servisní podporu schvaluje odpovědná osoba Objednatele,
- servisní podporu HW inicializuje - objednává u výrobce Dodavatel,
- s výjimkou požadavku na servisní podporu HW, předává výrobci všechny informace Objednatel, Dodavatel pouze se souhlasem nebo na žádost Objednatele,
- servisní zásahy hradí Objednatel dle odst. 8, Článku VI 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 objednává pouze Objednatel,
- Objednatel je oprávněn požadovat po Dodavateli informace o stavu dohledovaných systémů.

Článek III - Bezpečnost a ochrana

1. Bezpečnost a ochrana dat na serverových systémech

1. Objednatel se zavazuje zajišťovat zálohování kompletního objemu dat provozovaných informačních systémů takovým způsobem, aby v případě nedostupnosti provozních dat byla možná obnova záložních dat s minimálním rizikem a rozsahem ztráty provozních dat. V případě ztráty dat a neexistence aktuálních záloh těchto dat neodpovídá Dodavatel za jejich obnovení.
2. Objednatel zajistí formou organizačních opatření dostupnost hesel k privilegovaným uživatelským účtům pro servisní pracovníky Dodavatele v případě řešení havarijní situace v souladu se závazky Smlouvy (reakční doba, služba „HotLine“ apod.) a též jejich následnou změnu po ukončení servisního zásahu.
3. Objednatel je zodpovědný za řízení přístupu k citlivým osobním údajům uloženým na serverových systémech ve smyslu zákona č.110/2019 Sb. o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, a to včetně tvorby a správy bezpečných hesel k uživatelským účtům.

2. Vzdálený přístup

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

Článek IV - Specifická ujednání

1. Speciální licence SW produktů ve vlastnictví Objednatele

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

Konec přílohy č.3

Příloha č. 4 - Požadavky systému řízení bezpečnosti informací na dodavatele

1. Účel

Účelem tohoto dokumentu je stanovit požadavky vyplývající ze systému řízení bezpečnosti informací ve VFN pro dodavatele jako provozovatele, poskytovatele služeb nebo zajišťující podporu základních služeb: zdravotních služeb dle zákon č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti (dále jen ZKB).

Příloha vymezuje obecná pravidla a zásady kybernetické bezpečnosti vztahující se na dodavatele, pokud nejsou detailně specifikovány Smlouvou.

Dodavatel je povinen prokazatelně seznámit všechny své zainteresované zaměstnance s obsahem tohoto dokumentu.

2. Bezpečnostní požadavky

2.1. Obecná pravidla bezpečnosti informací

- vydefinování rozsahu prací/služeb/podpory v kompetenci dodavatele a podmínky spolupráce mezi smluvními stranami,
- popis používání každé služby provozované nebo spravované dodavatelem,
- cílová úroveň služby a neakceptovatelné nebo zakázané úrovně služby,
- seznam jednotlivců, kteří vzhledem ke svým předdefinovaným právům a privilegiím jsou oprávněni zajišťovat smluvní služby,
- právo monitorovat nebo auditovat smluvní povinnosti i u dodavatele,
- popis eskalace problému v případech řešení havárie s popisem pravidel pro řešení havarijních situací,
- školení uživatelů a správců v metodách, postupech a v bezpečnosti,
- podmínky spolupráce externího subjektu se subdodavateli (třetí stranou),
- informovat o způsobu řízení rizik a o zbytkových rizicích,
- informovat o významné změně dle § 71 a násl. zákona č. 90/2012 Sb., o obchodních korporacích, či ekvivalentním postavení, nebo o změně vlastnictví zásadních aktiv, popřípadě změně oprávnění nakládat s těmito aktivy,
- hlášení bezpečnostních událostí a slabin,

2.2. Fyzická bezpečnost

- nastavení komplexních opatření fyzické bezpečnosti dodavatele, jež zabrání nebo sníží pravděpodobnost vzniku ohrožení IS základní služby, ztrát dat a jiného duševního vlastnictví, přerušení činnosti či poškozování jiných důležitých zájmů VFN,
- dodržování režimových nebo organizačních opatření VFN při vjezdu do objektů nebo vstupu do prostor nebo překonávání fyzických/logických zábran těchto objektů nebo prostor VFN,
- dobrovolně se podrobit případným kontrolám vnášených/vynášených osobních věcí nebo jakýchkoliv předmětů při vstupu nebo odchodu z objektů nebo prostor VFN prováděné oprávněnými zaměstnanci VFN (ostraha, vrátný, recepce apod.),
- neprovádět fotografování, video/audio záznam nebo kopírování/scanování dokumentů bez souhlasu oprávněného zaměstnance VFN. V prostorách kategorie zóny „C“ (např. serverovna) pouze na základě písemného povolení vedení VFN,

2.3. Bezpečnost lidských zdrojů

- prokazatelné seznámení s dodržováním bezpečnostních pravidel a zásad požadovaných VFN,
- dodržování ochrany aktiv před neautorizovaným přístupem, vyzrazením, modifikací, zničením nebo narušením,
- povinnost zachovávat mlčenlivost důvěrných informací VFN a o jejich ochraně,
- stanovení odpovědností zaměstnanců pro nakládání s informacemi,
- hlášení zjištěných bezpečnostních událostí nebo jiných bezpečnostních rizik,
- pravidelné školení zaměstnanců v souvislosti s bezpečností informací,
- při porušení pracovní povinnosti ve vztahu k bezpečnosti informací nebo způsobení bezpečnostního incidentu, musí být zahájeno formální disciplinární řízení. Způsob řízení odpovídá povaze porušení nebo incidentu a jeho dopadu na VFN,

2.4. Řízení přístupu

- dodržování principu minimálních oprávnění: přidělována oprávnění na nejnižší možné úrovni, která umožní jejich správnou funkci,
- požadavky na řízení přístupu:
 - definovány procesy přidělování, správy oprávnění, pravidelné provádění auditu přidělených oprávnění a odstraňování účty při odchodu zaměstnance nebo změně jeho zařazení,
 - privilegovaná oprávnění musí být přidělována takovým způsobem, aby byla zajištěna jednoznačná auditovatelnost všech kroků provedených pod těmito účty ve vztahu ke konkrétním osobám,

2.5. Bezpečného chování uživatelů

- nesmí šířit a vědomě používat SW získaný v rozporu s právními předpisy, zejména s autorským zákonem a SW, získaný v souladu s těmito předpisy nesmí užívat v rozporu se smlouvou,
- používat počítačové prostředky a SW vybavení VFN jen v rámci smluvního ujednání a jemu stanovené kompetence,

- je povinen respektovat pravidla tvorby a nakládání s přístupovými hesly, zachování důvěrnosti hesel jemu přidělených v rámci své kompetence,
- nesmí žádnými prostředky se pokusit získat přístupová práva či privilegovaný stav, který mu nebyl přidělen,
- nesmí se pokusit získat přístup k chráněným informacím a datům jiných uživatelů nebo systémů,
- musí dbát předepsaným opatřením (aktualizace systému, spuštění FW a antivir, využití veřejných sítí apod.) pro užití prostředků pro vzdálený přístup,

2.6. Bezpečnost mobilních zařízení a vzdáleného přístupu

- přístup externích zařízení je po provedení registrace zařízení při dodržení postupu „[Přístup do počítačové sítě VFN pro externí zaměstnance/firmy](#)“ a zde uvedených povinností,
- uživatel připojení do sítě VFN je povinen:
 - používat je pouze k účelům a po dobu souvisejícím s výkonem smluvní činnosti v takovém rozsahu, který odpovídá potřebám uživatele pro výkon této činnosti,
 - používat své připojení takovým způsobem, který nenaruší funkci sítě ani práva ostatních uživatelů,
 - chránit svá hesla před vyrazením, a v případě podezření, že heslo zná jiná osoba, tuto situaci neprodleně nahlásit poskytovateli připojení,
 - zabránit využití či zneužití jeho vzdáleného připojení třetí osobou,
 - chovat se v souladu s dobrými mravy a právním řádem České republiky,

2.7. Ochrana před škodlivým kódem

- ochrana vnějšího perimetru dodavatele, komunikace, IS, úložišť a koncových stanic nebo mobilních zařízení před škodlivým kódem ve vztahu dodavatelským pracím a službám zajišťující provoz a fungování základních služeb VFN,

2.8. Zálohování a obnova dat

- provádět zálohování dat a informací v provozovaných nebo spravovaných HW, IS a jejich dat k zajištění jejich dostupnosti v případě nestandardních událostí (chyba paměťového média, havárie systému, poškození integrity dat atp.), aby bylo možné zálohovaná data použít pro jejich obnovu nebo přesun do jiného prostředí,
- zálohovaná data musí splňovat požadavky:
 - na kompletní obnovu dat,
 - dodržet maximálně tolerovaný prostoj (MTD) definovaný ve smlouvě,
 - pravidelné provádění záloh a testování jejich obnovy,
 - zajištění ochrany záloh a obsažených dat včetně jejich integrity,
 - vydefinovaná správa (včetně řízení přístupu), doba uchování, cykly a počet kopií zálohovaných dat,

2.9. Technické zranitelnosti

- identifikovat a odstraňovat technické zranitelnosti spojené s bezpečnostním nastavením nebo fungováním jím provozovaných/spravovaných zařízení nebo systémů,
- upozorňovat VFN na identifikované zranitelnosti zařízení nebo systémů ve správě VFN nebo třetích stran,
- preferovat provedení ověření/testování opravy zranitelnosti v testovacím nebo integračním prostředí před instalací opravy programového vybavení do produkčního prostředí,

2.10. Bezpečnost komunikační sítě

- omezit riziko napadení systémů nebo služeb prostřednictvím počítačové sítě, např.:
 - šifrováním,
 - řízená kontrola přístupu,
 - zamezení napadení aktivním útočníkem,
 - řízení zátěže,
 - zajištění integrity dat,
 - samostatné lokální sítě,
 - víceúrovňová bezpečnost,
 - využití vhodné sítě,

2.11. Bezpečnostní zásady pro práci s daty

- dodržovat stanovená pravidla ochrany dat zahrnující speciální nakládání stajnými, důvěrnými, osobními a citlivými údaji dle jednotlivých zákonů (např. nařízení č. 2016/679 - GDPR, zákona č. 110/2019 Sb., zákon č. 412/2005 Sb. apod.),
- řízení přístupu k datům s využitím principu minimálních oprávnění,
- ochrana dat při přenosu, předání a v datovém úložišti,

- povinnost ochrany osobních údajů, a to především splnění technických nebo organizačních opatření, hlášení úniku osobních údajů, spolupráce na řešení incidentů nebo auditu ochrany osobních údajů apod.,
- závazek dodavatele (a třetí strany) neporušovat integritu a dostupnost aktiv,
- omezení platná pro kopírování a šíření informací,
- opatření zajišťující vrácení či zničení informací po ukončení smluvního vztahu nebo v jeho průběhu,
- definovat postupy bezpečné likvidace dat,

2.12. Používání kryptografické ochrany

- využívání úrovně ochrany s ohledem na typ a sílu kryptografického algoritmu ve vztahu k citlivosti jednotlivých informačních aktiv,
- zohledňovat známá nebo odhalená rizika a zranitelnosti pro použité typy a síly kryptografických algoritmů výměnou za „bezpečné“ (neprolomené) kryptografické algoritmy,

2.13. Akvizice, vývoj a údržba informačních systémů

- dodržování bezpečnostních pravidel, norem a best practices (např. OWASP - Open Web Application Security Project) v rámci celého životního cyklu nákupu a vývoje SW od zadání, návrhu, přes vývoj a testování až po nasazení do provozu,
- zavedení oddělení rolí vývoje, testu a provozu,
- vývojové, integrační, testovací a provozní prostředí musí být zcela oddělena v sítích a musí být podporována oddělenými stroji,
- zohlednění bezpečnostních požadavků VFN na dodávaný nebo vyvíjený SW, a to především:
 - podporované frameworky a platformy v prostředí VFN,
 - nefunkční bezpečnostní požadavky,
 - provedení ověření codereview v jednotlivých fázích vývoje a testování,
 - spolupráce na bezpečnostním testování včetně penetračních testů,
 - dodání systémové a provozní bezpečnostní dokumentace,
- vyjasnění vlastnictví a licenčních podmínek dodávaného nebo vyvíjeného kódu a jeho dat,
- stanoven způsob převzetí, akceptace a instalaci do produkčního prostředí,
- jasný a specifikovaný proces řízení změn,

2.14. Zvládání bezpečnostních incidentů

- zavedený systém hlášení, upozorňování a vyšetřování bezpečnostních nebo kybernetických incidentů a případů prolomení bezpečnosti,
- neprodlené oznámení bezpečnostním nebo kybernetickým incidentu a prolomení bezpečnosti,
- spolupráce na vyšetření, vyhodnocení a přijetí opatření z bezpečnostního nebo kybernetického incidentu,

2.15. Řízení kontinuity činnosti

- vytvoření takových postupů a fungujícího prostředí, které umožní zajistit kontinuitu a obnovu klíčových procesů a činností základních služeb VFN provozovaných nebo spravovaných dodavatelem HW, IS a jejich dat v případě jejich narušení nebo ztráty,
- provádění pravidelného testování, vyhodnocování a případně aktualizování havarijních plánů obnovy (DRP),

2.16. Legislativní a normativní požadavky

- splnění legislativních a normativních požadavků:
 - zákon č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti
 - vyhlášky č. 82/2018Sb., o kybernetické bezpečnosti,
 - nařízení EU č. 2016/679, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů (GDPR),
 - zákona č. 110/2019 Sb. zpracování osobních údajů,
 - směrnice EU č. 2016/1148, o opatřeních k zajištění vysoké společné úrovně bezpečnosti sítí a informačních systémů (NIS),
 - nařízení EU č. 910/2014, o elektronické identifikaci a službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce na vnitřním trhu (eIDAS),
 - standardy systému řízení bezpečnosti řady ISO/IEC 27000 – Information Security Management System (ISMS), především ISO/IEC 27001, ISO/IEC 27002 a ISO/IEC 27799,
 - a souvisejících norem nebo best-practice,

2.17. Kontroly zavedení bezpečnostních opatření

- provádění kontroly zavedených bezpečnostních opatření dodavatelem v pravidelných intervalech a následné přijímání odpovídajících preventivních nebo systémových nebo organizačních opatření na zjištěné nedostatky nebo zranitelnosti,
- umožnit VFN ověření provádění kontrol a aplikaci následných opatření,

2.18. Audity plnění bezpečnostních požadavků

- umožnit VFN provedení auditu plnění požadavků uvedených v tomto dokumentu nebo s kterými byl prokazatelně dodavatel seznámen, a to po předchozím upozornění. Audit je proveden zaměstnanci VFN nebo jím smluvně pověřeným subjektem.

Konec přílohy č.4