

PŘÍLOHA č. 2 SUPERVIZNÍ SMLOUVY č. SO – 1760

STAPRO s. r. o.

se sídlem Pernštýnské nám. 51, 530 02 Pardubice
zastoupená Ing. Leošem Raibrem, výkonným ředitelem a jednatelem společnosti
IČ 13583531
DIČ CZ13583531
bankovní spojení ČSOB, a.s., pobočka Pardubice, č. ú. 271810793/0300
Citi Bank, a.s., pobočka Pardubice, č. ú. 2511620104/2600

Právnícká osoba zapsaná v obch. rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci Králové pod sp. zn. C 148.
(dále jen dodavatel)
na straně jedné

a

Psychiatrická léčebna

se sídlem Podřipská 1, Horní Beřkovice, 411 85
zastoupená MUDr. Jiřím Tomečkem, ředitelem ústavu
IČ 00673552
DIČ CZ00673552
bankovní spojení ČSOB Mělník, č. ú.: 195 659 648/0300
Organizace založena zřizovací listinou MZ ČR č. j. 16037/2001 ze dne 1. 8. 2001
(dále jen objednatel)
na straně druhé

uzavírají mezi sebou obchodní smlouvu o poskytování služeb jejíž součástí je tato příloha.

POPIS SLUŽEB

ČLÁNEK I. - PODPORA APLIKAČNÍCH SOFTWARE

1. APLIKAČNÍ SW MEDEA, PRACOVISĚ GURMED

MEDEA – Základní podpora

Dodavatel se zavazuje zajišťovat podporu aplikačního software (ASW) MEDEA pro rozsah ASW MEDEA v příloze a dle programu „Základní podpora aplikačního sw MEDEA“ popsáno v čl. III.

MEDEA - služby podpory provozu

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

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

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

Rozsah preventivních prohlídek pro jednotlivé části ASW je sjednán v příloze č. 1.

MEDEA - služby podpory uživatelů

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

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

Rozsah konzultačních návštěv pro jednotlivé části ASW je sjednán v příloze č. 1.

2. 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 (dílkách komponent či celých zařízení), instalace a implementace upgradů nebo vyšších verzí databázových či systémových software nebo výměnu celých technologických částí, zavazuje se dodavatel, že o této skutečnosti bude objednatele informovat v předstihu tak, aby byl objednatel schopen tuto změnu akceptovat a zajistit provedení změny sám nebo prostřednictvím dodavatele, příp. dalších třetích stran.
2. Dodavatel se zavazuje poskytnout objednateli k řešení vynucených změn veškerou součinnost a potřebné služby na základě samostatné smlouvy či objednávky.
3. Náklady na zajištění těchto změn hradí objednatel.

Specifická ujednání pro preventivní prohlídky a konzultační návštěvy

1. V prvním roce platnosti této smlouvy bude provedena alikvotní část preventivních prohlídek a konzultačních návštěv.
2. Termíny preventivních prohlídek a konzultačních návštěv se stanoví vzájemnou dohodou s přihlédnutím k jejich rovnoměrnému rozložení v průběhu kalendářního roku.
3. Preventivní prohlídky jsou realizovány vzdálenou správou nebo návštěvami pracovníků dodavatele na pracovišti objednatele. O způsobu provedení rozhoduje dodavatel. V případě, že si objednatel vyžádá provedení profylaxe na svém pracovišti oproti původnímu plánu dodavatele na provedení vzdálenou správou, je dodavatel oprávněn vyfakturovat objednateli náklady na servisní práce v ceně jednodenní konzultační návštěvy a náklady na cestovné dle aktuálního ceníku dodavatele.
4. Konzultační návštěvy jsou realizovány návštěvami pracovníků dodavatele na pracovišti objednatele.
5. Jednotlivé konzultační návštěvy jsou zaměřeny vždy na konkrétní oblast. Maximální rozsah konzultační návštěvy je jeden 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. O provedení preventivní prohlídky a konzultační návštěvy bude pracovníkem dodavatele sepsán protokol. Tento protokol bude předán určenému pracovníkovi objednatele uvedenému v příloze č. 3 této smlouvy.

Garance účasti na setkáních organizovaných dodavatelem

1. Pracovníci objednatele v níže sjednaném počtu mají právo v rámci této smlouvy účastnit se následujících setkání pořádaných dodavatelem.
 - **„Produktový seminář“ – 2 účastníci**
Jedenkrát ročně je pořádáno setkání vedoucích pracovníků zdravotnických zařízení určené pro podporu zvyšování efektivity provozu a správného používání NIS 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 RDG – 2 účastníci**
Jedenkrát ročně je pořádáno setkání správců modulu RDG, určené pro seznámení s novými prvky ASW s možností konzultací dané problematiky.
 - **Setkání správců modulu Pojišťovna - 2 účastníci**
Jedenkrát ročně je pořádáno setkání správců modulu Pojišťovna, určené pro seznámení s novými prvky ASW s možností konzultací dané problematiky.
2. Počet účastníků ze strany objednatele může být zvýšen na žádost objednatele na počet, který je omezen pouze celkovou kapacitou ubytovacího zařízení a přednáškových prostor. Zvýšení počtu účastníků nad počty uvedené výše je hrazeno objednatelem mimo tuto smlouvu na základě objednávky (příhlášky) objednatele.
 3. Setkání jsou organizována internátním způsobem.
 4. Termíny a místa setkání stanoví dodavatel a informuje o nich objednatele minimálně jeden měsíc před začátkem setkání.
 5. Objednatel hradí náklady na ubytování, stravné a cestovné svých zaměstnanců, kteří se účastní těchto setkání.

ČLÁNEK II. - PODPORA PROVOZU TECHNICKÝCH PROSTŘEDKŮ INFORMAČNÍHO SYSTÉMU

Podpora provozu technických prostředků informačního systému není sjednána.

ČLÁNEK III. - POPIS PROGRAMŮ PODPORY APLIKAČNÍCH SOFTWARE

1. PROGRAM ZÁKLADNÍ PODPORY APLIKAČNÍHO SOFTWARE

Vymezení základní podpory - Základní podpora ASW se vztahuje pouze k modulům a licencím uvedeným v příloze č. 1, a to ode dne sjednání této podpory. Na tento sjednaný rozsah se vztahují následující garance podpory provozu:

1. **Garance funkčnosti ASW** - Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajišťovat opravu zjištěných chyb v programovém kódu ASW MEDEA formou aktuálně vydávaných softwarových opravných kódů (ozn. jako hot-fix nebo patch).
2. **Garance rozvoje ASW** - Dodavatel provádí vlastní rozvoj ASW a po dobu platnosti smluvní podpory poskytuje objednateli updaty, upgrady či vyšší verze odpovídajícího ASW, které byly uvolněny na trh a které zahrnují:
 - opravené funkce a moduly,
 - vylepšené funkce a moduly,
 - nové funkce a moduly, které nejsou samostatně dodávané na trh.
3. **Garance legislativních updatů** - Dodavatel se zavazuje provádět úpravy kódu ASW tak, aby tento pracoval v souladu s platnými předpisy a zákony. Úprava ASW bude provedena při každé změně právních předpisů, která vyvolá potřebu úprav předmětných funkcí. Lhůta k provedení úprav činí 30 dnů od vydání příslušného právního předpisu ve sbírce zákonů. V případě zveřejnění jinou formou před termínem vyhlášení ve sbírce zákonů nastane plnění po dohodě mezi oběma smluvními stranami tak, aby nebylo narušeno bezchybné zpracování dat pro potřeby objednatele. Zajištění legislativních updatů garantuje dodavatel pouze pro poslední, na trh uvolněnou verzi ASW.
4. **Garance dostupnosti** - Dodavatel se zavazuje umožnit objednateli přístup k poslední verzi ASW dle bodů 1, 2 a 3 formou možnosti přístupu k úložišti dodavatele na adrese <ftp://ftp.stapro.cz/incomming>.

5. **Garance služeb** - Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajistit pro objednatele následující služby:
- **služby migrace** – převod aplikace na vyšší verzi databázového prostředí. Případné náklady na převod – migraci nejsou zahrnuty v paušální ceně této smlouvy.

6. **Servisní garance** – Dodavatel garantuje objednateli dostupnost služeb servisní pohotovosti, telefonickou podporu v rámci služby HotLine a služby HelpDesk Centra podpory zákazníků v rozsahu daném sjednanou podporou.

7. **Garance podpory databázových prostředků Progress**

Podpora není sjednána. Zákazník se zavazuje provozovat nebo dodavateli poskytnout platnou a legální poslední verzi databázového prostředí Progress za účelem instalace nové verze ASW Medea, pracoviště Gurmed. Nesplnění této podmínky znamená automatické pozastavení instalace nové verze ASW Medea do doby než bude sjednána náprava.

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.

9. **Podpora ASW nezahrnuje:**

Dodávku následujících rozšíření ASW:

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

Dodávku následujících služeb podpory ASW:

- Instalace sw produktů (hot-fix, patch, update, upgrade) poskytovaných v rámci této podpory.
- Instalace vyšších verzí databázového prostředí Progress.
- Prezentace a zaškolení při implementaci nových verzí na místě u objednatele.
- Školící seminář internátního typu k novým verzím produktu.
- Instalační a servisní práce spojené s jinými technologiemi nebo ASW, než uvedenými v příloze č. 1.

ČLÁNEK IV. - KATEGORIE INCIDENTŮ A PROGRAM PODPORY TECHNICKÝCH PROSTŘEDKŮ

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

1. KATEGORIE INCIDENTU

Kategorie incidentu	Klasifikace incidentu	
	Závažnost incidentu	Příklad
Havárie - přerušení provozu	Služba aplikačního sw jako celku nebo jeho kritické funkce nejsou pro uživatele dostupné.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Havárie db serveru. ▪ Výpadek kritické části provozu. ▪ Nedostupný příjem pacientů. ▪ Nedostupné zadávání výsledků v LIS. ▪ Nefunkční komunikace s hlavním analyzátozem. ▪ Výpadek centrálního rozvaděče sítě.
Významná závada - významné omezení provozu	Kritické funkce ASW jsou pro uživatele významněji omezeny	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nefunkční zpracování Výkaznictví v období



Kategorie incidentu	Klasifikace incidentu	
	Závažnost incidentu	Příklad
	(dlouhá doba odezvy), ale jsou dostupné a použitelné.	vykazování. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Významné (hromadné) chyby ve vykázaných dávkách. ▪ Nefunkční zálohování. ▪ Časté narušování denního souboru LIS a nutnost jeho obnovování.

Konec přílohy