

## PŘÍLOHA Č. 3 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.

### PRAVIDLA SOUČINNOSTI A JMENOVÁNÍ OSOB

#### ČLÁNEK I. - OSOBY ODPOVĚDNÉ ZA ŘÍZENÍ VZTAHŮ V RÁMCI TÉTO SMLOUVY

1. Pracovníci odpovědní za řízení vztahů smlouvy jsou stanoveni následovně:

**Dodavatel**

osoba odpovědná za smluvní vztah  
 s oprávněním k uzavření smlouvy;  
 osoba oprávněná k jednání  
 o smluvních podmínkách:

**Ing. Leoš Raibr**

výkonný ředitel a jednatel společnosti

**Ing. Pavel Krejčík**

obchodní manažer

**Objednatel**

osoba odpovědná za smluvní vztah  
 s oprávněním k uzavření smlouvy;  
 osoba oprávněná k jednání  
 o smluvních podmínkách:

**Mudr. Jiří Tomeček**

Ředitel ústavu

**Ing. Stanislav Valenta**

vedoucí IT

2. Pracovník dodavatele odpovědný za vlastní plnění a spolupráci s objednatelem je stanoven následovně:

**Dodavatel**

osoba odpovědná za plnění smlouvy

**Petr Jelínek**

ved. odd. HelpDesk

3. Pracovníci objednatele odpovědní za spolupráci s dodavatelem jsou stanoveni následovně:

**Objednatel**

osoba odpovědná za spolupráci

**Ing. Stanislav Valenta**

vedoucí IT

4. Organizační podpora objednatele – odpovědná osoba objednatele pro koordinaci servisního výjezdu dodavatele včetně stanovení její dostupnosti:

**Objednatel** - organizační podpora objednatele pro servisní výjezd  
**Ing. Stanislav Valenta** 416 808 391

dostupnost Pondělí, Středa, Pátek od  
7.00 do 15:00

## ČLÁNEK II. - PRAVIDLA SOUČINNOSTI

### 1. CENTRUM PODPORY ZÁKAZNÍKA - HELPDESK

#### HelpDesk - základní určení

1. Dodavatel zajišťuje řízení a správu požadavků, hlášení chyb nebo závad vztahujících se ke službám dle této smlouvy pomocí Centra podpory zákazníků, které používá pro podporu své činnosti softwarový nástroj HelpDesk STAPRO (dále jen HelpDesk).
2. 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.
3. Přístup ke službám sw HelpDesk je poskytován a garantován objednateli jako nedílná součást této smlouvy.

#### Předání Požadavků a hlášení chyb a závad

1. V případě, že objednatel má na dodavatele požadavky vztahující se ke službám dle této smlouvy, může tyto požadavky nahlásit dodavateli do systému HelpDesk.
2. V případě, že objednatel zjistí chyby v aplikačním software nebo závady na technických prostředcích či službách, které jsou předmětem této 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 touto smlouvou.
4. Nahlášení požadavků, chyb, závad apod. do systému HelpDesk STAPRO je možné následujícími způsoby:
  - internet: <http://www.stapro.cz>
  - e-mail: [helpdesk@stapro.cz](mailto:helpdesk@stapro.cz)
  - telefonicky v pracovní dny od 7:00-16:00: +420 467 003 150
  - faxem na čísle: +420 467 003 119
  - písemně dopisem nebo předáním na adresu: STAPRO s. r. o.  
Úsek péče o zákazníky  
Pernštýnské nám. 51  
530 02 Pardubice
5. Požadavek nebo závada se považují za nahlášené okamžikem zaevidování do systému HelpDesk dodavatele.
6. Na HelpDesk se mohou obracet pouze určení pracovníci objednatele uvedení v článku 1.
7. Každý požadavek nebo závada budou zaznamenány v systému HelpDesk a dle typu (dotaz, konzultace, hlášení chyby, hlášení problému, námět, připomínka, ...) bude použita některá z následujících variant řešení:
  - e-mailová odpověď,
  - telefonická konzultace,
  - vyřešení vzdáleným přístupem,
  - servisní zásah a oprava na místě,
  - předání problému k řešení subdodavateli nebo jiné třetí straně,
  - předložení návrhu řešení (vyžaduje-li řešení problému dodatečné náklady - investice, testování, vypracování alternativního řešení či postupu atd.).

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

1. Dodavatel se zavazuje na každý došlý požadavek nebo hlášení závady odpovědět objednateli nejpozději následující pracovní den. Pokud nebudou požadavek nebo závada do této doby vyřešeny, bude v tomto termínu odeslána e-mailová informace o stavu řešení a předpokládaném termínu vyřešení.
2. Tato garance nijak neovlivňuje garanci vlastního řešení jednotlivých požadavků či závad sjednané touto smlouvou.

### **ČLÁNEK III. - BEZPEČNOST A OCHRANA**

#### **1. BEZPEČNOST A OCHRANA DAT NA SERVEROVÝCH SYSTÉMECH**

1. Objednatel se zavazuje zálohovat kompletní objem dat provozovaných informačních systémů. 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 této smlouvy (reakční doba, služba „HotLine“ apod.) a též jejich následnou změnu po ukončení servisního zásahu.
3. Objednatel je zodpovědný za řízení přístupu k citlivým osobním údajům uloženým na serverových systémech ve smyslu zákona č.101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů ve znění pozdějších předpisů, a to včetně tvorby a správy bezpečných hesel k uživatelským účtům.

#### **2. VZDÁLENÝ PŘÍSTUP**

1. Objednatel se zavazuje, že umožní dodavateli poskytování služeb dle této smlouvy vzdáleným přístupem. Objednatel se dále zavazuje, že technicky a organizačně zajistí možnost vzdáleného přístupu dodavatele prostřednictvím telefonní sítě nebo sítě Internet na vyhrazenou pracovní stanici připojenou k počítačové síti LAN objednatele. Dodavatel preferuje vzdálený přístup prostřednictvím zabezpečeného kanálu sítě Internet.
2. Objednatel poskytne dle požadavků dodavatele pracovní stanici vybavenou programovými prostředky pro vzdálený přístup. Objednatel se dále zavazuje zajistit podle požadavků dodavatele připravenost stanice pro vzdálený přístup tak, aby bylo možné okamžité připojení k požadované části informačního systému bez zbytečného zpoždění způsobeného instalací, nastavováním a konfigurováním stanice vzdálené správy. Pokud stanice vzdálené správy nebude takto připravena, je dodavatel oprávněn tuto konfiguraci nebo nastavení provést vlastními prostředky a následně vyfakturovat náklady dle aktuálního ceníku dodavatele.

### **ČLÁNEK IV. - SPECIFICKÁ UJEDNÁNÍ**

#### **1. SPECIÁLNÍ LICENCE SW PRODUKTŮ VE VLASTNICTVÍ OBJEDNATELE**

Objednatel se zavazuje v případě používání SW produktů pořízených na základě speciálních licenčních programů pro zdravotnictví nebo školství (EDU) apod. zajišťovat rozvoj těchto sw produktů. Zajištěním se rozumí poskytnutí legální licence update, upgrade a nových verzí sw produktů dodavateli pro možnost plnění služeb podpory. Použití, resp. nasazení těchto sw produktů bude provedeno pouze po dohodě objednatele s dodavatelem a dle podmínek této smlouvy.

---

Konec přílohy