**SERVISNÍ SMLOUVA O PODPOŘE A ÚDRŽBĚ SYSTÉMU**

uzavřená dle ust. § 1746 odst. 2 zák. č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku

**Organizace**: Nemocnice Nové Město na Moravě, příspěvková organizace

zastoupená: JUDr. Věrou Palečkovou, ředitelkou

Sídlo: Žďárská 610, 592 31 Nové Město na Moravě

zapsaná: v OR, vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl Pr vložka

IČ: 00842001

DIČ: CZ 00842001

na straně jedné (dále jen „**objednatel**“)

a

**Firma:**

Zastoupená:

Sídlo:

Zapsaná:

IČ:

DIČ:

Bankovní spojení:

na straně druhé (dále jen „**poskytovatel**“)

uzavírají tuto Servisní smlouvu o podpoře a údržbě systému souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 a násl. zákona č. 89/2012 Sb.  (dále jen „**občanský zákoník**“), na základě výsledku nadlimitní veřejné zakázky s názvem **Modernizace systému PACS v Nemocnici Nové Město na Moravě**, č. veřejné zakázky:……………. (dále jen „veřejná zakázka“).

1. **PREAMBULE**
2. V rámci veřejné zakázky č…………………… uzavřel objednatel s poskytovatelem Kupní smlouvu ze dne …………………... (dále jen „Kupní smlouva“), na základě které nabyl vlastnické právo k počítačové technologii PACS (dále jen „technologie PACS“).
3. Účelem této Smlouvy je nastavení dlouhodobé spolupráce smluvních stran k zabezpečení řádného provozu technologie PACS, definované zněním čl. VI. bod č. 3 Kupní smlouvy, s přihlédnutím ke znění čl. VI. bodů 2. – 5. Kupní smlouvy.
4. Účelem této smlouvy je také nastavení mechanismů zabezpečujících rychlou lokalizaci a rychlé vyřešení případných nefunkčností technologie PACS, které brání v jejím řádném provozu.
5. **PŘEDMĚT SMLOUVY**
6. Předmětem této smlouvy je závazek poskytovatele zajišťovat objednateli komplexní servisní péči pro technologii PACS, kterou se rozumí zejména:
   * spolupráce s objednatelem na zajištění řádného chodu technologie PACS,
   * provádění údržby technologie PACS,
   * provádění preventivních a průběžných kontrol funkčnosti technologie PACS včetně zajištění potřebných upgradů a updatů,
   * provádění připojování potřebných nových modalit a pracovních stanic technologie PACS,
   * spolupráce s objednatelem na odstraňování vzniklých chyb, závad, poruch nebo havárií technologie PACS,
   * řešení připomínek a dotazů objednatele k technologii PACS,

(to vše dále jako „Servisní služby“). Podrobný rozsah a popis Servisních služeb je specifikován v Příloze č. 1 této smlouvy.

1. Tato smlouva se nevztahuje na případy služeb, které budou poskytovatelem provedeny z důvodu skrytých vad softwarového vybavení technologie PACS nebo z důvodu jiných chybných zásahů poskytovatele a na které se zároveň vztahuje záruka dle čl. VI. Kupní smlouvy.
2. Objednatel se zavazuje Servisní služby poskytované podle pravidel této smlouvy přijímat, zajišťovat poskytovateli součinnost a platit za ně dále sjednanou cenu ve sjednaných termínech.
3. **PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN**
4. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Servisní služby s náležitou odbornou péčí kvalifikovanými a vyškolenými pracovníky a v souladu se zájmy objednatele.
5. Poskytovatel se zavazuje provádět Servisní služby podle bezpečnostních požadavků objednatele, které objednatel písemně sdělí a poskytovatelem písemně potvrdí.
6. Poskytovatel se zavazuje vést záznamy o provedených Servisních službách formou pracovních protokolů vystavených po realizaci práce, které potvrdí oprávněná osoba objednatele.
7. Poskytovatel se zavazuje oznámit objednateli uvolnění nového upgrade technologie vybavení PACS a navrhnout termín jeho instalace nejpozději do 30 dnů od tohoto uvolnění.
8. Poskytovatel se zavazuje zachovávat povinnost mlčenlivosti dle čl. VII. této smlouvy.
9. Objednatel se zavazuje předávat poskytovateli veškeré informace a data, která jsou nezbytná k řádnému poskytování Servisních služeb.
10. Objednatel se zavazuje zajistit technické prostředky, hardwarové a softwarové komponenty nebo služby, které nejsou předmětem smlouvy a jsou nutné pro zajištění Servisních služeb poskytovatele podle této smlouvy, a to dle svých možností a na základě zdůvodněných požadavků poskytovatele.
11. Objednatel se zavazuje po předchozí dohodě s poskytovatelem zajistit poskytovateli maximální součinnost svých pracovníků, a to i mimo běžnou pracovní dobu, pokud je to nezbytné k řádnému poskytování Servisních služeb.
12. Objednatel se zavazuje zajistit pracovníkům poskytovatele:
    * bezplatný vjezd a parkování v příslušných objektech objednatele,
    * přístup na příslušná pracoviště v místech instalace technologie PACS,
13. Objednatel se zavazuje umožnit poskytovateli technicky a organizačně vzdálený přístup k dotčeným prostředkům informačního systému objednatele za účelem Servisních služeb a ostatních závazků poskytovatele dle této smlouvy.
14. Objednatel se zavazuje předem konzultovat nákup nových hardwarových a softwarových prostředků se poskytovatelem, pokud mají jakýkoliv vztah k technologii PACS.
15. Objednatel se zavazuje, že do technologie PACS dodaného poskytovatelem nebude provádět žádné zásahy narušující struktury databáze nebo jeho funkce, včetně napojení jiných systémů na databázi bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele. V případě porušení takového závazku poskytovatel negarantuje bezchybný chod aplikace a je oprávněn odstoupit od této smlouvy.
16. Smluvní strany se zavazují spolupracovat ve vzájemné součinnosti tak, aby byl naplněn účel této smlouvy, proto se rozhodly stanovit kontaktní osoby pro vzájemnou komunikaci:
    * kontaktní osobou objednatele je pro účely této smlouvy určen ing. Miroslav Bojanovský, tel. +420 566 801 610, e-mail: [miroslav.bojanovsky@nnm.cz](mailto:miroslav.bojanovsky@nnm.cz).
    * kontaktní osobou poskytovatele je pro účely této smlouvy určen ………………………., tel. ……………………………….., e-mail: ………………………………………..
17. **MÍSTO A TERMÍNY PLNĚNÍ**
18. Místem plnění Servisních služeb bude sídlo objednatele na adrese: Nemocnice Nové Město na Moravě, příspěvková organizace, Žďárská 610, 592 01 Nové Město na Moravě (dále jen „sídlo objednatele“).
19. Místem plnění Servisních služeb, které nejsou nutně vázány na sídlo objednatele (např. vzdálený servis), jsou pracoviště poskytovatele, pokud není sjednáno jinak.
20. Poskytovatel se zavazuje provádět pro objednatele Servisní služby ve sjednaných termínech. Termíny plnění budou při zpožděních způsobených objednatelem prodlouženy o čas zdržení. Poskytovatel se neocitá v prodlení s poskytnutím Servisních služeb v případech neposkytnutí potřebné součinnosti objednatelem, pokud v důsledku porušení této povinnosti objednatele nebylo možné Servisní službu provést.
21. Termíny poskytování Servisních služeb se řídí pravidly stanovenými Přílohou č. 1 této smlouvy.
22. **CENA PLNĚNÍ A PLATEBNÍ PODMÍNKY**
23. Objednatel se zavazuje za poskytování Servisních služeb platit poskytovateli cenu, která je po dohodě smluvních stran stanovena ve výši ……………………….. Kč ročně bez DPH, tj. ………………….Kč vč. 21% DPH (dále jen „cena plnění“).
24. Cena plnění je sjednána jako pevná a nepřekročitelná a zahrnuje veškeré náklady poskytovatele spojené s poskytování servisních služeb dle této smlouvy. Do ceny plnění jsou započteny 2 servisní cesty zaměstnanců poskytovatele ročně. Servisní cesty vyžádané objednatelem nad limit uvedený v předchozí větě budou poskytovatelem realizovány dle cen stanovených Přílohou č. 2 pro Nadstandardní služby.
25. Cena plnění bude hrazena v měsíčních platbách ve výši jedné dvanáctiny ceny plnění, na základě řádně vystavené faktury (dále jen „faktura“), kterou poskytovatel vystaví vždy k 15. dni každého měsíce a která bude obsahovat všechny náležitosti řádného daňového dokladu dle platné právní úpravy. Splatnost faktury je 30 dnů ode dne prokazatelného doručení objednateli.
26. V případě, že faktury nebudou mít odpovídající zákonné náležitosti, je objednatel oprávněn zaslat je ve lhůtě splatnosti zpět poskytovateli k doplnění, aniž se tak dostane do prodlení se splatností. Důvody vrácení sdělí objednatel poskytovateli písemně zároveň s vrácenou fakturou. V závislosti na povaze závady je poskytovatel povinen fakturu včetně jejích příloh opravit nebo vyhotovit novou. Lhůta splatnosti počíná běžet znovu od opětovného doručení náležitě doplněných či opravených faktur.
27. Úhrada faktury bude realizována bezhotovostním převodem na bankovní účet poskytovatele, který je správcem daně (finančním úřadem) zveřejněn způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu ustanovení § 98 zákona č. 235/2004 Sb. o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o DPH“).“
28. Pokud se po dobu účinnosti této smlouvy poskytovatel stane nespolehlivým plátcem ve smyslu ustanovení § 106a zákona o DPH, smluvní strany se dohodly, že objednatel uhradí DPH za zdanitelné plnění přímo příslušnému správci daně. Objednatelem takto provedená úhrada je považována za uhrazení příslušné části smluvní ceny rovnající se výši DPH fakturované poskytovatelem.
29. Smluvní strany se dohodly, že po uplynutí doby 5 let od nabytí účinnosti této smlouvy může být cena plnění vždy jednou ročně navýšena, a to o procento odpovídající kladnému procentu meziroční inflace oficiálně vyhlášené Českým statistickým úřadem za předchozí kalendářní rok, a to vždy na základě poskytovatelova písemného oznámení, které objednateli prokazatelně doručí. Navýšení ceny plnění bude účinné od prvního měsíce následujícího po měsíci tohoto doručení.
30. V případě, že objednatel od poskytovatele zakoupí další moduly či dojde k změně rozsahu servisních služeb technologie PACS, stávající cena plnění za poskytování servisních služeb bude navýšena dodatkem k této smlouvě.
31. **NADSTANDARDNÍ SLUŽBY**
32. Poskytovatel může dále objednateli poskytovat nadstandardní služby nad rámec této smlouvy, jako jsou např. správa systému, konzultantská podpora v sídle objednatele, úpravy případně vytváření nových sestav, zhotovení specializovaných řešení a práce podobného charakteru, převody dat nebo školení obsluhy nad rámec počátečního zaškolení dle kupní smlouvy, opravy chyb v datech způsobených obsluhou (dále jen „Nadstandardní služby“). Nadstandardní služby nejsou předmětem této smlouvy a nejsou cenově zohledněny v čl. V. této smlouvy.
33. Nadstandardní služby budou sjednávány individuálně písemnou objednávkou a její písemnou akceptací. Nadstandardní služby budou účtovány v hodinových sazbách podle ceníku poskytovatele. Fakturovány budou podle skutečně provedené práce na základě pracovních protokolů písemně potvrzených objednatelem, pokud se obě strany písemně nedohodnou jinak. Seznam servisních prací poskytovatele pro poskytování Nadstandardních služeb včetně ocenění upravuje příloha č. 2 jako nedílná součást této smlouvy.
34. V případě požadavku objednatele je poskytovatel povinen stanovit cenový strop, tj. nejvýše přípustnou cenu za poptávanou Nadstandardní službu, která nebude překročena. V takovém případě se má za to, že Nadstandardní služba je objednatelem objednána až poté, co objednatel písemně potvrdí poskytovateli jím stanovenou nejvyšší přípustnou cenu.
35. Poskytovatel se při poskytování Nadstandardních služeb zavazuje, že bude volit rychlé a cenově nejvýhodnější řešení těchto služeb.
36. **MLČENLIVOST**
37. V průběhu plnění předmětu této smlouvy může poskytovatel přijít do styku s důvěrnými informacemi týkající se objednatele, jeho zaměstnanců či pacientů, mající povahu osobních údajů identifikovatelných fyzických osob, obchodních údajů, či údajů o jiných právních a faktických vztazích objednatele, a které poskytovatel obdržel či obdrží, a to ať již písemně, ústně, v elektronické či jiné formě, a to na jakémkoli nosiči, na němž takováto informace může být nahrána nebo uložena.
38. Za důvěrné informace se nepovažují informace, které jsou či se stanou veřejně přístupnými a mohou být kýmkoli získány bez nutnosti vyvinout větší úsilí za předpokladu, že nejsou získány jako důsledek protiprávního jednání.
39. V případě pochybností sdělí objednatel na žádost poskytovatele, zda informaci považuje za důvěrnou. Nepožádal-li poskytovatel o toto sdělení, má se v případě pochybností za to, že informace je důvěrná.
40. Poskytovatel zajistí zachování mlčenlivosti o veškerých důvěrných informacích a zajistí přenesení povinnosti mlčenlivosti v plném rozsahu této smlouvy na své zaměstnance i jakékoli další osoby v právním či faktickém vztahu k poskytovateli, které se budou na realizaci předmětu smlouvy podílet. To platí i pro ostatní povinnosti uložené touto smlouvou.
41. Poskytovatel se dále zavazuje dodržovat pravidla a zásady zpracování a ochrany osobních údajů identifikovatelných fyzických osob podle Obecného nařízení Evropského parlamentu a rady (EU) č. 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES. Objednatel je v této souvislosti správcem veškerých osobních údajů pacientů, poskytovatel není v pozici zpracovatele osobních údajů.
42. Ustanovení tohoto článku se vztahují jak na období platnosti této smlouvy, tak na období po jejím ukončení.
43. **ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU**
44. Poskytovatel odpovídá objednateli za újmu, kterou mu způsobí při poskytování Servisních služeb nebo Nadstandardních služeb, ať už jednáním vlastních zaměstnanců nebo subdodavatele těchto služeb, a je povinen uhradit ji objednateli v plné výši. Poskytovatel uhradí objednateli také náklady vzniklé při uplatňování práv z odpovědnosti za vady.
45. Poskytovatel neodpovídá za újmu, které objednatel mohl zabránit, pokud poskytovatel oznámí objednateli, že porušil nebo poruší smluvně sjednanou povinnost, včetně důvodů porušení a upozorní ho na možné následky.
46. Poskytovatel se odpovědnosti zprostí zcela nebo zčásti, prokáže-li, že na vzniku újmy podílel nepovolený, nesprávný či nekvalifikovaný zásah pracovníků objednatele či třetích osob.
47. Poskytovatel se odpovědnosti zprostí zcela nebo zčásti, prokáže-li, že mu ve splnění povinnosti ze smlouvy dočasně nebo trvale zabránila mimořádná nebo nepředvídatelná událost nebo nepřekonatelná překážka vzniklá bez jeho zavinění.
48. **SANKCE**
49. V případě, že poskytovatel řádně neposkytne Servisní službu nebo nesplní časový termín Servisní služby podle Přílohy č. 1 této smlouvy, je objednatel oprávněn požadovat po poskytovateli smluvní pokutu ve výši 1 000,- Kč za každý, byť i jen započatý den, kdy je poskytovatel v prodlení s řádným poskytnutím Servisní služby, nejvýše však do výše měsíční faktury dle čl V. bodu 3. této smlouvy.
50. V případě, že poskytovatel řádně neposkytne objednanou Nadstandardní službu dle čl. VI této smlouvy, která je nezbytná pro řádný provoz technologie PACS, nebo je v prodlení s jejím poskytnutím, je objednatel oprávněn požadovat po poskytovateli smluvní pokutu ve výši 1 000,- Kč za každý, byť i jen započatý den prodlení poskytnutí této Nadstandardní služby, nejvýše však do výše měsíční faktury dle čl V. bodu 3. smlouvy.
51. V případě, že je objednatel v prodlení s úhradou faktury, je poskytovatel oprávněn požadovat na objednateli zaplacení úroku z prodlení ve výši 0,01 % z dlužné částky za každý den prodlení. Smluvní strany sjednávají, že upravený úrok z prodlení je přiměřený.
52. Při porušení mlčenlivosti dle čl. VII. je objednatel oprávněn požadovat po poskytovateli smluvní pokutu do výše 20 000,- Kč za každé jednotlivé porušení, příp. i do výše sankce udělené kupujícímu příslušným úřadem za porušení pravidel ochrany osobních údajů.
53. Při prodlení s poskytováním součinnosti dle čl. XI. bodu 8. je objednatel oprávněn požadovat po poskytovatele smluvní pokutu do výše 200 000 Kč.
54. Uplatněním práv z vad či uplatněním smluvních pokut není dotčeno právo na náhradu újmy v plné výši. Smluvní pokutu je objednatel oprávněn započíst oproti pohledávce poskytovatele.
55. Smluvní pokuta je splatná do 30 dnů ode dne doručení výzvy k jejímu zaplacení. Dnem splatnosti se rozumí den připsání příslušné částky na účet objednatele.
56. **ÚČINNOST A DOBA TRVÁNÍ SMLOUVY**
57. Tato smlouva nabývá účinnosti dnem nabytí vlastnického práva k technologii PACS dle čl. V. bodu 7. Kupní smlouvy.
58. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
59. **UKONČENÍ SMLOUVY**
60. Smluvní strany mohou Smlouvu ukončit těmito způsoby:
    1. Písemnou dohodou obou smluvních stran,
    2. Výpovědí
    3. Odstoupením od Smlouvy ze zákonných důvodů nebo z důvodů uvedených v této Smlouvě.
61. Kterákoli strana může Smlouvu vypovědět, a to i bez uvedení důvodu. Výpovědní lhůta je stanovena na 12 měsíců. Výpovědní lhůta počíná běžet prvním dne, měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně.
62. Smluvní strany se po vzájemné dohodě vzdávají práva na vypovězení smlouvy na dobu 5 let od nabytí účinnosti této smlouvy.,
63. Kterákoliv smluvní strana může od této smlouvy odstoupit, pokud zjistí podstatné porušení této smlouvy druhou smluvní stranou.
64. Pro účely této smlouvy se za podstatné porušení smluvních povinností považuje takové porušení, u kterého smluvní strana porušující smlouvu měla nebo mohla předpokládat, že při takovémto porušení smlouvy, s přihlédnutím ke všem okolnostem, by druhá smluvní strana neměla zájem smlouvu uzavřít; zejména:

* porušení pravidel a zásad této smlouvy zvlášť hrubým způsobem (např. opakované a i přes písemnou výzvu soustavné nedodržování termínů Servisní služby, Nadstandardní služby);
* závažné porušení podmínek ujednaných v Příloze č. 1 této smlouvy;
* nemožnost odstranění vady technologie PACS;
* úpadek poskytovatele ve smyslu zákona č. 182/2006 Sb., (insolvenčního zákona)
* hrubé porušení mlčenlivosti ohledně důvěrných informací dle čl. VII. této smlouvy
* zániku oprávnění poskytovatele k podnikatelské činnosti

1. Odstoupení od smlouvy musí mít písemnou formu, musí v něm být přesně popsán důvod odstoupení, podpis odstupující smluvní strany, jinak je odstoupení od této kupní smlouvy neplatné. Smlouva zaniká ke dni doručení oznámení odstupující smluvní strany o odstoupení druhé smluvní straně.
2. Odstoupení od této smlouvy se nedotýká práva na náhradu škody vzniklého z porušení smluvní povinnosti, práva na zaplacení smluvní pokuty a úroku z prodlení, ani ujednání o způsobu řešení sporů a volbě práva.
3. V případě ukončení smlouvy podle bodu 1. tohoto článku, písm. b) nebo písm. c) je poskytovatel povinen poskytovat odpovídající součinnost, a to zejména předat objednateli dokumentaci a, manuály týkají se technologie PACS, zajistit objednateli v požadovaném rozsahu přístup databázím, úložištím a datům (např. popis struktur, tabulek, relací, přístupové údaje, popis lokalizací DB do fyzických úložišť, apod.), to vše nejpozději do data skončení smluvního vztahu.
4. **ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**
5. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.
6. Objednatel prohlašuje, že se před uzavřením smlouvy nedopustil v souvislosti se zadávacím řízením sám nebo prostřednictvím jiné osoby žádného jednání, jež by odporovalo zákonu nebo dobrým mravům nebo by zákon obcházelo, zejména, že nenabízel žádné výhody osobám podílejícím se na zadání veřejné zakázky, na kterou s ním zadavatel uzavřel smlouvu, a že se zejména ve vztahu k ostatním uchazečům nedopustil žádného jednání narušujícího hospodářskou soutěž.
7. Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odstranění vzájemných sporů vzniklých na základě této smlouvy nebo v souvislosti s ní a k jejich vyřešení smírnou cestou, zejména prostřednictvím jednání oprávněných osob, příp. statutárních orgánů či jejích členů. Nedojde-li ke smírnému vyřešení sporů mezi smluvními stranami, smluvní strany se dohodly, že všechny spory, vznikající z této smlouvy a v souvislosti s ní, budou řešeny prostřednictvím věcně a místně příslušných soudů. Smluvní strany se dále dle § 89a zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, v platném znění, dohodly, že k řešení případných sporů mezi smluvními stranami plynoucích z této smlouvy je místně příslušným soudem soud, jehož místní příslušnost se řídí obecným soudem kupujícího.
8. Jakékoliv změny nebo doplňky této smlouvy nebo jejich příloh musí být provedeny formou písemných, chronologicky číslovaných dodatků, podepsaných oběma smluvními stranami.
9. Nedílnou součástí této smlouvy jsou tyto přílohy:

* příloha č. 1: Rozsah a pravidla poskytovaných Servisních služeb
* příloha č. 2: Ceník servisních prací poskytovatele při poskytování Nadstandardních služeb dle čl. VI této smlouvy (doplní poskytovatel)

1. Smluvní strany prohlašují, že si tuto smlouvu přečetly, že se dohodly na celém jejím obsahu, že se smluvními podmínkami souhlasí a že smlouva nebyla podepsána v tísni ani za nápadně jednostranně nevýhodných podmínek.
2. Právní vztahy touto smlouvou výslovně neupravené se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.
3. Poskytovatel výslovně souhlasí se zveřejněním celého textu této smlouvy případně i včetně podpisů v informačním systému veřejné správy – Registru smluv.
4. Smluvní strany se dohodly, že zákonnou povinnost dle § 5 odst. 2 zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv) splní objednatel a splnění této povinnosti doloží poskytovateli.

1. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech stejné autentičnosti, přičemž každá ze smluvních stran obdrží po jednom vyhotovení.

*Objednatel: Poskytovatel:*

|  |  |
| --- | --- |
| V Novém Městě na Moravě dne ……….  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  JUDr. Věra Palečková ředitelka | V ……………. dne ……………………….  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

*Příloha č. 1 Servisní smlouvy o podpoře a údržbě systému*

Rozsah a pravidla poskytovaných Servisních služeb dle čl.II Smlouvy

1. Poskytovatel bude objednateli poskytovat následující služby za podmínek dále definovaných v této smlouvě:
   1. ***Servis a podpora technologie PACS:***

* Identifikace a lokalizace incidentů (havárií, poruch nebo chyb) a softwarových vad, které se vyskytnou po uplynutí záruční doby, včetně řízení spolupráce na jejich odstranění v nejkratší možné lhůtě. Za incident či vadu software je považováno jiné než sjednané, řádné či obvyklé fungování, přičemž:
* **Havárií** se pro účely této přílohy rozumí stav, kdy je technologie PACS nefunkční jako celek nebo v některé své podstatné části, tj. neumožňuje medicínsky správným postupem zhodnocení provedeného vyšetření, uchování obrazové informace a její předání indikujícímu lékaři a nelze ji nahradit jiným např. technicky zdlouhavějším a složitějším postupem, především jde o stavy, kdy se neukládají data nebo data nejsou všeobecně dostupná,
* **Poruchou** se pro účely této přílohy rozumí stav, kdy v technologii PACS nefunguje některá z jejích součástí, systém jako celek je funkční a není zásadně narušen provoz systému, tj. je umožněno medicínsky správným postupem zhodnocení provedeného vyšetření, uchování obrazové informace a její předání indikujícímu lékaři,
* **Chybou** se pro účely této přílohy rozumí stav, kdy technologie PACS neplní některou z deklarovaných funkcí dle dokumentace a není narušen provoz systému.
* **Doba odezvy a řešení jednotlivých typů incidentů je určena Tabulkou č.1:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *Incident* | *provozní doba služby Hot-line* | *maximální reakční doba od nahlášení požadavku* | obnovení funkcí systému od nahlášení |
| Havárie | 24x7x365 | 2 hodiny | 12 hodin (na úroveň Porucha) |
| Porucha | 24x7x365 | 12 hodin | 48 hodin (na úroveň Chyba) |
| Chyba | 24x7x365 | 1 pracovní den | 10 pracovních dnů |

* Vytvoření telefonické hotline podpory určené k hlášení incidentů v režimu 7x24x365,
* Service Desk (Help Desk) ve webovém rozhraní určený k hlášení incidentů a k jejich následné operativní evidenci včetně historie jejich odstranění,
* Aktivní online dozorování a lokalizace případných incidentů (tzv. profylaktická činnost, reaktivní monitorování stavu provozu) v režimu 7x24x365,
* Správa incidentů, jejímž cílem je vyhodnocování příčin již vyskytnutých incidentů, minimalizace jejich negativních dopadů a průběžná koordinace chování směřující k zamezení výskytu incidentů v budoucnosti,
* Poradenská a konzultační činnost - telefonicky, osobně či formou e-mailu, poskytování uživatelských rad na dotazy objednatele, zejména v pracovních dnech od 8:00 do 16:00,
* Instalace opravných patchů a hot-fixů.
  1. ***Správa a provoz technologie PACS***
* Správa a konfigurace jednotlivých částí technologie PACS,
* Profylaktická kontrola stavu provozu - minimálně 1x za 12 měsíců,
* Pravidelné kontroly a návrhy změn konfigurace software - minimálně 1x za 12 měsíců,
* Pravidelné kontroly konzistence uložených dat - minimálně 1x za 12 měsíců,
* Součinnost při nastavení zálohování a obnově software a databází po kritickém incidentu.
* Konzultační a poradenská činnost,
* Služba konzultačních (tj. vyhrazených) dnů pro řešení požadavků objednatele, kontrolu fungování softwaru, konzultace ke správě, užívání a rozvoji softwaru, a to v rozsahu 2 pracovních dnů (tj. 2x8 hodin),
* Aktivní on-line dozorování funkčnosti dodaného softwaru a technologie pro vzdálenou správu,
* Dohled nad pravidelným automatickým zálohováním konfigurace a logů serverů,
* Řešení jiných požadavků objednatele týkajících technologie PACS,
* Podpora připojení nových zařízení/modalit pořízených během doby platnosti této smlouvy včetně kvalifikovaného rozboru DICOM Conformance Statements.
  1. ***Údržba technologie PACS***
* Rozvoj funkcionalit na základě plánů vývoje,
* Průběžné a bezpečnostní aktualizace softwaru, databází a serverů,
* Aktualizace softwaru či jeho částí, nasazení jeho vyšší verze (upgrade), vč. reinstalace softwaru na novou verzi a testování,
* Poskytnutí všech nových verzí uvolňovaných v době platnosti této smlouvy,
* Poskytování opravných balíčků,
* Implementace legislativních změn.

1. Pro vyloučení všech pochybností smluvní strany stanoví, že rozsah služeb dle bodu 1 této Přílohy nezahrnuje změnu funkcionalit či jiných vlastností technologie PACS, které jsou nad rámec poskytovaných služeb připraveny výhradně dle požadavků Objednatele. Poskytování takových služeb upravuje příloha č. 2 této smlouvy.
2. V případě, že upgrade systému PACS dle této smlouvy vyžaduje změnu systémových prostředků, objednatel takovou změnu po dohodě s poskytovatelem provede na vlastní náklady.