

## **Smlouva o zabezpečení servisu informačního systému AMIS\*H po skončení záruční doby**

kód smlouvy: 55394  
evidenční číslo zakázky: 390

### **Smluvní strany**

**Zhotovitelem:** **ADVANCED MEDICAL INFORMATION SYSTEMS, a.s.**  
se sídlem Úvoz č. 82, 602 00 Brno  
kontaktní adresa: Hněvkovského 65, 617 00 Brno  
IČO: 63 49 05 52  
zastoupená ředitelem MUDr. Janem AUGUSTINEM, CSc.  
Tel.: 05 - 43 21 60 41; Fax: 05 - 43 21 60 39  
/dále jen **zhotovitel**/

**Objednatel:** **Nemocnice v Třebíči**  
se sídlem Purkyňovo nám. č. 2, 674 35 Třebíč  
IČO: 00 83 93 96  
zastoupená ředitelem Mgr. Ludškem HAJÍČKEM  
/dále jen **objednatel**/

které se níže uvedeného dne dohodli

t a k t o :

### **Článek I. Předmět smlouvy**

Zhotovitel se zavazuje poskytovat objednateli následnou péči o informační systém v rozsahu a formou, uvedeném v přílohách, které tvoří nedílnou součást této smlouvy.

### **Článek II. Místo instalace**

Místem instalace je adresa objektu, v němž se nachází instalovaný informační systém: Nemocnice v Třebíči, Purkyňovo nám. č. 2. Případná změna tohoto místa musí být předmětem dodatku k této smlouvě.

### **Článek III. Doba trvání smlouvy**

Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to od 3. března 2000 do 2. března 2001, avšak s tím, že tato doba může být prodloužena způsobem uvedeným v následující větě. V případě, že některá ze smluvních stran nejpozději do 3 měsíců před uplynutím doby trvání smlouvy neoznámí druhé straně, že trvá na tom, aby se smlouva neprodlužovala a aby skončila uplynutím dvanáctého měsíce ode dne jejího podpisu, platí, že se smlouva automaticky prodlužuje na dalších 12 měsíců, pokud do prvního dne takto prodlouženého smluvního

období dojde k dohodě o výši ceny za plnění na toto prodloužené smluvní období. Tato věta se pak vztahuje i na další takto prodlouženou dobu trvání smlouvy, přičemž zhotovitel zaručuje 10 letou stabilitu ceny (s výjimkou inflačního nárůstu). Ujednání o 10-ti leté stabilitě ceny se týká pouze služeb v rozsahu Přílohy č. II. a III. Počínaje 13. měsícem ode dne podpisu této smlouvy může smlouvu kterákoli ze smluvních stran i bez udání důvodů vypovědět písemnou výpovědí, s tříměsíční výpovědní dobou, která počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi.

#### **Článek IV. Sankce**

Při nedodržení dohodnutých termínů plnění závazků dle této smlouvy zhotovitel zaplatí smluvní pokutu ve výši 1 % měsíční ceny za každý den prodlení, stejně jako objednatel v případě prodlení s platbou.

#### **Článek V. Přílohy**

- I. Všeobecné smluvní podmínky
- II. Specifikace služeb
- III. Popis služeb zahrnutých do servisní smlouvy
- IV. Měsíční rozpis plateb
- V. Kontaktní osoby
- VI. Dispečink

#### **Článek VI. Závěrečná ustanovení**

- /1/ Tato smlouva nabývá účinnosti okamžikem jeho podpisu smluvními stranami. Tuto smlouvu včetně příloh lze měnit nebo doplňovat pouze písemnými číslovanými dodatky, které budou podepsány oběma smluvními stranami.
- /2/ Obě smluvní strany výslovně prohlašují, že jejich smluvní volnost nebyla nijak omezena, že souhlasí s jejím obsahem i s tím, že byla sepsána na základě pravdivých údajů na základě jejich pravé a svobodné vůle a nebyla ujednána v tísní ani za nápadně nevýhodných podmínek.
- /3/ Tato smlouva je vyhotovena ve 2 exemplářích, z nichž každá smluvní strana obdrží po jednom originálu.

V Třebíči dne: 28. 4. 2000

V Brně dne: 28. 4. 2000

.....  
(podpis v záhlaví této smlouvy  
uvedeného zástupce objednatele)

**Nemocnice Třebíč**  
Otisk razítka:

**Nemocnice v TŘEBÍČI**  
ředitelství 1

.....  
(podpis v záhlaví této smlouvy  
uvedeného zástupce zhotovitele)

**ADVANCED MEDICAL INFORMATION SYSTEMS, a. s.**  
Otisk razítka:

ADVANCED MEDICAL INFORMATION SYSTEMS a.s.  
Hněvkovského 65  
617 00 Brno - CZ  
Tel.: 05-43216040 Fax: 05-43216039

# VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY

## 1. Služby

- 1.1. Pojem „služby“ se v těchto všeobecných smluvních podmínkách rozumí služby uvedené ve smlouvě, zejména v jejích Přílohách II. a III. Jakákoli jiná specifikace, provedená ústní či konkludentní formou, provedená písemnou formou v obchodně propagačních materiálech nebo jinou formou či jinde, se nestává součástí těchto všeobecných smluvních podmínek, s výjimkou případů, kdy se na tom smluvní strany písemně, formou dodatku ke smlouvě, dohodnou. Závazky vyplývající z této smlouvy se vztahují jen na ty součásti systému objednatel, které jsou uvedeny v Příloze II. - HW - SW konfigurace, subsystémy - aplikační SW. Systém musí být provozován v souladu s technickými podmínkami zhotovitele, uvedenými v písemných materiálech dodaných s informačním systémem.
- 1.2. Pokud není ve smlouvě výslovně uvedeno jinak, platí, že zhotovitel je povinen vynaložit veškeré úsilí, které může po zhotoviteli objednatel spravedlivě požadovat, aby poskytl vyžádané servisní služby i mimo obvyklou pracovní dobu, resp. mimo dohodnutou dobu. Pokud takto budou služby poskytnuty, budou dodatečně vyúčtovány a objednatel zaplacen, nad rámec dohodnuté ceny uvedené v Příloze IV.

## 2. Provádění služeb

- 2.1. Za řádně provedenou (dokončenou) bude považována jakákoli služba splňující kritéria dokončení, stanovená v popisu služby.
- 2.2. V případě, že služby budou v rámci této smlouvy poskytnuty formou dodávky náhradního plnění (zejm. např. dodávky náhradních modulů, tzv. fixů apod.), zavazuje se zhotovitel tam, kde to s ohledem na charakter náhradního plnění bude připadat v úvahu, objednateli poskytnout licenci k užívání dodaného náhradního plnění. Takto poskytnutá licence nebude opravňovat objednatel k udělení jakékoli sublicence třetím osobám.
- 2.3. Obě smluvní strany prohlašují, že budou respektovat práva a právem chráněné zájmy strany druhé. Objednatel zejména bere na vědomí, že programové vybavení dodané zhotovitelem má charakter autorského díla a je chráněno autorským zákonem a nesmí být jakýmkoli způsobem kopírováno, půjčováno, prodáváno bez souhlasu zhotovitele, s výjimkami povolenými autorským zákonem. Zhotovitel se zavazuje zachovávat mlčenlivost o všech informacích, se kterými přijde do styku při realizaci závazků dle této smlouvy, a to o informacích, na které se vztahuje ochrana osobních údajů v informačních systémech, obsažená v obecně závazných právních předpisech, nebo které tvoří předmět lékařského tajemství (předmět mlčenlivosti lékaře) nebo obchodního tajemství (dále jen „informace“), dále se zavazuje tyto informace nezneužít a učinit taková opatření, aby v maximální možné míře zabránil jejich využití nebo zneužití třetí osobou. Zhotovitel se zavazuje, že zaváže k těmto své subdodavatele, u kterých bude připadat v úvahu, že by s informacemi mohli přijít do styku.
- 2.4. Kvalita služeb poskytovaných zhotovitelem musí odpovídat závazným technickým normám, platným právním předpisům a požadavkům na systém a programové vybavení, tak, jak jsou uvedeny v uživatelské dokumentaci. Zhotovitel neodpovídá za neplnění nebo opožděné plnění svých povinností, dojde-li k nim působením vyšší moci. Působením vyšší moci se rozumí okolnosti vylučující odpovědnost dle ust. § 374 obchodního zákoníku. Za obnovu ztracených nebo změněných dat nebo programů je zodpovědný objednatel, který bere na vědomí upozornění zhotovitele na nezbytnost zálohování všech jeho datových souborů ve stanovených časových intervalech a před realizací řešení problému zhotovitelem. V případě, že smlouvy zahrnuje i služby spočívající v provádění profylaktických kontrol, objednatel souhlasí s tím, že v nezbytně nutném rozsahu po nezbytně nutnou dobu bude omezen provoz informačního systému.
- 2.5. V rámci této smlouvy není zhotovitel povinen poskytovat služby na ty části systému, kde objednatel provedl změny v rozporu s uživatelskou dokumentací a pokyny zhotovitele. Objednatel odpovídá za slučitelnost jednotlivých výrobků, programového vybavení, systémů a subsystémů, které nejsou zahrnuty ve smlouvě, s dodaným systémem, s výjimkou případů, kdy zhotovitel udělil k začlenění souhlas.
- 2.6. Dříve, než-li dojde k servisní návštěvě v rámci servisních služeb, musí objednatel provést, v případě, že k tomu bude zhotovitelem vyzván, systémový diagnostický test, který mu dá zhotovitel k dispozici. Správa systému objednatel je povinna spolupracovat na řešení problému především umožněním přístupu k informačnímu systému, a to buď v místě instalace nebo dálkovou službou.
- 2.7. Objednatel se zavazuje po dohodě na termínu umožnit zhotoviteli prostřednictvím modemu nebo INTERNETu (prostřednictvím telefonní linky) přístup do svého informačního systému za účelem identifikace problému nebo za účelem uskutečnění profylaktické kontroly. Objednatel se zavazuje zajistit stabilní systémové prostředí v daném informačním systému, dostatečnou dostupnost, paměťový a diskový prostor, pro řešení problému během dálkové služby. Zhotovitel umožní objednateli monitorovat veškeré akce uskutečněné v rámci každé dálkové služby.

### 3. Zahájení a ukončení platnosti smlouvy

- 3.1. Tato smlouva nabývá účinnosti dnem v ní uvedeným a zůstává v platnosti po dobu trvání smlouvy ve smlouvě uvedené; není-li doba trvání smlouvy výslovně uvedena, platí dle těchto všeobecných podmínek, že zůstává v platnosti po dobu jednoho roku nebo vyčerpáním dohodnutého množství plnění, specifikovaného v Přílohách II. a III. Smlouvu lze ukončit též způsobem uvedeným v bodě 3.2. V případě, že to bude objednatel požadovat, může být po skončení dohodnutého smluvního období uzavřena nová smlouva, ovšem za podmínek (zejm. pokud jde o jednotlivé kategorie služeb a cenu) platných u zhotovitele v době uzavření nové smlouvy.
- 3.2. Kterákoli ze stran smlouvy je oprávněna od ní písemně odstoupit, a to v případě, že:
- 3.2.1. druhá strana podstatným způsobem poruší své povinnosti vyplývající z této smlouvy a toto porušení povinností nenapraví ani ve lhůtě 30 dnů ode dne, kdy jí bude doručeno písemné upozornění druhé strany na toto porušení povinností, nebo
- 3.2.2. na majetek druhé strany bude pravomocně prohlášen konkurs, resp. dojde pravomocně k zamítnutí návrhu na prohlášení konkursu pro nedostatek majetku, resp. pokud druhá strana vstoupí do likvidace.
- 3.3. Ukončení smlouvy, ať již uplynutím dohodnuté doby nebo v důsledku odstoupení od smlouvy, nemá vliv na existenci případných nároků na náhradu škody vzniklé v příčinné souvislosti s porušením závazků vyplývajících z této smlouvy.

### 4. Dohodnutá cena

- 4.1. Objednatel je povinen platit zhotoviteli dohodnutou cenu, uvedenou v Příloze IV., a to v termínech uvedených tamtéž. Zhotovitel je povinen na dohodnutou cenu vystavit a objednateli doručit fakturu, s tím, že objednatel je povinen dohodnutou cenu platit na účet zhotovitele uvedený ve faktuře.
- 4.2. V případě, že si objednatel u zhotovitele objedná provedení služby, která není kryta touto servisní smlouvou, je objednatel povinen zaplatit zhotoviteli za poskytnuté služby (včetně dopravy, materiálu, ubytování, stravného apod.) cenu dle Ceníku služeb Servisu zhotovitele, platného ke dni doručení objednávky.

### 5. Povinnosti objednatele

- 5.1. Objednatel je povinen oznámit jména oprávněných osob, které mohou služby používat a určit pracovníka odpovědného za styk se Servisem zhotovitele, kterému bude oznámen identifikační kód objednatele; dále je objednatel povinen používat pouze software, na nějž mu byla poskytnuta legálně licence opravňující jej k užívání realizovaným způsobem.
- 5.2. V případě hlášení požadavků prostřednictvím faxu nebo e-mailu, je objednatel povinen používat formuláře, které stanoví zhotovitel.
- 5.3. Za účelem umožnění diagnostiky fungování systému zhotovitelem je objednatel povinen používat pouze takové telekomunikační a jiné prostředky, nutné k tomuto účelu, které určí zhotovitel, přičemž je objednatel povinen nést ze svého náklady spojené s užíváním těchto prostředků.

### 6. Hlášení a žádosti o služby

- 6.1. Hlášení požadavků a žádosti o poskytnutí služeb, včetně odpovědí, je prováděno formou servisního dispečinku (e-mailem), a to v pracovní dny od pondělí do pátku denně od 8:00 do 16:00hod. Požadavek na řešení problémů je oznamován dispečinku zhotovitele způsobem, uvedeným v Příloze VI. této smlouvy. Zhotovitel je povinen potvrdit příjem požadavku způsobem, uvedeným v Příloze VI. k této smlouvě. Ostatní styk se zhotovitelem se uskutečňuje ve stejné době od pondělí do pátku na kontaktní adrese zhotovitele, uvedené v záhlaví smlouvy, na telefonních, resp. faxových číslech, uvedených tamtéž.

### 7. Závěrečná ustanovení

- 7.1. Smluvní strany se pro případ pochybností, ve smyslu ust. § 262 obchodního zákoníku dohodly, že tato smlouva a právní vztahy na jejím základě vzniklé se řídí obchodním zákoníkem, zejména pak ust. § 536 a násl. obch. zák.
- 7.2. Smlouva je vyhotovena ve dvou exemplářích, z nichž po jednom obdrží každá ze smluvních stran.

## Příloha II.

### SPECIFIKACE SLUŽEB

**Specifikace služeb:** Jedná se o souhrn služeb, poskytovaných zhotovitelem, řešících problematiku zabezpečení servisu informačního systému po skončení záruční doby:

| Zkratka služby | Obchodní název služby                   |
|----------------|-----------------------------------------|
| AS50           | AMIS*AT CALL DATABÁZOVÝ SYSTÉM, kat. A  |
| AS51           | AMIS*AT CALL APL SW, kat. A             |
| AS53           | AMIS*AT CALL APL SW, kat. B1            |
| AS54           | AMIS*AT CALL OPERAČNÍ SYSTÉM, kat. A    |
| AS55           | AMIS*AT CALL OPERAČNÍ SYSTÉM, kat. B1   |
| AS56           | AMIS*AT CALL DATABÁZOVÝ SYSTÉM, kat. B1 |

Popis shora uvedených služeb je obsažen v Příloze III.

**Konfigurace** ve smyslu Všeobecných smluvních podmínek článku 1. Služby, odst. 1. 1.:

HW - SW konfigurace:

Operační systém HP-UX 10.20  
INFORMIX DS 7.30

Subsystémy - aplikační SW:

|        |                                  |
|--------|----------------------------------|
| AMIS*H | AMBULANCE                        |
| AMIS*H | EXTERNÍ VSTUP DAT ZP             |
| AMIS*H | LŮŽKOVÉ ODDĚLENÍ                 |
| AMIS*H | MANAGEMENT - LŮŽKOVÝ FOND        |
| AMIS*H | MANAGEMENT – POJIŠŤOVNA          |
| AMIS*H | POJIŠŤOVNA                       |
| AMIS*H | PŘEHLEDY O PACIENTECH            |
| AMIS*H | PŘIJÍMACÍ KANCELÁŘ               |
| AMIS*H | RENTGEN                          |
| AMIS*H | STRAVOVACÍ PROVOZ – PŘEHLED DIET |
| AMIS*H | VÝKAZNICTVÍ                      |

Od 1.11.2000 je rozšířeno o:

|        |                 |
|--------|-----------------|
| AMIS*H | LÉKÁRNA         |
| AMIS*H | PŘÍRUČNÍ SKLAD  |
| AMIS*H | ŽÁDANKA NA LÉKY |

**Příloha III.**

**POPIS SLUŽEB ZAHRNUTÝCH DO SERVISNÍ  
SMLOUVY**

# **AMIS\*AT CALL Databázový systém, kat. A**

**AS50**

## **ÚČEL SLUŽBY**

Služba zajišťuje pozáruční péči v níže uvedeném rozsahu pro databázový systém v interakci s aplikačním software AMIS\*H.

## **STRUČNÝ POPIS**

Služba zahrnuje následující činnosti:

- 1) Archivace databáze parametrů databázového systému
- 2) Archivace databáze informací z provedených profylaktických kontrol
- 3) Archivace databáze záznamů o návštěvách objednatele v souvislosti s řešením jeho problémů.
- 4) Zhotovitel využije shora uvedené informace k hodnocení kvality práce databázových systémů a jejich využití za sledované období.
- 5) Zhotovitel nainstaluje a zprovozní na serveru v místě sídla objednatele průběžný monitorovací systém, který bude snímat potřebné databázové parametry průběžně při chodu databázových systémů.
- 6) Objednatel se zavazuje provést nejméně jednou měsíčně diagnostickou a profylaktickou kontrolu systému, jejíž výsledky předá zhotoviteli.
- 7) Zhotovitel doručí objednateli nejpozději do 15 dnů po převzetí výsledků písemný dokument, obsahující vyhodnocení diagnostických a profylaktických kontrol.

## **PODMÍNKY PROVEDENÍ SLUŽBY**

Služba je poskytována průběžně po dobu platnosti smlouvy.

Povinnosti objednatele :

- 1) v souvislosti s profylaktickou kontrolou objednatel souhlasí s nezbytně nutným omezením provozu po nezbytně nutnou dobu
- 2) objednatel je zodpovědný za obnovu ztracených nebo změněných dat nebo programů. Zhotovitel upozorňuje na nezbytnost zálohování všech jeho datových souborů v časových intervalech a před realizací řešení problému zhotovitelem, které minimalizují ztrátu dat
- 3) objednatel umožní přístup do svého systému za účelem identifikace problému
- 4) objednatel zajistí stabilní systémové prostředí na daném informačním systému, dostatečnou dostupnost, paměťový a diskový prostor pro řešení problému během případné dálkové služby

## **DOPLŇKOVÉ INFORMACE**

- Služba se vztahuje na zařízení specifikované v příloze 2.
- Z celkového objemu služby činí konzultace, instruktáže a instalace programového vybavení 100% (Pro účely DPH).

## ÚČEL SLUŽBY

Služba zajišťuje pozáruční péči v níže uvedeném rozsahu pro aplikační software.

## STRUČNÝ POPIS

Služba zahrnuje následující činnosti:

- 1) Archivace databáze parametrů NIS.
- 2) Archivace databáze informací z provedených profylaktických kontrol
- 3) Archivace databáze záznamů o návštěvách objednatele v souvislosti s řešením jeho problémů.
- 4) Zhotovitel využije shora uvedené informace k hodnocení kvality práce databázových systémů a jejich využití za sledované období
- 5) Zhotovitel nainstaluje a zprovozní na serveru v místě sídla objednatele průběžný monitorovací systém, který bude snímat potřebné systémové parametry průběžně při chodu systému. Výsledky monitorování za kalendářní měsíc budou předávány objednatelem zhotoviteli jedenkrát měsíčně.
- 6) Jedenkrát měsíčně se zhotovitel zavazuje provést diagnostickou a profylaktickou kontrolu systému, jejíž výsledky budou ukládány v databázi zhotovitele a budou sloužit k včasnému zásahu (změny parametrů, konfigurace), popř. doporučením.
- 7) Zhotovitel doručí objednateli nejméně jednou měsíčně, vždy nejpozději do 15. dne následujícího měsíce po převzetí výsledků monitorování písemný dokument, obsahující měsíční vyhodnocení profylaktických kontrol.
- 8) Zhotovitel se zavazuje poskytovat bezplatně objednateli update subsystémů-aplikačního SW, na které je služba sjednána (specifikace aplikačního SW je uvedena v příloze 2) a jež zaručuje především včasnou reakci na změny související legislativy a podzákonných předpisů. Update se rozumí taková změna SW produktu, která přináší zlepšení jeho funkcionality nebo odstranění případných chyb, nikoli však zásadní změnu funkčnosti nebo změnu ve struktuře nebo architektuře SW produktu. Za bezplatný update není považován individuální požadavek úprav prováděný na objednávku objednatele. Případné vady update budou zhotovitelem bezplatně odstraněny ve lhůtě přiměřené charakteru a závažnosti vady, přičemž tato lhůta začne běžet dnem následujícím po reklamaci této vady objednatelem. Za vadu update dle předchozí věty se pro účely této smlouvy považuje chování updateovaného software, spočívající ve zhoršení jeho funkcionality oproti stavu software před provedením update, resp. chování updateovaného software, které bude znamenat, že update nereaguje řádně a včas na změny legislativy a podzákonných předpisů.

## PODMÍNKY PROVEDENÍ SLUŽBY

Služba je poskytována průběžně po dobu platnosti smlouvy.

Povinnosti objednatele :

- 1) V souvislosti s profylaktickou kontrolou objednatel souhlasí s nezbytně nutným omezením provozu po nezbytně nutnou dobu
- 2) Objednatel je zodpovědný za obnovu ztracených nebo změněných dat nebo programů. Zhotovitel upozorňuje na nezbytnost zálohování všech jeho datových souborů v časových intervalech a před realizací řešení problému zhotovitelem, které minimalizují ztrátu dat
- 3) Objednatel umožní přístup do svého systému za účelem identifikace problému
- 4) Objednatel zajistí stabilní systémové prostředí na daném informačním systému, dostatečnou dostupnost, paměťový a diskový prostor pro řešení problému během případné dálkové služby

## DOPLŇKOVÉ INFORMACE

- Z celkového objemu služby činí konzultace, instruktáže a instalace programového vybavení 100%. (Pro účely DPH.)

**ÚČEL SLUŽBY**

Služba zajišťuje pozáruční péči v oblasti řešení problémů spojených s aplikací (v rozsahu uvedeném v příloze 2.), v rámci území ČR, v pracovní dny od 8.00 do 17.00 (pondělí až pátek), s dobou odezvy méně než 24 hod. Poskytnutí této služby je vázáno na uzavření služby kategorie A.

**STRUČNÝ POPIS**

Služba zahrnuje následující činnosti:

- 1) Zhotovitel se zavazuje poskytovat objednateli poradenské služby ve vztahu k subsystémům aplikačního SW, na které je služba sjednána.
- 2) Poradenské služby jsou poskytovány formou permanentního servisního dispečinku.
- 3) Servisní dispečink ve spolupráci se správcí systému objednatele poskytne objednateli potřebné informace (odborné poradenství) nebo sám poskytne přímou pomoc ("poradenské služby"), potřebné pro vyřešení nestandardní situace či k odstranění vzniklé závady.
- 4) Zahájení činnosti servisního dispečinku zhotovitele spadající do rámce poradenských služeb nejpozději do 24 hodin od okamžiku uplatnění požadavku na poskytnutí služby.
- 5) Poskytování poradenské služby zhotovitelem nepřetržitě v rozsahu odpovídajícím závažnosti vzniklé nestandardní situace nebo závady pro objednatele až do jejího odstranění nebo do dosažení konsolidovaného stavu systému.
- 6) Poradenské služby je možno poskytnout formou práce na místě samém, dálkovou službou, prostřednictvím třetí osoby (např. subdodavatelů), popř. jiným způsobem, který přispěje k vyřešení nestandardní situace či k odstranění vzniklé závady.
- 7) K řešení situací bude použito informací ze služeb kategorie A.

**PODMÍNKY PROVEDENÍ SLUŽBY**

Služba je poskytována průběžně po dobu platnosti smlouvy.

Povinnosti objednatele :

- 1) Objednatel se zavazuje uplatnit požadavek na poskytnutí poradenské služby pověřenými zástupci telefonem, popis problému je nutno zároveň zaslat faxem, příjem potvrdí zhotovitel telefonem nebo faxem.

**DOPLŇKOVÉ INFORMACE**

- Z celkového objemu služby činí konzultace, instruktáže a instalace programového vybavení 100%. (Pro účely DPH.)

## ÚČEL SLUŽBY

Služba zajišťuje pozáruční péči v níže uvedeném rozsahu pro operační systém v interakci s aplikačním software AMIS\*H.

## STRUČNÝ POPIS

Služba zahrnuje následující činnosti:

- 1) Archivace databáze parametrů operačního systému
- 2) Archivace databáze informací z provedených profylaktických kontrol
- 3) Archivace databáze záznamů o návštěvách objednatele v souvislosti s řešením jeho problémů
- 4) Zhotovitel využije shora uvedené informace k hodnocení kvality práce operačního systému a jejich využití za sledované období
- 5) Zhotovitel nainstaluje a zprovozní na serveru v místě sídla objednatele průběžný monitorovací systém, který bude snímat potřebné systémové parametry průběžně při chodu operačního systému.
- 6) Objednatel se zavazuje provést nejméně jednou měsíčně diagnostickou a profylaktickou kontrolu systému, jejíž výsledky předá zhotoviteli.
- 7) Zhotovitel doručí objednateli nejpozději do 15 dnů po převzetí výsledků písemný dokument, obsahující měsíční vyhodnocení diagnostických a profylaktických kontrol.

## PODMÍNKY PROVEDENÍ SLUŽBY

Služba je poskytována průběžně po dobu platnosti smlouvy.

Povinnosti objednatele :

- 1) V souvislosti s profylaktickou kontrolou objednatel souhlasí s nezbytně nutným omezením provozu po nezbytně nutnou dobu
- 2) Objednatel je zodpovědný za obnovu ztracených nebo změněných dat nebo programů. Zhotovitel upozorňuje na nezbytnost zálohování všech jeho datových souborů v časových intervalech a před realizací řešení problému zhotovitelem, které minimalizují ztrátu dat
- 3) Objednatel umožní přístup do svého systému za účelem identifikace problému
- 4) Objednatel zajistí stabilní systémové prostředí na daném informačním systému, dostatečnou dostupnost, paměťový a diskový prostor pro řešení problému během případné dálkové služby

## DOPLŇKOVÉ INFORMACE

- Z celkového objemu služby činí konzultace, instruktáže a instalace programového vybavení 100%. (Pro účely DPH.)

## ÚČEL SLUŽBY

Služba zajišťuje pozáruční péči v oblasti řešení problémů spojených s operačním systémem, které mají za následek zhoršení nebo znemožnění provozu informačního systému AMIS\*H (v rozsahu uvedeném v příloze II), v rámci území ČR, v pracovní dny od 8.00 do 17.00 (pondělí až pátek), s dobou odezvy méně než 24 hod. Poskytnutí této služby je vázáno na uzavření služby kategorie A.

## STRUČNÝ POPIS

Služba zahrnuje následující činnosti:

- 1) Zhotovitel se zavazuje poskytovat objednateli poradenské služby ve vztahu k problémům s operačním systémem, které mají za následek zhoršení nebo znemožnění provozu informačního systému AMIS\*H.
- 2) Poradenské služby jsou poskytovány formou permanentního servisního dispečinku.
- 3) Servisní dispečink ve spolupráci se správcí systému objednatele poskytne objednateli potřebné informace (odborné poradenství) nebo sám poskytne přímou pomoc ("poradenské služby"), potřebné pro vyřešení nestandardní situace či k odstranění vzniklé závady.
- 4) Zahájení činnosti servisního dispečinku zhotovitele spadající do rámce poradenských služeb nejpozději do 24 hodin od okamžiku uplatnění požadavku na poskytnutí služby.
- 5) Poskytování poradenské služby zhotovitelem nepřetržitě v rozsahu odpovídajícím závažnosti vzniklé nestandardní situace nebo závady pro objednatele až do jejího odstranění nebo do dosažení konsolidovaného stavu systému, ale pouze tehdy, pokud nejde o závadu odstranitelnou instalací záplat operačního systému.
- 6) Poradenské služby je možno poskytnout formou práce na místě samém, dálkovou službou, prostřednictvím třetí osoby (např. subdodavatelů), popř. jiným způsobem, který přispěje k vyřešení nestandardní situace či k odstranění vzniklé závady.
- 7) K řešení situací bude použito informací ze služeb kategorie A.

## PODMÍNKY PROVEDENÍ SLUŽBY

Služba je poskytována průběžně po dobu platnosti smlouvy.

Povinnosti objednatele :

- 1) Objednatel se zavazuje uplatnit požadavek na poskytnutí poradenské služby formou servisního dispečinku.

## DOPLŇKOVÉ INFORMACE

- Z celkového objemu služby činí konzultace, instruktáže a instalace programového vybavení 100%. (Pro účely DPH.)

# **AMIS\*AT CALL Databázový systém, kat. B1**

**AS56**

## **ÚČEL SLUŽBY**

Služba zajišťuje poradenské služby v oblasti řešení problémů spojených s databázovým systémem, které mají za následek zhoršení nebo znemožnění provozu informačního systému AMIS\*H (v rozsahu uvedeném v příloze II), v rámci území ČR, v pracovní dny od 8.00 do 17.00 (pondělí až pátek), s dobou odezvy méně než 24 hod. Poskytnutí této služby je vázáno na uzavření služby kategorie A.

## **STRUČNÝ POPIS**

Služba zahrnuje následující činnosti:

- 1) Zhotovitel se zavazuje poskytovat objednateli poradenské služby ve vztahu k problémům s databázovým systémem, které mají za následek zhoršení nebo znemožnění provozu informačního systému AMIS\*H, • Poradenské služby jsou poskytovány formou permanentního servisního dispečinku.
- 2) Servisní dispečink ve spolupráci se správcí systému objednatele poskytne objednateli potřebné informace (odborné poradenství) nebo sám poskytne přímou pomoc ("poradenské služby"), potřebné pro vyřešení nestandardní situace či k odstranění vzniklé závady.
- 3) Zahájení činnosti servisního dispečinku zhotovitele spadající do rámce poradenských služeb nejpozději do 24 hodin od okamžiku uplatnění požadavku na poskytnutí služby.
- 4) Poskytování poradenské služby zhotovitelem nepřetržitě v rozsahu odpovídajícím závažnosti vzniklé nestandardní situace nebo závady pro objednatele až do jejího odstranění nebo do dosažení konsolidovaného stavu systému, ale pouze tehdy, pokud nejde o závadu odstranitelnou instalací nové verze databázového systému.
- 5) Poradenské služby je možno poskytnout formou práce na místě samém, dálkovou službou, prostřednictvím třetí osoby (např. subdodavatelů) popř. jiným způsobem, který přispěje k vyřešení nestandardní situace či k odstranění vzniklé závady.
- 6) K řešení situací bude použito informací ze služeb kategorie A.

## **PODMÍNKY PROVEDENÍ SLUŽBY**

Služba je poskytována průběžně po dobu platnosti smlouvy.

Povinnosti objednatele :

- 1) Objednatel se zavazuje uplatnit požadavek na poskytnutí poradenské služby formou servisního dispečinku.

## **DOPLŇKOVÉ INFORMACE**

- Z celkového objemu služby činí konzultace, instruktáže a instalace programového vybavení 100%. (Pro účely DPH.)

## Příloha IV.

### Měsíční rozpis plateb

#### Dohodnutá cena služeb v jednotlivých měsících roku 2000 a 2001:

| Měsíc         | Služby AS 50, 51, 53, 54, 55 a 56<br>Celkem Kč bez DPH | DPH<br>5% | Celkem Kč |
|---------------|--------------------------------------------------------|-----------|-----------|
| Březen 2000   | 47.413,00                                              | 2.370,70  | 49.783,70 |
| Duben 2000    | 50.683,00                                              | 2.534,20  | 53.217,20 |
| Květen 2000   | 50.683,00                                              | 2.534,20  | 53.217,20 |
| Červen 2000   | 50.683,00                                              | 2.534,20  | 53.217,20 |
| Červenec 2000 | 50.683,00                                              | 2.534,20  | 53.217,20 |
| Srpen 2000    | 50.683,00                                              | 2.534,20  | 53.217,20 |
| Září 2000     | 50.683,00                                              | 2.534,20  | 53.217,20 |
| Říjen 2000    | 50.683,00                                              | 2.534,20  | 53.217,20 |
| Listopad 2000 | 61.640,00                                              | 3.082,00  | 64.722,00 |
| Prosinec 2000 | 61.640,00                                              | 3.082,00  | 64.722,00 |
| Leden 2001    | 61.640,00                                              | 3.082,00  | 64.722,00 |
| Únor 2001     | 61.640,00                                              | 3.082,00  | 64.722,00 |
| Březen 2001   | 61.640,00                                              | 3.082,00  | 64.722,00 |

V tabulce uvedená měsíční splátka za měsíc březen 2001 platí za předpokladu automatického prodloužení trvání smlouvy dle Článku III. smlouvy; v případě, že by k automatickému prodloužení trvání smlouvy nedošlo, činila by tato měsíční splátka pouze poměrnou část, a to 3.977,00 Kč bez DPH.

**Splatnost ceny a způsob platby:** Dohodnutá celková cena je splatná v měsíčních platbách splatných 14 dní po doručení příslušné faktury, která bude vystavena vždy nejdříve 15. dne měsíce předcházejícího měsíci, kterého se cena za poskytované služby týká.

Platby za měsíce březen 2000 a duben 2000 jsou splatné do 30.4.2000.

## **Příloha V.**

# **POVĚŘENÉ OSOBY A JEJICH KONTAKTNÍ TELEFONY**

### **ZA OBJEDNATELE :**

ING. VLADIMÍR KUČERA

tel.: 0618 – 80 96 36

fax: 0618 –

e-mail: [nis@nem-tr.cz](mailto:nis@nem-tr.cz)

### **ZA ZHOTOVITELE :**

ING. DAGMAR VĚČORKOVÁ

tel.: 05 - 43 21 60 40, kl. 241

fax: 05 – 43 21 60 39

e-mail: [d.vecorkova@amis.cz](mailto:d.vecorkova@amis.cz)

### **HELP LINE :**

V době od 8 do 16 hod

tel : 05 / 43 21 60 40

## **DISPEČINK**

### ***1. Dispečink - Informace pro správce systému (zákazníka) verze 1.0***

#### **DISPEČINK**

= forma komunikace mezi zákazníkem (nemocnicí) a firmou AMIS v rámci kontraktu typu následné péče (AMIS\*AT CALL)

#### Cílem komunikace Dispečink je :

- zkvalitnění komunikace mezi zákazníkem (nemocnicí) a firmou AMIS
- relativně přesná a dokumentovaná podoba požadavků z nemocnice
- větší vzájemná informovanost

Technický popis komunikace Dispečink je definován v dokumentu "Dispečink - technický popis".

#### Organizační pravidla komunikace Dispečink

- reklamace závad dle smlouvy musí být realizována (kromě komunikace Dispečink) faxem (forma dle smlouvy)
- komunikace Dispečink musí být hlavním informačním kanálem mezi zákazníkem a firmou AMIS kromě:
  - všech typů komunikace mezi oprávněnou osobou ze strany nemocnice (nejčastěji vedoucí správy NIS) a vedoucím zakázky ze strany firmy AMIS
  - režimu komunikace neukončených etap
  - případů "nouze"
  - komunikace různého typu vyžádané a potvrzené (ze strany firmy AMIS) komunikací Dispečink (např. žádost o konzultaci)
  - jiných smluvně dohodnutých způsobů komunikace
- použití komunikace Dispečink mohou jen smluvně definované osoby
- podmínkou nutnou pro použití komunikace Dispečink zákazníkem je dodržení pravidel obsažených v dokumentu "Dispečink - technický popis" v platné verzi
- podmínkou nutnou pro použití komunikace Dispečink zákazníkem je platnost smlouvy (kontrola, příp. odmítnutí při zpracování požadavku)
- Firma AMIS je povinna:
  - poslat potvrzující dopis-mail na požadavek zákazníka do 1 hod. od přijetí (viz "Dispečink - technický popis")

- poslat dopis-mail informující o postupu řešení požadavku nejpozději do 3 dnů od obdržení požadavku (do této doby se nezapočítávají soboty, neděle a státem uznané svátky) (viz "Dispečink - technický popis") není-li popisem příslušné služby sjednáno jinak. Doba odezvy dle popisu příslušné služby přednost před popisem „Dispečinku“
- poslat dopis-mail informující o stavu řešení problému (pokud již nebyl v předchozím dopise označen jako "ukončený") v termínech, které jsou uvedeny v dopis informujícím o postupu řešení požadavku

## 2. Údaje pro realizaci komunikace Dispečink:

|                                               |                      |
|-----------------------------------------------|----------------------|
| Zákazník:                                     | Nemocnice v Třebíči  |
| Vedoucí zakázky (zákazník):                   | Ing. Vladimír Kučera |
| Vedoucí útvaru EKO:                           | Ing. Libor Hřib      |
| Vedoucí útvaru MEDI:                          | Ing. Petr Tesař      |
| Vedoucí útvaru KOMPL:                         | Ing. Pavel Hanyk     |
| Platnost od:                                  | 3.3.2000             |
| Platnost do:                                  | 2.3.2001             |
| Číslo smlouvy (proměnná contract):            | 55394                |
| Zkratka zakázky (proměnná company):           | TR                   |
| Verze dokumentu "Dispečink – technický popis" | 1.0                  |

### Osoby oprávněné (zákazník)

| Jméno odesílajícího (proměnná sender) | Mail adresa                                      |
|---------------------------------------|--------------------------------------------------|
| Ing. Vladimír Kučera                  | <a href="mailto:nis@nem-tr.cz">nis@nem-tr.cz</a> |
| Ing. František Paulas                 | <a href="mailto:nis@nem-tr.cz">nis@nem-tr.cz</a> |

## 3. Dispečink - Technický popis

verze 1.0

### Dispečink

Požadavky ze zakázky jsou zadávány formou elektronického dopisu na adresu **dispecink@amis.cz**. Pro každý požadavek je sestaven jeden dopis. Na zasláný dopis-mail je automaticky vygenerován a zaslán potvrzující dopis-mail, ve kterém je uvedeno jedinečné evidenční číslo požadavku. V dalších dopisech je možné reagovat či doplňovat již zadaný požadavek podle evidenčního čísla. Pokud je v dopise syntaktická chyba, požadavek není přijat a zašle se dopis s informací o chybě. Všechny odpovědi jsou zasílány automaticky na adresu, odkud byl dopis odeslán.

### **Syntaxe dopisu**

Dopis-mail se skládá z proměnných, zadaných na začátku řádku. Za proměnnou následuje bez mezery dvojtečka, dále je uvedena hodnota. Proměnná s hodnotou musí být uvedeny na jednom řádku. Nerozlišují se malá a velká písmena, a to jak u názvu proměnných, tak i u hodnot. Samotný text požadavku musí začínat za všemi proměnnými na samostatném řádku (zatím nelze používat češtinu). V položce dopisu **Subject** je možné napsat cokoliv více vysvětlujícího daný požadavek.

V následující tabulce je uvedena syntaxe dopisu-mailu - v první části tabulky je syntaxe prvního zadání požadavku, v druhé části syntaxe doplnění požadavku.

| Proměnná  | Povinné (A/N) | Popis                                        |
|-----------|---------------|----------------------------------------------|
| Company   | A             | Zkratka zakázky                              |
| Contract  | A             | Číslo smlouvy                                |
| Character | A             | Charakter požadavku                          |
| Priority  | A             | Priorita požadavku (číslo)                   |
| Domain    | A             | Typ požadavku                                |
| Sender    | A             | Jméno odesílajícího                          |
| Replyto   | A             | Adresy pro kopie odpovědi (oddělené mezerou) |
| Company   | A             | Zkratka zakázky                              |
| Regid     | A             | Evidenční číslo požadavku                    |

### **Hodnoty proměnných**

#### **company**

BOJ

BV

FNM

FTN

HB

HK

LB

LI

PPCHC

SUSCH

TR

UH

UVN

#### **contract**

*Třebíč*

55394

Smlouva o zabezp. servisu inf. systému AMIS\*H

Číslo kontraktu je přiděleno firmou AMIS, případně může být nevyplněno.

#### **character**

hotline

konzultace

reklamace

uprava

### **priority (default 1)**

1 (nízká)

2 (střední)

3 (vysoká)

### **domain**

#### *Technická oblast*

|          |                          |
|----------|--------------------------|
| server   | ... server               |
| sit      | ... síť                  |
| pc       | ... koncového pracoviště |
| terminal | ... koncového pracoviště |
| ts       | ... terminálový server   |
| ctecka   | ... čárový kód           |
| tiskarna | ... tiskárna             |

#### *Systémová oblast*

|          |                        |
|----------|------------------------|
| os       | ... operační systém    |
| informix | ... Informix Online    |
| tisk_o   | ... tisk obecně        |
| tisk_l   | ... tisk lokální       |
| tisk_g   | ... tisk globální      |
| tisk_b   | ... tisk čárového kódu |
| emulator | ... emulace sezení     |
| leo      | ... editor             |
| edi_o    | ... okénkový editor    |
| firewall | ... BSD firewall       |
| prof     | ... profylaxe          |
| ana      | ... analyzátor         |

#### *Lékárna*

|     |                        |
|-----|------------------------|
| lek | ... lékárna            |
| zdl | ... žádanky na lékárně |

#### *Medicínská oblast*

|     |                                 |
|-----|---------------------------------|
| amb | ... ambulance                   |
| bio | ... biochemická laboratoř       |
| dia | ... dialýza                     |
| hem | ... hematologická laboratoř     |
| mik | ... mikrobiologická laboratoř   |
| odd | ... lůžkové oddělení            |
| onm | ... oddělení nukleární medicíny |
| ope | ... operační sály               |
| pac | ... přehled o pacientech        |
| pat | ... patologie                   |
| poj | ... pojišťovna                  |
| pxv | ... externí vstup pojišťovny    |
| ria | ... radioizotopová laboratoř    |
| rtg | ... rentgen                     |
| tra | ... transfúzní stanice          |

### *Ekonomická oblast*

|     |                               |
|-----|-------------------------------|
| ban | ... banka                     |
| im  | ... investiční majetek        |
| jid | ... jídelna                   |
| kch | ... kuchyně                   |
| dim | ... drobný investiční majetek |
| dop | ... doprava                   |
| fak | ... fakturace                 |
| mtz | ... sklady                    |
| nak | ... nákup                     |
| per | ... personalistika            |
| pns | ... pošta                     |
| pok | ... pokladna                  |
| uct | ... účetnictví                |
| zap | ... závazky a pohledávky      |
| zds | ... žádanky na sklady         |
| zdd | ... žádanky na dopravu        |

### *Management*

|     |                     |
|-----|---------------------|
| man | ... management      |
| vyk | ... výkaznictví     |
| prs | ... příruční sklady |
| roz | ... rozpočet        |

### *Administrace, organizační struktura*

|     |                           |
|-----|---------------------------|
| adm | ... administrátor         |
| org | ... organizační struktura |

### *Softwaroví asistenti*

|     |                                |
|-----|--------------------------------|
| swa | ... softwarový asistent obecně |
| dok | ... dokumentace                |
| skl | ... školení                    |

### *Nezařaditelný požadavek*

|      |                   |
|------|-------------------|
| jiny | ... nelze zařadit |
|------|-------------------|

### **sender**

Jméno odesílatele.

### **replyto**

Seznam adres, oddělených mezerou, pro kopie odpovědí.

### **Příklady**

#### **Ukázka požadavku**

Company: TR  
Contract: 55394  
Character: hotline  
Priority: 2  
Domain: tisk\_g  
Sender: Ing. Kučera  
Replyto: nis@nem-tr.cz

Není možné tisknout z laboratorní na síťovou tiskárnu, tento tisk nefunguje ani z administrátora. Lokální tisk funguje bez problému.

#### **Ukázka doplňujícího požadavku**

Company: TR  
ReqID: 134

Jestliže jsem chtěl doplnit, že jsem vyzkoušel popsanou variantu a) se záporným výsledkem..

# DOHODA č. 1

**o výši ceny na období březen 2001 – únor 2002  
ve smyslu čl. III. Smlouvy o zabezpečení servisu informačního systému  
AMIS\*H po skončení záruční doby uzavřené dne 28. 4. 2000**

uzavřená mezi těmito smluvními stranami:

1. **Zhotovitelem:** **ADVANCED MEDICAL INFORMATION SYSTEMS, a. s.**  
se sídlem Hněvkovského č. 65, Brno, IČO: 63490552,  
zastoupená ředitelem MUDr. Janem Augustinem, CSc.

a

2. **Objednatelem:** **Nemocnice v Třebíči**  
se sídlem v Třebíči, Purkyňovo nám. č. 2,  
674 35 Třebíč, IČO: 00839396,  
zastoupená ředitelem Ing. Jaroslavem Soukupem,

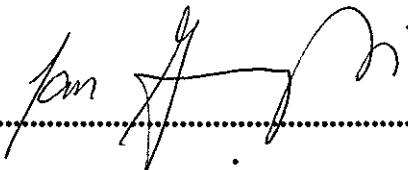
**takto:**

| Měsíc         | Služby AS 50, 51, 53, 54, 55 a 56<br>Celkem Kč bez DPH | DPH 5%   | Celkem Kč |
|---------------|--------------------------------------------------------|----------|-----------|
| Březen 2001   | 61.640,00                                              | 3.082,00 | 64.722,00 |
| Duben 2001    | 64.106,00                                              | 3.205,30 | 67.311,30 |
| Květen 2001   | 64.106,00                                              | 3.205,30 | 67.311,30 |
| Červen 2001   | 64.106,00                                              | 3.205,30 | 67.311,30 |
| Červenec 2001 | 76.440,00                                              | 3.822,00 | 80.262,00 |
| Srpen 2001    | 76.440,00                                              | 3.822,00 | 80.262,00 |
| Září 2001     | 76.440,00                                              | 3.822,00 | 80.262,00 |
| Říjen 2001    | 76.440,00                                              | 3.822,00 | 80.262,00 |
| Listopad 2001 | 76.440,00                                              | 3.822,00 | 80.262,00 |
| Prosinec 2001 | 76.440,00                                              | 3.822,00 | 80.262,00 |
| Leden 2002    | 79.668,00                                              | 3.983,40 | 83.651,40 |
| Únor 2002     | 79.668,00                                              | 3.983,40 | 83.651,40 |

Specifikace služeb odpovídá v plném rozsahu Příloze II. výše uvedené smlouvy, od 1. července 2001 rozšířeno o subsystémy PORODNICE, OPERAČNÍ SÁLY, STRAVOVACÍ PROVOZ, LABORATOŘE OKB a OKH, od 1. ledna 2002 rozšířeno o subsystém PATOLOGIE.

V Brně dne 28. února 2001

V Třebíči dne 28. února 2001

  
.....  
**ADVANCED MEDICAL INFORMATION  
SYSTEMS, a. s.**  
zast. ředitelem

**MUDr. Janem Augustinem, CSc.**

ADVANCED MEDICAL INFORMATION SYSTEMS, a.s.  
Hněvkovského 65  
617 00 Brno - CZ  
Tel.: 05-43216040 Fax: 05-43216039

  
.....  
**Nemocnice v Třebíči**  
ředitelství 1  
**Nemocnice v Třebíči**

zast. ředitelem  
**Ing. Jaroslavem Soukupem**  
(objednatel)