mediworx

FN Brno
smlouva č. DP/2896/19/Ka ②

# SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

uzavřená ve smyslu § 1746 odst. 2 Občanského zákoníku v platném znění
(dále jen **„Servisní smlouva“)**

*mezi*

| | |
|---|---|
| **Obchodní jméno:** | **Fakultní nemocnice Brno** |
| Adresa: | Jihlavská 20, 625 00 Brno, ČR |
| Zastoupená: | MUDr. Romanem Krausem, MBA, ředitelem Fakultní nemocnice Brno, |
| IČ: | 65269705 |
| DIČ: | CZ65269705 |
| Bankovní spojení: | 71234621/0100 |

FN Brno je státní příspěvková organizace zřízená rozhodnutím Ministerstva zdravotnictví. Nemá zákonnou povinnost zápisu do obchodního rejstříku, je zapsána do živnostenského rejstříku vedeného Živnostenským úřadem města Brna.

(Dále jen **„Objednatel“** nebo **„FN BRNO“)**

| | |
|---|---|
| **Obchodní jméno:** | **mediworx software solutions, a.s.** |
| Adresa: | Einsteinova 23, 851 01 Bratislava SR |
| Zast .: | Mgr. Ján Tomášik, předseda představenstva |
| | Mgr. Veronika Mitasová, člen představenstva |
| IČ: | 36601748 |
| DIČ: | 2022105866 |
| IČ DPH: | SK2022105866 |
| Bankovní spojení: | Privatbanka, a.s. |
| Číslo účtu: | 19-8719060/8120 |
| Registrace: | Zapsaná v Obchodním rejstříku Okresního soudu Bratislava I, oddíl: Sa, vložka číslo: 3993/B |
| Telefon: | +421 55 2813 400 |
| E-mail: | servicedesk@mediworx.sk |
| web: | www.mediworx.sk |

(dále jen **„Zhotovitel“)**

(„Objednatel“ a „Zhotovitel“ dále společně také jako **„Smluvní strany“)**

*za těchto podmínek:*

# 1 Základní ustanovení

1.1 Touto smlouvou se zavazuje Zhotovitel poskytovat Objednateli služby specifikované v článku 2 této smlouvy a Objednatel se zavazuje zaplatit za tuto činnost Zhotoviteli úplatu způsobem a ve výši stanovené v této smlouvě.

# 2 Předmět smlouvy

2.1 Předmětem závazku Zhotovitele dle této smlouvy je dodávka integračních služeb nad platformou Ensemble sloužících k rozšíření ENIS a zahrnutí funkcí systému MPA do integrační platformy Fakultní nemocnice Brno, podle technické specifikace uvedené v Příloze č. 1 této smlouvy. Předmět také zahrnuje implementaci integračních rozhraní a služeb nad platformou Ensemble s cílem rozšíření stávajícího ENIS o vybrané funkce systému MPA.
Předmětem závazku Zhotovitele dle této smlouvy je rovněž poskytnutí servisních služeb dle SLA, která tvoří Přílohu č.2 této smlouvy.

2.2 Cílem implementace je s využitím prostředků stávající integrační platformy dosáhnout maximálního využití procesů a funkcí zahrnutých v současnosti v aplikaci MPA a její sloučení do jednotného uživatelského prostředí s přechodem všech potřebných struktur informací z aplikace MPA.

2.3 V případě požadavku Objednatele na změnu předmětu této smlouvy v průběhu jejího plnění požádá Objednatel Zhotovitele o změnu písemně prostřednictvím Žádosti o změnu, jejíž vzor tvoří přílohu č. 2 této smlouvy. Tato smlouva se považuje za změněnou až momentem uzavření oboustranně podepsaného dodatku k této smlouvě, který bude obsahovat dohodu smluvních stran nejen o změně funkční specifikace služeb a podmínek, za kterých jsou služby poskytovány ale i o změně ceny díla zohledňující změněnou požadavku Objednatele.

2.4 Za změnu předmětu smlouvy se nepovažuje částečná změna provedena při implementaci, konfiguraci a provozu, která slouží k optimalizaci procesu souvisejícího s poskytováním některé služby. Změnou předmětu je zejména změna, která vyžaduje změnu zásadních parametrů služeb definovaných v SLA a to zejména reakční doba, doba řešení či doba provozu nebo podpory uživatelů. Požadavky na změny přijímá Zhotovitel přes jednotné kontaktní místo určené v SLA. Řízení změn bude provedeno na úrovni definovaných odpovědných osob v SLA a bude primárně řízeno v souladu s procesem pro řízení změn Zhotovitele.

# 3 Čas, místo a doba plnění smlouvy

3.1 Smlouva se uzavírá na dobu 48 kalendářních měsíců následujících po měsíci, kdy došlo k podpisu smlouvy.

3.2 Místem plnění smlouvy je Centrum informatiky, Pracoviště medicíny dospělého věku, Jihlavská 20, 625 00 Brno.

3.3 Doba plnění:

a) v rozsahu analýzy a návrhů řešení nejpozději do 30 dnů od podpisu smlouvy

b) v kompletním rozsahu plnění dle technické specifikace nejpozději do 60 dnů od podpisu smlouvy

c) v rozsahu servisních služeb dle Přílohy č. 2 této smlouvy 48 kalendářních měsíců následujících po měsíci, kdy došlo k předání kompletního rozsahu plnění dle technické specifikace

3.4 O dodání předmětu plnění smlouvy dle bodu 3.3 písm. a) a b) bude sepsán předávací protokol, k převzetí předmětu plnění a podpisu předávacího protokolu je za Objednatele oprávněna paní Martina Střechová, tel. 532 232 674, e-mail:mstrechova@fnbrno.cz.

# 4 Cena za provedení služeb

4.1 Cena za dodání předmětu plnění dle této smlouvy je pevná cena bez DPH 1 600 000,- Kč (slovy jeden milion šest set tisíc korun českých).

4.2 Cena za dodání předmětu plnění je splatná na základě faktur - daňového dokladu, vystavené po dodání předmětu plnění. , Splatnost faktur je rozložena do 8 rovnoměrných splátek. Úhrada první splátky bude 60 dnů od data vystavení faktury, úhrada každé další splátky vždy 30 dnů od úhrady předchozí splátky. Splátkový kalendář bude součástí faktury, datum splatnosti faktury bude shodné s datem poslední splátky. Datum uskutečnění zdanitelného plnění bude shodné s datem podpisu předávacího protokolu. Objednatel se zavazuje uhradit dohodnutou cenu bankovním převodem na účet Zhotovitele uvedený v této smlouvě. Za den úhrady se považuje den odepsání sjednané ceny z účtu Objednatele.

4.3 Pro případ prodlení Objednatele s úhradou dohodly smluvní strany úrok z prodlení dle platných právních předpisů a pro případ prodlení o více než 60 dní, je zhotovitel oprávněn od této smlouvy odstoupit. Odstoupením od této smlouvy zaniká povinnost Zhotovitele dílo provést. Oprávnění Zhotovitele odstoupit od této smlouvy zaniká okamžikem zaplacení dlužné částky Objednatelem, pokud se toto uskutečnilo před doručením odstoupení Objednateli.

4.4 Za prodlení s dodáním předmětu plnění se považuje neposkytnutí služeb definovaných v čl. 2.1 této smlouvy v průběhu Doby dle čl. 3 této smlouvy. Smluvní strany se dohodly, že v případě prodlení Zhotovitele s dodáním předmětu plnění dle této smlouvy, je Zhotovitel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 0,1% z z ceny díla za každý den prodlení a v případě prodlení trvajícího více než 30 kalendářních dnů je Objednatel oprávněn od této smlouvy odstoupit.

4.5 Případné požadavky na změny v odsouhlasené specifikaci služeb a zejména rozsahu služeb spojených s realizací požadavků musí být vzájemně odsouhlaseny a musí mít formu Žádosti o změnu uvedené v příloze č. 3 k této Smlouvě.

4.6 Smluvní strany dále shodně prohlašuji, že po dobu trvání této smlouvy, tedy po dobu 48 měsíců, budou servisní služby dle SLA, která tvoří Přílohu č. 2 této smlouvy, poskytovány bezúplatně s výjimkou služeb uvedených v čl. 4.2.2 a čl. 4.2.4 SLA požadovaných Objednatelem nad rámec servisních služeb.

4.7 Pravidla poskytování služeb souvisejících s provozem jsou určeny v SLA. Pokud dojde ke změně specifikace a rozsahu poskytovaných služeb, smluvní strany se dohodly, že cena bude po

vzájemné dohodě upravena a bude mít formu oboustranně podepsaného dodatku k této smlouvě.

# 5 Jiná práva a povinnosti smluvních stran

5.1 Zhotovitel je povinen dodávat služby definované v SLA v součinnosti s Objednavatelem prostřednictvím svých zaměstnanců nebo externích spolupracovníků, které sám určí, přičemž však za výsledek související s poskytnutím služby odpovídá sám Zhotovitel.

5.2 Zhotovitel je povinen předmět smlouvy poskytovat a činnosti provést s odbornou péčí respektování všechny požadavky, pokyny a zájmy Objednatele, které jsou mu známy.

5.3 Smluvní strany se zavazují zachovávat mlčenlivost o obsahu této smlouvy včetně jejích příloh, jakož i o jejím samotném předmětu a jeho funkčních charakteristikách. Všechny informace, které budou získány nebo k jejichž výměně dojde v souvislosti s plněním této smlouvy, jsou smluvními stranami považovány za důvěrné ve smyslu § 1730 Občanského zákoníku. Výměna informací se omezí na ty zaměstnance obou smluvních stran, kteří se bezprostředně podílejí na činnostech podle této smlouvy. Použité informace budou použity pouze k plnění závazků smluvních stran podle podmínek této smlouvy.

5.4 Smluvní strany berou na vědomí, že pokud v důsledku porušení svých povinností podle této smlouvy, vznikne druhé smluvní straně škoda, odpovídají za tuto škodu.

5.5 Smluvní vztah založený touto smlouvou, včetně SLA, je možné ukončit dohodou smluvních stran nebo písemnou výpovědí s tříměsíční výpovědní lhůtou, která začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi.

# 6 Mlčenlivost

6.1 Obě smluvní strany se zavazují považovat skutečnosti nebo informace, které se dozvěděli na základě nebo v souvislosti s touto Smlouvou, za důvěrné a zavazují se zachovávat mlčenlivost o takových skutečnostech nebo informacích až do doby, kdy se tyto stanou obecně známými.

6.2 Za porušení povinnosti mlčenlivosti se nepovažuje to, pokud je smluvní strana povinna důvěrnou informaci oznámit na základě zákonem stanovené povinnosti.

6.3 Povinnost mlčenlivosti trvá bez ohledu na ukončení účinnosti nebo platnosti této Smlouvy.

# 7 Společná a závěrečná ustanovení

7.1 Případné změny rozsahu a obsahu poskytovaných služeb po uplynutí platnosti této smlouvy budou realizovány formou změnového řízení a cena za práce požadované od Zhotovitele bude stanovena dle standardního platného ceníku Zhotovitele za služby spojené s provozem a údržbou aplikací a IT infrastruktury.

7.2 V případě, že některé ustanovení této smlouvy se stanou nevymahatelná nebo neúčinnými, nebo v případě, že tato smlouva obsahuje mezery, není tím dotčena platnost ostatních ustanovení.

7.3 Smluvní strany prohlašují, že jsou způsobilé tuto smlouvu uzavřít, seznámily se důkladně s jejím textem, tomuto porozuměli, což potvrzují svými vlastnoručními podpisy. Tato smlouva a právní vztahy jí založené se řídí českým právním řádem.

7.4 Měnit a doplňovat tuto smlouvu je možné pouze na základě shodné vůle obou stran a to dodatky uzavřenými mezi stranami v písemné formě.

7.5 Tato smlouva je vyhotovena ve čtyřech vyhotoveních, z nichž každé má platnost originálu a z nichž po dvě vyhotovení obdrží každá ze smluvních stran.

V Bratislavě dne 8.12.2014

**Za Zhotovitele:**
mediworx software solutions, a.s.

Mgr. Ján Tomášik
předseda představenstva

Mgr. Veronika Mitasová
člen představenstva

V Brně dne 10. 12. 2014

**Za Objednatele:**
Fakultní nemocnice Brno

Fakultní nemocnice Brno
Jihlavská 20, 625 00 Brno
6

MUDr. Roman Kraus, MBA
ředitel Fakultní nemocnice Brno

# 8 Příloha č. 1 Technická specifikace

***Dle žádosti o podání nabídky k veřejné zakázce malého rozsahu***

**Příloha č. 1 - Technická specifikace**

Zadavatel požaduje níže uvedené služby a funkcionality:

Integrace bude zahrnovat minimálně tyto množiny ukládaných dat:
- Identifikace pacienta shodná se stávajícím NIS
- Registr pacientů
- Hospitalizace
- Operační sály
- Porodnice
- Novorozenci
- Ambulance včetně objednání návštěv – kalendář
- Žádanky a výsledky vyšetření SVLS
- Pojišťovna (K-dávky)
- Lékové workflow

Implementace bude zahrnovat tyto jednotlivé části:

1. Analýza současného stavu (AS - IS) produktu MPA a identifikace funkčních požadavků a procesů v TO - BE stavu:
    a. Identifikace procesů
    b. Popis kroků procesů
    c. Popis vstupů a výstupů pro jednotlivé kroky procesu
    d. RASCI matice pro jednotlivé procesy
    e. Popis datových zdrojů pro výběr a ukládání dat

2. Konsolidace současných procesů s cílem v budoucnu zefektivnit a sjednotit způsob provádění podobných aktivit na jednotlivých odděleních. Vytvoření seznamu požadavků dle priorit (MoSCoW list) na implementaci řešení ve struktuře minimálně:
    a. Jedinečný identifikátor požadavku
    b. Název požadavku
    c. Popis požadavku
    d. Zařazení do funkční oblasti
    e. Identifikace žadatele nebo klíčového uživatele (osoba a oddělení)
    f. Priorita
    g. Zařazení do prováděcích balíčků (návrh release)
    h. Odhad pracnosti ve struktuře:
        i. Analytické práce
        ii. Programátorské práce
        iii. Testovací práce
        iv. Projektové řízení
        v. Školení

3. Návrh koncepce nového informačního systému vytvořeného prostředky integrační platformy Intersystems Ensemble, resp. návrh pro další rozvoj existujících řešení a aplikací FN Brno, přičemž musí být respektovány požadavky a zásady:
    a. Vytvořené a provozované v prostředí Intersystems Ensemble
    b. Servisně orientované architektury
    c. Procesního řízení



FN Brno je státní příspěvková organizace zřízená rozhodnutím Ministerstva zdravotnictví. Nemá zákonnou povinnost zápisu do obchodního rejstříku, je zapsána do živnostenského rejstříku vedeného Živnostenským úřadem města Brna.

d. Bezpečnosti
e. Integrace na Active Directory (s možností ověření SSO)
f. Integrace elektronického podpisu a časového razítka do procesu zpracování pacientské dokumentace
g. Integrace skartačních znaků k pacientské dokumentaci pro následné procesy archivace respektive skartace
h. Striktní dodržování standardů (HL7, DICOM, DASTA, apod.)

4. Vytvoření registru rizik pro budoucí implementaci a / nebo migraci funkcionalit a dat MPA do jiného, nového informačního systému vytvořeného a provozovaného v prostředí Intersystems Ensemble.
5. Návrh koncepce migrace a sjednocení dat registrů a číselníků.
6. Návrh organizační struktury a kapacit pro projekt migrace MPA do jiného, nového informačního systému vytvořeného a provozovaného v prostředí Intersystems Ensemble.
7. Návrh projektového plánu migrace do MPA do jiného, nového informačního systému vytvořeného a provozovaného v prostředí Intersystems Ensemble.
8. Provedení vlastní migrace MPA do nového informačního systému minimálně v rozsahu „MUST" dle prioritních požadavků zpracovaných v MoSCoW listu v bodu 2
9. Pilotní provoz Elektronického záznamu o zdraví pacienta sdružujícího informace ze systémů napojených na integrační platformu FNB, a využívající informací z jednotlivých částí výše uvedených analýz v novém informačním systému na klinikách:
   a. Klinika infekčních chorob (KICH)
   b. Neurologická klinika (NK)
   c. Oddělení léčby bolesti (OLB)
   d. Interní hematologicko onkologická klinika (IHOK)



FN Brno je státní příspěvková organizace zřízená rozhodnutím Ministerstva zdravotnictví. Nemá zákonnou povinnost zápisu do obchodního rejstříku, je zapsána do živnostenského rejstříku vedeného Živnostenským úřadem města Brna.

Příloha č. 2

# Dohoda o úrovni poskytovaných služeb

# **Service Level Agreement** (SLA)

| | | | |
|---|---|---|---|
| Číslo SLA: | **SLA-2014-002** | | |
| Verze SLA: | **1.0** | | |
| Datum zpracování: | **11. 09. 2014** | | |
| Platnost od: | **11. 09. 2014** | do: | Neurčito |
| Zpracoval: | **mediworx software solutions, a. s.** | | |
| Přehodnocení: | **Jednou za kalendářní rok** | | |

# 1 OBSAH


1 OBSAH ..... 2
2 Základní informace ..... 3
2.1 Předmět a rozsah dohody ..... 3
2.2 Oprávněné osoby ..... 3
3 Předmět dohody ..... 3
3.1 Čas Provozu služby ..... 4
3.2 Místo poskytování služby ..... 4
3.3 Podpora uživatelů ..... 4
3.4 Úroveň služby ..... 5
3.4.1 Parametry úrovně služby ..... 5
3.4.2 Klasifikace chyb ..... 5
3.4.3 Kritéria přijatelnosti pro nové požadavky ..... 6
3.5 Přerušení provozu ..... 6
3.5.1 Plánovaná odstávka systému - pravidelná ..... 6
3.5.2 Plánovaná odstávka systému - mimořádná ..... 6
3.5.3 Neplánovaná odstávka systému ..... 7
3.6 Reporting ..... 7
4 Cena a platební podmínky ..... 7
4.1 Způsob kalkulace ceny ..... 7
4.2 Cena služeb ..... 7
4.2.1 Paušální cena za období ..... 7
4.2.2 Služby realizované mimo paušálu ..... 7
4.2.3 Jednotková cena materiálů ..... 7
4.2.4 Jednotková cena prací řešitelů ..... 8
5 Pojmy a zkratky ..... 8

# 2 Základní informace

## 2.1 Předmět a rozsah dohody

Předmět této dohody je definován ve smyslu čl. 2 ***smlouvy,*** jejíž přílohou je tato dohoda o úrovni služeb, a ve smyslu bodu 2 této dohody.

## 2.2 Oprávněné osoby

Osoby, které jsou oprávněny jednat ve věcech dohody o poskytovaných službách, jejich parametrech a návrzích na změny jsou:

| Funkce | Jméno a příjmení | Kontakt |
|---|---|---|
| **Manažer úrovně služeb Zhotovitele** (SLMr) | Ján Tomášik | +421 902 959 876<br>jtomasik@mediworx.sk |
| **Manažer úrovně služeb Objednatele** (CuSLMr) | Ing. Miroslav Procházka | + 420 532 23 2884<br>miloslav.prochazka@fnbrno.cz |

# 3 Předmět dohody

Předmětem této SLA je poskytování služeb dle katalogu služeb v souvislosti s předmětem Servisní smlouvy. Poskytované služby jsou vyjmenovány níže. Nastavení parametrů jednotlivých služeb je definováno v dalších částech SLA.

| Služba | Popis činnosti / operace |
|---|---|
| **FNBM-SD** | **Služby související s poskytováním Service desku pro systém:**<br>▪ Zaznamenání a sledování řešení požadavků a incidentů.<br>▪ Komunikace se zákazníkem.<br>▪ Prvotní řešení požadavků uživatelé.<br>▪ Postoupení řešení požadavků na odpovídající úrovně podpory.<br>▪ Informování zadávajícího o stavu řešení jeho požadavku.<br>▪ Monitorování řešení vzhledem k dodržování SLA a používání příslušných opatření (eskalace) hrozí-li porušení SLA.<br>▪ Koordinování druhé a další úrovně podpory.<br>▪ Identifikace problémů a přispívání k identifikaci problémů. Poskytnutí statistických informací pro management.<br>▪ Uzavření požadavky / Incidentu v komunikaci s žadatelem a zjišťováním spokojenosti. |
| **FNBM-NIS-SA1** | **Správa, provoz a konfigurace aplikace:**<br>▪ Instalace a reinstalace aplikace, update a upgrade, odstraňování nahlášených chyb.<br>▪ Sledování fungování aplikace, logů, chybových výpisů v dohodnutých intervalech.<br>▪ Navigace při neznalosti obsluhy aplikace, řešení jednodušších problémů.<br>▪ Nastavení uživatelských práv požadovaných pro danou pozici, pokud je nedostupnost způsobená z tohoto důvodu.<br>▪ Obnova aplikace v případě výpadku.<br>▪ Realizace aktualizace dat, export, Import dat. |
| **FNBM-NIS-SA3** | **Rozvoj aplikace:**<br>▪ Vývoj aplikaci nebo realizace požadovaných výstupů.<br>▪ Rozšiřování funkcionality informačních systémů.<br>▪ Doprogramováni modulů, nových funkčností.<br>▪ Zpracování a aktualizace průvodní dokumentace. |

| | |
|---|---|
| **FNBM-NISC-SA1** | **Správa, provoz a konfigurace aplikace:**<br>▪ Instalace a reinstalace aplikace, update a upgrade, odstraňování nahlášených chyb podle definované priority a času reakce a řešení.<br>▪ Sledování fungování aplikace, logů, chybových výpisů v dohodnutých intervalech.<br>▪ Navigace při neznalosti obsluhy aplikace, řešení jednodušších problémů.<br>▪ Nastavení uživatelských práv požadovaných pro danou pozici, pokud je nedostupnost způsobená z tohoto důvodu.<br>▪ Obnova aplikace v případě výpadku.<br>▪ Realizace aktualizace dat, export, Import dat. |
| **FNBM-NISC-SA3** | **Rozvoj aplikace:**<br>▪ Vývoj aplikaci nebo realizace požadovaných výstupů.<br>▪ Rozšiřování funkcionality informačních systémů.<br>▪ Doprogramováni modulů či nových funkčností.<br>▪ Publikování a distribuce nových verzí aplikace pro koncové uživatele.<br>▪ Zpracování a aktualizace průvodní dokumentace. |
| **FNBM -PA** | Analýza změn procesů souvisejících se změnou předmětu plnění Servisní smlouvy nebo obsahu a rozsahu služeb:<br>▪ Analýzy potřeb zákazníka.<br>▪ Analýzy dopadů legislativních změn.<br>▪ Příprava a návrh řešení v IS.<br>▪ Návrh na změnu procesů. |
| **FNBM -PM** | Projektové řízení související s poskytováním předmětu Servisní smlouvy. |

## 3.1 Čas Provozu služby

| Služba | Dny v týdnu | Servisní hodiny |
|---|---|---|
| FNBM-SD | Pondělí - Pátek | 08:00 - 18:00 |
| FNBM-NIS-SA1, FNBM-NIS-SA3, FNBM-NISC-SA1, FNBM-NISC-SA3, FNBM -PA, FNBM -PM | Pondělí - Pátek | 08:00 - 17:00 |

V případě, že na běžný pracovní den připadá státní svátek, platí pro tento den režim jako v neděli.

## 3.2 Místo poskytování služby

| Služba | Lokalita | Vymezení |
|---|---|---|
| FNBM-SD | Košice, Štúrova 27<br>Slovenská republika | Objednatel umožní osobám pověřeným Zhotovitelem přístup na aplikační server a aplikaci na produkčním prostředí ve formě vzdáleného připojení přes VPN. |
| FNBM-NIS-SA1, FNBM-NIS-SA3 | Košice, Moldavská 8/A<br>Slovenská republika | **Služba je poskytována vzdáleně.** V případě, že situace vyžaduje zásah na místě, přičemž cestovní náklady nejsou součástí služby a budou účtovány nad rámec.<br>Objednatel umožní osobám pověřeným Zhotovitelem přístup k odpovídající servery a prostředí (minimálně produkční a testovací) ve formě vzdáleného připojení přes VPN.<br>Předmětem není správa a konfigurace infrastruktury potřebné pro provoz serverech či jejich připojení do sítě LAN nebo Internet. |

## 3.3 Podpora uživatelů

Poskytnutí uživatelské podpory je na principu HOTLINE pracovištěm Service Desku s časovou dostupností a kontakty uvedenými níže.

Všechny problémy, dotazy nebo požadavky na služby budou směrovány přes jednotný bod kontaktu (SPOC, single point of contact) a zaznamenány v elektronické evidenci požadavků, kterou vede Service Desk. Každé hlášení přijaté Service Deskem je označeno jedinečným identifikátorem, který se používá v další komunikaci s uživateli. O průběhu realizace požadavků, resp. řešení incidentu bude uživatel informován e-mailem zaslaným automaticky při vzniku definovaných událostí nad servisním hlášením.

**Časová dostupnost a kontakty na pracovníky Service Desku (HOTLINE):**

Čas: 06:00 - 18:00 v pracovních dnech

Pevná telefonní linka: +421 55 2813400

E-mail: **servicedesk@mediworx.sk**

Webové rozhraní **eSPOC MDX** (24x7 pro ohlašování požadavků): **https://espoc.mediworx.sk**

V případě potřeby pracovníci Service Desku zajistí kontaktování příslušných expertů Zhotovitele, případně subdodavatelů. Zpracování požadavků probíhá dle jednotlivých dohodnutých parametrů služeb podle časů definovaných v této SLA (zejména kapitola 3.1 a 3.4).

# 3.4 Úroveň služby

## 3.4.1 Parametry úrovně služby

| Služba | Parametr služby | | | |
|---|---|---|---|---|
| | Plánovaná odstávka [počet za měsíc] | Reakční doba [hod] | Doba řešení [hod] | Počet výpadků služby za čtvrtletí |
| FNBM-NIS-SA1 | 1 | 24 | 80 | 1 |
| FNBM-SD | 0 | 8 | 80 | 5 |

Hodiny pro reakční čas a dobu řešení se počítají podle dohodnutých hodin provozu, kdy se pro danou službu poskytuje podpora.

| Služba* | Parametr služby | | |
|---|---|---|---|
| | Reakční doba [hod] | Doba řešení [hod] | Počet nevyřízených požadavků za měsíc [backlog] |
| FNBM-PA, FNBM-PM, FNBM-NIS-SA3 | 24 | 40 | 5 |

** Požadavek pro služby typu SA3 je zpracována procesem Change management (přijetí požadavku, příprava studie proveditelnosti (SR), připomínkování, schválení, objednání). Reakční čas se vztahuje na dobu přípravy SR a počítá se od okamžiku přijetí tohoto požadavku až po dobu dodání dokumentu se SR. Následná realizace se řídí individuálně navrženým a schváleným harmonogramem pro řešení.*

## 3.4.2 Klasifikace chyb

Níže uvedená klasifikace chyb bude používána při posuzování hlášení o chybách (incidenty) uživatelů Objednatele. Připomínky budou zaevidovány pomocí funkce ESPOC na příslušnou konfigurační položku. Stejná klasifikace chyb platí i pro testování nových verzí aplikace na testovacím prostředí v rámci provádění akceptačních testů.

| ID | Alfakód | Klasifikace chyby | Popis |
|---|---|---|---|
| 1 | A | Kritická chyba | Kritická chyba (havárie aplikace/í) - ohrožuje zajištění základních činností aplikací v rámci softwaru. Znemožňuje využívání softwaru, nebo jeho |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | | komponent, způsobuje vážné provozní problémy. Jeho přechodné řešení organizačním opatřením není možné. |
| 2 | B | Podstatná chyba | Podstatná chyba - neohrožuje základní činnosti aplikací v rámci softwaru. Způsobuje problémy při využívání a provozování softwaru, nebo jeho komponentů. Umožňuje provoz bez důsledků na konzistenci dat a výsledky zpracování. Je možné ji dočasně vyřešit organizačním opatřením provozovatele. |
| 3 | C | Chyba | Chyba neomezuje zajištění základních činností softwaru, nebo jeho částí a nezpůsobuje vážné dopady na využívání a provoz softwaru. |
| 4 | D | Kosmetická chyba | Chyba nezpůsobuje provozní problémy a software pracuje korektně. |

### 3.4.3 Kritéria přijatelnosti pro nové požadavky

Akceptační testování provádějí pověření uživatelé Objednatele v rámci řádně schváleného harmonogramu pro každou změnovou požadavek zvlášť. Tato kritéria mohou být upraveny v každé studii proveditelnosti avšak pouze po vzájemném odsouhlasení pověřených osob Objednatele a zhotovitele.

| ID | Popis požadavky | Předpoklad akceptace |
|---|---|---|
| 1 | Počet identifikovaných kritických chyb (A) při akceptačním testování | Počet prokazatelně neodstraněných chyb je 0 (nula). |
| 2 | Počet identifikovaných podstatných chyb (B) při akceptačním testování | Počet prokazatelně neodstraněných chyb je nejvíce 2 (dvě). |
| 3 | Počet identifikovaných chyb (C) při akceptačním testování | Počet prokazatelně neodstraněných chyb je nejvýše 8 (osm). |
| 4 | Počet identifikovaných kosmetických vad (D) při akceptačním testování | Počet chyb s touto klasifikací není omezen. |

## 3.5 Přerušení provozu

### 3.5.1 Plánovaná odstávka systému - pravidelná

Podle vzájemné dohody Objednatele a Zhotovitele na základě okolností vyžadujících přerušení provozu (aktualizace verzí, pravidelná údržba aplikace a databáze,...) bude dohodnuta vždy předem minimálně 10 pracovních dnů před samotnou odstávkou.

Zástupci Objednatele a Zhotovitele se mohou v odůvodněných případech dohodnout i na kratším termínu či větším počtu plánovaných odstávek.

Trvání odstávky je minimálně 4 hodiny. Bude zpravidla realizované v čase po 16:00 hod, pokud se zástupci Objednatele a Zhotovitele nedohodnou jinak.

### 3.5.2 Plánovaná odstávka systému - mimořádná

V případě realizace činností objednávaných samostatně (služby typu SA3) se přesný termín určí na základě dohody mezi stranami. Zhotovitel na základě přijaté požadavky sestaví stručný návrh plánu řešení a pošle ho emailem Objednateli na potvrzení.

Mimořádně přerušení činnosti produkčního systému, odstávku z důvodu softwarových a hardwarových úprav systému nebo databáze povoluje oprávněná osoba Objednatele po dohodě s oprávněnou osobou Zhotovitele. Dohoda může mít i formu vzájemně potvrzených informací přes

email, v urgentních případech telefonicky s dodatečným potvrzením přes email (zpravidla po vyřešení urgentní požadavky).

### 3.5.3 Neplánovaná odstávka systému

V případě vzniku nepředvídaných skutečností (havarijní situace, odpojení el. Zdroje) v činnosti aplikace nebo technického zařízení na straně Zhotovitele, je Zhotovitel povinen ohlásit Objednateli přerušení provozu systému telefonicky na čísle +420532232884 a e-mailem na adresu miloslav.prochazka@fnbrno.cz

V případě deaktivace APV nebo HW úmyslným nebo neúmyslným zásahem Objednatele Zhotovitel neodpovídá za škodu, resp. negarantuje parametry SLA. V tomto případě zajistí v přiměřeném čase a ve smyslu dohodnutých hodin podpory analýzu a návrh na odstranění nežádoucího stavu.

Reporting

Veškeré požadavky Objednatele jsou zaznamenány a jsou k dispozici online přes aplikaci ESPOC(https://espoc.mediworx.sk)pro určené pracovníky zhotovitele.

# 4 Cena a platební podmínky

## 4.1 Způsob kalkulace ceny

Cena představuje součet úplat za služby hrazené **paušální** (4.2.1), součet násobků cen spotřebovaných **materiálů** podle počtu jednotek a jejich jednotkové ceny (4.2.3) a součet násobků skutečně provedených služeb dle jednotek a jejich jednotkových cen realizovaných **nad rámec služeb** zahrnutých do paušálu (4.2.2 nebo 4.2.4).

## 4.2 Cena služeb

Ceny jsou uváděny v CZK bez DPH.

### 4.2.1 Paušální cena za období

Paušální platba se vztahuje na předplacené služby a hodiny podpory. Objednatel nemá předplacené žádné hodiny pro podporu. Služby Service Desku budou poskytovány bezplatně během záruční doby.

| Služba | Cena | Období | Jednotka | Počet jednotek |
|---|---|---|---|---|
| FNBM-SD | 0 | měsíčně | hod | Neomezená v rámci rozsahu služby a záruční doby na dodané dílo. |
| Celkem | 0 | měsíčně | | |

### 4.2.2 Služby realizované mimo paušálu

Tyto služby jsou poskytovány na základě přijaté a schválené požadavky na změnu. Cena je uvedena v CZK bez DHP za načatou jednotku výkonu práce.

| Služba | Měrná jednotka (MJ) | Cena za MJ |
|---|---|---|
| FNBM-PA, FNBM-NIS-SA1, FNBM-NIS-SA2, FNBM-NIS-SA3 | hod | **1 050** |

### 4.2.3 Jednotková cena materiálů

Nejsou používány žádné materiály.

### 4.2.4 Jednotková cena prací řešitelů

Aktivity realizované jednotlivými členy týmu se objednávají nad rámec služeb zahrnutých do paušálu. Jejich obsah a rozsah se domlouvá na základě přijaté požadavku objednatele a realizace podléhá schválení CuSLMr a SLMr. Tyto jednotkové ceny platí pro realizaci služeb, které nejsou zahrnuty do paušální platby a objednávají se zpravidla ad-hoc.

| Role | Měrná jednotka | Cena v CZK bez DPH |
|---|---|---|
| Projektový manažer (PM) | CD * | **10 800** |
| Senior analytik (SA) | CD | **8 400** |
| Senior programátor (SP) | CD | **8 400** |
| Grafik (G) | CD | **8 400** |
| Tester (T) | CD | **6 000** |
| Technik (TE) | CD | **6 000** |
| Technik na cestě (TEC) | HODINA | **324** |
| Doprava (D) | KM | **12** |

** CD - jeden člověkoden, 8 pracovních hodin*

# 5 Pojmy a zkratky

| Pojem | Vysvětlení |
|---|---|
| Change Management | Řízení změny - Proces implementace změn jakékoliv služby, řízeným způsobem, umožňující dosáhnout změny s minimalizací negativních dopadů na služby |
| Doba reakce | Doba [v hodinách] od přijetí požadavku - po odeslání závazného stanoviska k požadavku žadateli v čase definovaném "dostupností služby" |
| Doba řešení | Doba od obdržení požadavku zpracovatelům (Zhotovitelem) po akceptaci hotového řešení zadavatelem (Objednatelem) |
| Service Desk, SD | Skupina procesů, které pokrývají zpracování a řízení uživatelských požadavků přes jeden kontaktní bod mezi poskytovatelem IT služeb a uživateli IT služeb |
| IS | Informační systém |
| IT | Informační technologie |
| Oprávněná osoba | Zaměstnanec Objednatele, který je oprávněn zadávat požadavky a má přístup do Service Desku pro oznamování událostí, poruch a požadavků |
| Problem | Problém - Neznámá událost, která by mohla způsobit, nebo způsobila výpadek služby. |
| Request for Change (RFC) | Požadavek na změnu |
| Role | Sada aktivit, odpovědností a pravomocí |
| SLA | Service Level Agreement - Dohoda o úrovni poskytovaných služeb - speciální druh smlouvy, která upravuje rozsah a úroveň požadovaných služeb mezi Objednatelem a Zhotovitelem |
| SPOC | Single Point Of Contact - Jeden kontaktní bod - je kontaktní místo poskytovatele IT služeb, kde uživatelé IT služeb ohlašují incidenty a požadavky na IT služby. Fyzicky je realizováno Service Deskem (jinak nazývaný také Help Desk, Hot Line atd.) |
| SW | Software - programové vybavení |
| APV | Aplikační programové vybavení |

Uvedené pojmy a zkratky budou smluvní strany používat i v následné komunikaci při plnění Servisní smlouvy, jejíž přílohou je tato dohoda o úrovni služeb (SLA).

# 9 Příloha č. 3 - Změnový list

| mediworx | **Žádost o Změnu (RfC)**<br>**Proces Řízení změn** | Číslo Změny: |
|---|---|---|

| **Identifikace změnového požadavku** | | | |
|---|---|---|---|
| **Žadatel změny:** | | **Organizace:** | FN Brno |
| **Telefon:** | | **Zadavatel Změny (SPOC):** | |
| **Stav:** | Zaevidována<br>Inicializace<br>Posuzovaná<br>Schválená<br>Zamítnutá<br>Příprava realizace<br>V realizaci<br>Nasazovaná<br>Uzavřená - v provozu<br>Uzavřená - neúspěšná | **Klasifikace:** | Urgentní změna<br>Standardní změna<br>Minoritní/drobná změna<br>Významná změna |
| **Datum vystavení požadavky:** | | **Požadovaný termín odevzdání plnění:** | |
| **Change Manager:** | | **Kategorie Změny (HW, SW,...)** | aplikace, infrastruktura , procedura, DB, změna plánu, výpadek služby, Server |
| | | **Priorita:** | |
| **Identifikace změnové položky (CI):** | | **Verze CI:** | V případě aplikačního SW či konfigurace aktivních prvků |

## Popis požadavky

| | |
|---|---|
| **Krátký popis požadavky:** | Krátký a výstižný popis požadavky na Změnu. |
| **Důvod pro realizaci Změny:** | Jaký je důvod pro zavedení Změny a jaký efekt bude mít její nerealizování. |
| **Detailní popis požadavky:** | Detailní popis požadavku. Může být odkaz na přílohu. |

.....

PŘÍJMENÍ JMÉNO,
manažer odboru IT
Iniciátor změny

*při podpisu smlouvy*