Příloha č. 3 Jmenování osob a pravidla součinnosti

1. Osoby odpovědné za řízení vztahů v rámci Smlouvy

1.1. Pracovníci odpovědní za řízení vztahů Smlouvy jsou stanovení následovně:

Dodavatel:
Osoba odpovědná za smluvní vztah s oprávněním k uzavření smlouvy:
Ing. Leoš Raibr Jednatel společnosti

osoba oprávněná k jednání o smluvních podmínkách:
[redacted]

Objednatel
osoba odpovědná za smluvní vztah s oprávněním k uzavření smlouvy:
Doc. MUDr. Robert Grill Ph.D., MHA ředitel FNKV

osoba oprávněná k jednání o smluvních podmínkách:
[redacted]

1.2. Pracovník Dodavatele odpovědný za vlastní plnění a spolupráci S Objednatelem.

Osoba odpovědná za plnění Smlouvy:
[redacted] vedoucí oddělení HelpDesk
tel.: [redacted] e-mail: [redacted]

1.3. Pracovníci Objednatele odpovědní za spolupráci S Dodavatelem jsou stanovení následovně:

Osoba odpovědná za spolupráci:
[redacted] vedoucí oddělení Správa aplikací
tel.: [redacted] e-mail: [redacted]

1.4. Organizační podpora Objednatele - odpovědná osoba Objednatele pro koordinaci Servisního výjezdu Dodavatele včetně stanovení její dostupnosti:

pracoviště HelpDesk FNKV, tel.: [redacted] dostupnost pracovní dny od 7:00 do 17:00

Službu konající technik Odboru ICT [redacted], dostupnost pracovní dny od 17:00 do 7:00 a mimo pracovní dny

2. Součinnost a komunikace

2.1. Centrum podpory zákazníka – HelpDesk

2.1.1. HelpDesk - základní určení

Dodavatel zajišťuje řízení a správu požadavků, hlášení chyb nebo závad vztahujících se ke službám dle Smlouvy pomocí Centra podpory zákazníků, které používá pro podporu své

činnosti softwarový nástroj HelpDesk STAPRO a pracoviště služby HelpDesk STAPRO (dále jen HelpDesk).

Dodavatel se zavazuje poskytnout Objednateli služby Centra podpory zákazníků a přístup do systému HelpDesk pro tyto účely:

- příjem požadavků uživatelů,
- hlášení chyb, závad, incidentů, problémů, havárií apod.
- poskytování aktuálních informací o stavu řešení.

Přístup ke službám sw HelpDesk je poskytován a garantován Objednateli jako nedílná součást Smlouvy.

2.1.2. Předání Požadavků a hlášení chyb a závad

V případě, že Objednatel má na Dodavatele požadavky vztahující se ke službám dle Smlouvy, může tyto požadavky nahlásit Dodavatel do systému aplikace HelpDesk.

V případě, že Objednatel zjistí chyby v aplikačním software nebo závady na technických prostředcích či službách, které jsou předmětem Smlouvy, je odpovědný pracovník Objednatele povinen tuto skutečnost nahlásit Dodavatel do systému HelpDesk.

Dodavatel se zavazuje, že všechny záznamy HelpDesku (požadavky a hlášení závad) budou řešeny dle závazků garantovaných Smlouvou.

Nahlášení požadavků, chyb, závad apod. do systému HelpDesk je možné následujícími způsoby:

- internet:[redacted]
- e-mail:[redacted]
- telefonicky v pracovní dny od 7:00-16:00: tel.:[redacted]
- písemný kontakt: fax:[redacted]

  adresa: STAPRO , s.r.o., Pernštýnské náměstí 51,

  53002 Pardubice

Požadavek nebo závada se považují za nahlášené okamžikem zaevidování do systému HelpDesk Dodavatele.

Na HelpDesk se mohou obracet pouze určení pracovníci Objednatele uvedení v článku č. 1 Přílohy č. 3 Smlouvy.

Každý požadavek nebo závada budou evidovány v záznamu systému HelpDesk a dle typu (dotaz, konzultace, hlášení chyby, hlášení problému, námět, připomínka, atp.) bude použita některá Z následujících variant řešení:

- telefonická konzultace S odborným pracovníkem Dodavatele,
- reakce - popis řešení v daném záznamu systému HelpDesk,
- řešení vzdáleným přístupem,
- servisní Zásah a oprava na místě,
- předání problému k řešení subdodavateli nebo jiné třetí straně,

- předložení návrhu řešení (vyžaduje-li řešení problému dodatečné náklady - investice, testování,

- vypracování alternativního řešení či postupu atd.).

2.1.3. Základní garance odezvy HelpDesku na požadavek nebo hlášení závady

Dodavatel se zavazuje na každý došlý požadavek nebo hlášení závady odpovědět Objednateli nejpozději následující pracovní den. Pokud nebudou požadavek nebo závada do této doby vyřešeny, bude v tomto termínu odeslána e-mailová informace o stavu řešení a předpokládaném termínu vyřešení.

2.2. Centrum podpory zákazníka – HOTLINE

2.2.1. HotLine - základní určení

Dodavatel zajišťuje převzetí hlášení havárií nebo významných závad vztahujících se ke službám a technickým nebo aplikačním prostředkům dle Smlouvy pomocí Centra podpory zákazníků, které používá pro zajištění nepřetržité dostupnosti (24 hod., 7 dní v týdnu) komunikačního kanálu službu HotLine 24×7 (dále jen HotLine).

Dodavatel se zavazuje poskytnout Objednateli služby Centra podpory zákazníků a nepřetržitý přístup ke službě HotLine pro tyto účely:

- příjem hlášení havárií systémů,
- příjem hlášení významných závad systémů.

Přístup ke službě HotLine je poskytován a garantován Objednateli jako nedílná součást Smlouvy.

2.2.2. Předání hlášení havárie a významné závady

V případě, že Objednatel zjistí havárii nebo významnou závadu v aplikačních nebo na technických prostředcích či službách, které jsou předmětem Smlouvy, je odpovědný pracovník Objednatele oprávněn tuto Skutečnost nahlásit Dodavatel prostřednictvím služby HotLine.

Dodavatel se zavazuje, že všechny hlášení prostřednictvím služby HotLine (hlášení havárií a významných závad) budou převzaty a řešeny dle závazků garantovaných Smlouvou.

Nahlášení havárií a významných závad prostřednictvím služby HotLine je možné následujícím způsobem:

telefonicky na čísle: [redacted]

Havárie nebo významná závada se považují za nahlášené okamžikem převzetí pracovníkem služby HotLine

Dodavatele.

Na HotLine se mohou obracet pouze určení pracovníci Objednatele uvedení V kap. 1.

Každé hlášení bude Zaznamenáno pracovníkem služby HotLine v systému HelpDesk a bude řešeno dle závazků garantovaných Smlouvou.

2.2.3. Základní garance odezvy HotLine na hlášení havárie nebo významné závady

Dodavatel se zavazuje přijmout a reagovat dle podmínek Smlouvy na každé došlé hlášení havárie nebo významné závady. Dodavatel se zavazuje zajistit příjem hlášení odborným pracovníkem nepřetržitě 24 hodin denně, 7 dní v týdnu na mobilním telefonním čísle. Výjimkou je porucha mobilní sítě na straně mobilního operátora, za kterou Dodavatel nenese Zodpovědnost a nemá vliv na její provoz.

2.3. Stanovení pravidel součinnosti

Pravidla součinnosti jsou závazná pro činnosti, které jsou spojeny se zajištěním provozu ASW a technologií sjednaných v příloze č. 1, např. vynucené servisní činnosti nebo proaktivní údržba, a nejsou v rámci Smlouvy či jiných návazných smluv zajišťovány Dodavatelem.

Pravidla součinnosti:

- Objednatel a Dodavatel se zavazují stanovit a udržovat aktuální Seznam odpovědných osob,
- požadavek na servisní podporu schvaluje odpovědná osoba Objednatele,
- servisní zásahy hradí Objednatel dle odst. 6.9 Smlouvy,
- v případě servisního výjezdu je servisním místem adresa Objednatele,
- v případě servisního výjezdu zajišťuje organizační podporu Objednatele osoba uvedená v seznamu odpovědných osob Objednatele,
- Objednatel se zavazuje zajistit dostupnost organizační podpory dle definovaného rozsahu dostupnosti na uvedených kontaktních číslech,
- Dodavatel je povinen vždy před uskutečněním servisního výjezdu kontaktovat osobu organizační podpory Objednatele,
- Dodavatel je oprávněn neprovést servisní výjezd v případě, že organizační podpora Objednatele není dostupná, V tomto případě je Dodavatel povinen O této skutečnosti provést záznam do systému HelpDesk a dále po každé uplynulé hodině opětovně zkoušet kontaktovat organizační podporu,
- Objednatel odpovídá za provádění zálohování a zabezpečení ukládání zálohovacích médií záložních dat ASW a dalších informačních systémů nezbytných pro provoz ASW v dostatečném rozsahu a četnosti,
- Dodavatel je povinen předkládat Objednateli požadavky a návrhy na upgrade ASW a HW, požadavky schvaluje a objednává pouze Objednatel.

3. Bezpečnost a ochrana

3.1. Bezpečnost a ochrana DAT na serverových systémech

Objednatel se zavazuje zajišťovat zálohování kompletního objemu dat provozovaných informačních systémů takovým způsobem, aby v případě nedostupnosti provozních dat byla možná obnova záložních dat s minimálním rizikem a rozsahem ztráty provozních dat. V případě ztráty dat a neexistence aktuálních záloh těchto dat neodpovídá Dodavatel za jejich obnovení.

Objednatel zajistí formou organizačních opatření dostupnost hesel k privilegovaným uživatelským účtům pro servisní pracovníky Dodavatele v případě řešení havarijní situace V souladu se závazky Smlouvy (reakční doba, služba, HotLine apod.) a též jejich následnou změnu po ukončení servisního zásahu.

Objednatel je zodpovědný za řízení přístupu k citlivým osobním údajům uloženým na serverových systémech ve smyslu zákona č.101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů ve znění pozdějších předpisů, a to včetně tvorby a správy bezpečných hesel k uživatelským účtům.

3.2. Vzdálený přístup

Objednatel se zavazuje, že umožní Dodavateli poskytování služeb dle Smlouvy vzdáleným přístupem. Objednatel se dále zavazuje, že technicky a organizačně zajistí možnost vzdáleného přístupu Dodavatele prostřednictvím sítě Internet na dotčený technický prostředek, zpravidla server v rámci počítačové sítě LAN Objednatele.

1. Smluvní strany sjednávají vzdálený přístup prostřednictvím zabezpečeného kanálu sítě Internet, způsob připojení VPN tunel (IPSec, PPTP, SSL) + RDP nebo RDP přístup (terminálová relace).

4. Specifická ujednání

4.1. Speciální licence SW produktů ve vlastnictví Objednatele

V případě používání SW produktů pořízených na základě speciálních licenčních programů pro zdravotnictví (MS Select) nebo školství (EDU) apod., se Objednatel zavazuje zajišťovat samostatně rozvoj těchto sw produktů. Zajištěním se rozumí vlastní pořízení legálních licencí update, upgrade a nových verzí sw produktů a dále poskytnutí této licence Dodavateli pro možnost plnění služeb podpory. Použití, resp. instalace a zprovoznění těchto speciálních licenčních sw produktů Dodavatelem bude provedeno pouze po dohodě Objednatele s Dodavatelem a dle podmínek Smlouvy.