Příloha č. 2 Detailní popis služeb podpory

1. Podpora aplikačního software

1.1. Aplikační software Stapro MEDEA

Dodavatel se zavazuje zajišťovat podporu aplikačního software (ASW) StaproMEDEA a databázového prostředí firmy Progress Software Corp. pro rozsah ASW StaproMEDEA uvedený v Příloze č. 1 a dle programu „Základní podpora aplikačního sw StaproMEDEA".

1.2. Program základní podpory aplikačního software StaproMEDEA

1.2.1. Vymezení základní podpory - Základní podpora ASW se vztahuje pouze ke sjednanému rozsahu modulů a licencí, uvedených v příloze č. 1, a to ode dne sjednání této podpory. Na tento sjednaný rozsah se vztahují následující garance podpory provozu:

- Garance funkčnosti ASW - Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajišťovat opravu zjištěných chyb v programovém kódu ASW StaproMEDEA formou aktuálně vydávaných softwarových opravných kódů (označené jako hot-fix nebo patch).
- Garance rozvoje ASW - Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory rozvíjet ASW a poskytovat Objednateli updaty, upgrady či vyšší verze tohoto ASW, které byly výrobcem uvolněny na trh a které zahrnují:
- opravené funkce a moduly,
- vylepšené funkce a moduly,
- nové funkce a moduly, které nejsou samostatně dodávané na trh.

1.2.2. Garance legislativních updatů - Dodavatel se zavazuje provádět úpravy ASW tak, aby tento pracoval v souladu s platnými právními předpisy ČR. Legislativní úpravy ASW jsou garantovány ve vztahu k léčbě osoby pacienta Objednatele, k úhradám zdravotní péče pro Objednatele, k elektronicky zpracovávaným a sledovaným údajům v ASW a k Objednatelem zpravidla elektronicky vykazovaným údajům a datům pro ostatní subjekty, vyjmenované Zákonem nebo podzákonnou právní normou. Legislativní úpravy ASW jsou poskytovány pouze pro licence anebo funkce ASW, které objednatel legálně užívá na základě platné licenční smlouvy uzavřené S Dodavatelem a které jsou současně uvedeny ve sjednaném rozsahu licencí ASW pro poskytování služeb servisní podpory, v kapitole 1 Přílohy č. 1.

Dodavatel garantuje, ve smyslu předchozího ujednání výše, že všechny funkce ASW budou plně v souladu s legislativními požadavky. Termínem „legislativní požadavky" se rozumí požadavky dané zákonem nebo podzákonnou právní normou uveřejněnými ve sbírce zákonů ČR.

Úprava ASW bude provedena při každé změně právních předpisů, která se bude dotýkat funkcí ASW. Lhůta k provedení a uvolnění úprav je sjednána nejpozději ke dni účinnosti změny předpisů. V případě, že změna předpisů bude vydána až po datu účinnosti změny, tedy se zpětnou platností, sjednává se lhůta k provedení úprav nejpozději do 30 dnů od vydání příslušného právního předpisu ve sbírce zákonů. Zajištění legislativních updatů garantuje Dodavatel pouze pro poslední, na trh uvolněnou verzi ASW.

1.2.3. Garance dostupnosti úprav ASW - Dodavatel se zavazuje umožnit Objednateli přístup k poslední verzi ASW dle odst. 1.2.1 až 1.2.3 formou možnosti přístupu k úložišti Dodavatele na adrese: [redacted]

1.2.4. Servisní garance - Dodavatel se zavazuje garantovat Objednateli dostupnost služeb servisní pohotovost, telefonická pohotovost HotLine a služby HelpDesk Centra podpory zákazníků v rozsahu dle sjednaného programu podpory technických prostředků IS.

1.2.5. Garance podpory databázových prostředků Progress - Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajistit podporu databázového prostředí a dalších systémových softwarových prostředků firmy Progress Software Corp., které jsou instalovány u Objednatele jako nutná součást provozního prostředí ASW StaproMEDEA v rozsahu stanoveném popisem služby Podpora databázového prostředí Progress.

1.2.6. Garance služeb - Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajistit pro Objednatele následující služby:

- služby migrace - převod aplikace StaproMEDEA na vyšší verzi databázového prostředí firmy Progress Software Corp. Případné náklady na převod - migraci nejsou zahrnuty v ceně Smlouvy.
- Instalační práce spojené s instalací update, upgrade a vyšších verzí ASW jsou zahrnuty v ceně Smlouvy.
- Instalační práce spojené s instalací updatů, upgradů a nových verzí databázového prostředí jsou zahrnuty v ceně Smlouvy

1.2.7. Garance informovanosti - Dodavatel se zavazuje bez prodlení informovat Objednatele o veškerých softwarových produktech, nebo jejich částech, uvolňovaných V rámci této podpory a rovněž o všech nově samostatně dodávaných funkcích a modulech ASW.

1.2.8. Podpora ASW nezahrnuje:

Dodávku následujících rozšíření ASW:

- Nové, samostatné nebo rozšiřující moduly, které jsou samostatně dodávané na trh a které neomezují dostupnost a funkčnost dodaného ASW.
- Nové, samostatně dodávané funkce systému, bez nichž je možné dodaný systém provozovat a které je možné povolit nebo zablokovat při zachování dostupnosti ostatních funkcí.
- Rozšíření počtu licencí jednotlivých modulů nebo licencí pracovních stanic.
- Nová generace aplikace, zcela se lišící použitým programovacím prostředkem nebo databází.

Dodávku následujících služeb podpory ASW:

- Progress, které je nutné provádět servisním technikem fyzicky V místě instalace u Objednatele.
- Prezentace a zaškolení při implementaci nových verzí na místě u Objednatele.
- Školící seminář internátního typu k novým verzím produktu.
- Instalační a servisní práce spojené s jinými technologiemi nebo ASW, než uvedenými V Příloze č. 1.

Práce si objednává Objednatel na základě nabídky rozsahu požadovaných prací.

1.3. Podpora databázového prostředí Progress

Dodavatel se zavazuje poskytnout Objednateli V rámci sjednané podpory ASW StaproMEDEA podporu databázových produktů firmy Progress Software Corporation (dále jen PSC) V souladu se Smluvními ujednáními mezi Dodavatelem a firmou Progress Software spol. s r.o. (dále jen Progress) a V rozsahu daném Programem roční údržby produktů PSC.

1.3.1. Program roční údržby sw databázového prostředí Progress Software Corporation

Program roční údržby PSC zahrnuje podporu pro sw databázového prostředí Progress V rozsahu legálně používaných licencí jako součást systémového provozního prostředí ASW StaproMEDEA. Na tento sw se vztahují následující garance podpory provozu:

Garance rozvoje - Dodavatel se zavazuje poskytovat Objednateli na software PSC následující sw produkty:

- opravné softwarové kódy (patch),
- updaty, upgrady či Vyšší Verze produktu.

Garance opravy - Dodavatel se zavazuje instalovat vybrané opravné softwarové kódy na db prostředí serveru ASW Objednatele formou vzdáleného přístupu.

Garance změny - Objednatel má možnost Výměny jednoho produktu firmy Progress za jiný v rámci stejné produktové řady (např. při změně provozní platformy - operačního systému).

Garance technické podpory výrobce - Objednatel má právo přístupu přímo nebo prostřednictvím Dodavatele na internetové stránky technické podpory PSC www.progress.com/Support/index.htm obsahující:

- Přehled o softwarových opravách (patch) a přístup k těmto opravným kódům za účelem řešení chyb v programovém kódu příslušného produktu instalovaného u Objednatele.
- Progress „Knowledge Base“ - aktuální databáze technických referencí, která informuje O problémech, obsahuje vysvětlení chybových hlášení a další technické informace.
- „TechSupport Direct“ - Objednatel má právo přístupu přímo nebo prostřednictvím Dodavatele na Středisko technických služeb firmy Progress Software Corporation, které zahrnují tyto činnosti: vzdálená diagnostika problému, zjištění problému, náhradní řešení, průběžné informování žadatele o postupu řešení, postoupení problému Vývojovému týmu společnosti Progress, možnost opravy programů (patch) na vyžádání, podpora produktů třetích stran, certifikace nebo podpora produktů pro nová prostředí (nové HW platformy, OS, DB třetích stran, prohlížeče, web servery nebo JVM).
- Nejnovější informace o produktech, událostech a akcích pořádaných firmou Progress Software Corporation.

Garance okamžité podpory ("technical hotline support") - Objednatel má právo prostřednictvím Dodavatele (aplikačního partnera PSC) využít „Centrum technických služeb“ V Rotterdamu za účelem řešení neodkladných implementačních či provozních problémů souvisejících s produkty Progress.

Podpora db prostředí nezahrnuje dodávku následujících služeb k softwarovým produktům PSC:

- Instalace updatů, upgradů a nových verzí databázového prostředí Progress, které je nutné provádět servisním technikem fyzicky v místě instalace u Objednatele.

1.4. StaproMEDEA - služby podpory provozu

Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajistit pro Objednatele následující Služby spojené s podporou funkčnosti a provozu ASW StaproMEDEA:

1.4.1. Preventivní prohlídky - kontrola funkčnosti, zabezpečení a optimalizace provozu dle sjednaných oblastí, včetně vypracování zprávy - protokolu a jeho zaslání odpovědné osobě Objednatele

Preventivní prohlídky zahrnují především kontrolu konfigurace a nastavení ASW včetně db prostředí, kontrolu platnosti a aktuálnosti číselníků, kontrolu výstupů, kontrolu metodických postupů používání ASW a využívání možností funkcionality ASW uživateli, včetně nastavení přístupových práv.

Rozsah preventivních prohlídek pro jednotlivé části ASW je Sjednán v příloze č. 1. Úhrada preventivních prohlídek je zahrnuta v základní ceně podpory ASW jako neoddělitelná součást základní podpory ASW.

1.5. StaproMEDEA - Služby podpory uživatelů

Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajistit pro Objednatele následující služby spojené s podporou uživatelů ASW StaproMEDEA:

1.5.1. Konzultační návštěvy - konzultační služby poskytované zpravidla v místě Objednatele dle sjednaných oblastí nebo pracovišť Objednatele, včetně vypracování Zprávy - protokolu a jeho zaslání odpovědné osobě Objednatele, které zahrnují:

- konzultační činnost pro uživatele a správce ASW,
- zaškolení uživatelů při rutinním provozu na pracovišti Objednatele,
- metodická podpora při rutinním používání ASW,
- sledování využití ASW a vypracování návrhů na jeho zlepšení (proškolení uživatelů ASW, organizační opatření, posílení, doplnění nebo přesuny techniky, apod.),
- metodická podpora konfigurace ASW a přípravy číselníků ASW.

Rozsah konzultačních návštěv pro jednotlivé části je sjednán v odst. 2 Přílohy č. 1 Smlouvy. Úhrada konzultačních návštěv je sjednána jako hodinová sazba a je uvedena v článku 3 Přílohy č1. Úhrada těchto služeb se řídí ustanovením čl. 6 Smlouvy.

1.6. Další ujednání k podpoře aplikačních software

1.6.1. Řešení změn

Bude-li změna či aktualizace na úrovni ASW vyžadovat změnu databázového prostředí, systémových softwarových či technických prostředků (dílčích komponent či celých zařízení), instalace a implementace upgradů nebo vyšších verzí databázových či systémových software nebo výměnu celých technologických částí, zavazuje se Dodavatel, že O této skutečnosti bude Objednatele informovat v předstihu tak, aby byl Objednatel schopen tuto změnu akceptovat a zajistit provedení změny sám nebo prostřednictvím Dodavatelé, příp. dalších třetích stran.

Dodavatel se zavazuje poskytnout Objednateli k řešení vynucených změn veškerou součinnost a potřebné služby na základě samostatné Smlouvy či objednávky.

Náklady na zajištění těchto změn hradí Objednatel.

1.6.2. Specifická ujednání pro preventivní prohlídky a konzultační návštěvy

a) V prvním roce platnosti Smlouvy bude provedena alikvotní část preventivních prohlídek a konzultačních návštěv.

b) Termíny preventivních prohlídek a konzultačních návštěv se stanoví vzájemnou dohodou s přihlédnutím k jejich rovnoměrnému rozložení v průběhu kalendářního roku.

c) Preventivní prohlídky jsou realizovány vzdálenou správou nebo návštěvami pracovníků Dodavatelé na pracovišti Objednatele. O způsobu provedení rozhoduje Dodavatel.

d) Konzultační návštěvy jsou realizovány návštěvami pracovníků Dodavatelé na pracovišti Objednatele.

e) Konzultace na dálku jsou poskytovány zejména prostřednictvím telefonu a dále elektronickou formou prostřednictvím záznamů HelpDesk, případně e-mailem.

f) Jednotlivé konzultační návštěvy jsou zaměřeny vždy na konkrétní oblast. Maximální rozsah konzultační návštěvy je jeden člověkoden (tj. 8 hodin běžné pracovní doby). Do této doby jé zahrnuta příprava Dodavatelé na provedení konzultační návštěvy, samotné provedení návštěvy a následné zpracování výsledků návštěvy formou protokolu.

   O provedení preventivní prohlídky a konzultační návstevy bude pracovníkem Dodavatelé sepsán protokol. Tento protokol bude předán určenému pracovníkovi Objednatele uvedenému v Příloze č. 3 Smlouvy.

2. Podpora technických prostředků informačního Systému

Podpora technických prostředků není touto Smlouvou Sjednána.

3. Kategorie incidentů a podpora prostředků IS

Pro stanovení potřebného rozsahu a dostupnosti Služby vzhledem k typu incidentu je zavedena kategorizace typu incidentů a služba programu podpory k danému typu incidentu.

Klasifikace incidentu	
Kategorie incidentu	Závažnost incidentu
Havárie - přerušení provozu	Funkce ASW jako celku nejsou pro uživatele dostupné a nelze pokračovat v užívání ASW. Celková ztráta funkcionality ASW, kdy není k dispozici žádné dočasné řešení problému.
Významná závada – významné omezení provozu	Služba ASW nebo kritické funkce ASW jsou pro uživatele významně omezeny, problém způsobuje závažnou ztrátu služeb ASW. V používání ASW lze pokračovat pouze omezeně, některé Z klíčových funkcionalit nelze použít. Není k dispozici žádné přijatelné náhradní řešení.