

PŘÍLOHA Č. 1 SMLOUVY O DÍLO

PODROBNÁ SPECIFIKACE SLUŽEB PRO SYSTÉM: ELEKTRONICKÁ KARTA PACIENTA A POJIŠŤOVNA**1. Požadavky na rozsah a úroveň služeb****1.1 Maintenance a základní podpora**

V rámci maintenance a základní podpory poskytuje zhotovitel následující služby:

1. Poskytování služby hotline včetně základní servisní technické podpory systému při odstraňování závad systému. Hotline bude k dispozici v režimu 24 x 7 v plném rozsahu sjednaných služeb.
2. Poskytování pravidelné profylaxe systému vč. indikace a předcházení možných problémů při užívání systému.
3. Poskytování aktualizací softwarových produktů a technologií a opravných patchů.
4. Dokumentace k aktualizacím softwarových produktů a technologií, aktualizace provozní dokumentace systému tak, aby odpovídala aktuálnímu stavu provozovaného systému.
5. Aplikace service packů a hotfixů nutných pro bezchybný chod systému a pro řešení problémů, které byly identifikovány na základě profylaxe a jejichž aplikace byla dohodnuta s objednatelem.
6. Konzultace funkcionalit systému v rozsahu dle potřeby, min. jednou za kalendářní čtvrtletí (osobní, videokonference).
7. Úpravy systému v návaznosti na změny právních předpisů ČR a EU a zdravotních pojišťoven (po předchozím souhlasu objednatele).
8. Poskytování součinnosti dalším poskytovatelům služeb zabezpečení provozu integrovaných systémů ZZS KV.
9. Součinnost s objednatelem při instalaci nových verzí systémového a databázového SW, bezpečnostních a opravných balíčků systémového SW (OS, DB apod.), obměně HW a komunikační infrastruktury („modernizované provozní prostředí“). Dílo bude prováděno i v modernizovaném provozním prostředí, pokud bude utvářeno po dohodě se zhotovitelem a požadavky na služby nebudou v rozporu se standardními požadavky na chod systému.

Požadovaný rozsah funkcionalit systému je následující:

Modul EKP

Elektronická karta pacienta (EKP) slouží pro zaznamenávání všech relevantních údajů o výjezdech a pacientech v rámci těchto výjezdů. Data jsou na vstupu čerpána z Informačního systému operačního řízení (IS OŘ) a následně během výjezdu nebo po jeho ukončení doplněna z MZD (mobilního zadávání dat), kontrolována a následně zpracována do formy pro vykazování pojišťovnám. Modul poskytuje tyto funkce:

1. Přebírání dat o výjezdu z IS OŘ (integrace s IS OŘ)
2. Přebírání dat ze systému MZD
3. Následné úpravy, doplnění a vícenásobná kontrola dat na výjezdových základnách
4. Předávání dat do IS Pojišťovna
5. Statistické vykazování (rozhraní pro tvorbu statistik dle potřeb objednatele)
6. Administrace systému (správa číselníků, správa uživatelských práv, údržba systému, správa databází)

Modul Pojišťovna

Slouží pro vyúčtování poskytnuté zdravotní péče zdravotním pojišťovnám.

Modul poskytuje tyto funkce:

1. Přebírání dat o výjezdu z modulu EKP
2. Tvorba podkladů pro fakturaci zdravotním pojišťovnám (k-dávky)
3. Opravy chybných dokladů a tvorba opravných dávek
4. Elektronický přenos dávek na zdravotní pojišťovny (integrace na rozhraní pojišťoven)
5. Údržba číselníků
6. Tvorba dávek je v souladu se standardy a metodikami všech zdravotních pojišťoven

Nová funkce systému vytvořená zhotovitelem v rámci rozšířené podpory se po řádném předání díla automaticky stává součástí systému a její podpora a maintenance se stává součástí díla dle čl. III odst. 1 písm. a) smlouvy (základní podpora a maintenance).

Druhy poruch:

- A) Situace, kdy systém nebo část systému je zcela nefunkční, neumožňuje práci uživatelů a nelze jej používat pro podporu procesů ZZS.
- B) Situace, kdy systém nebo část systému je částečně funkční, umožňuje částečné poskytování služeb, po přechodnou dobu se sníženým komfortem uživatelů, případně provizorním způsobem z důvodů na straně systému nebo jeho části.

Řešení poruch:

1. V případě, že se jedná o poruchu na systému dle této smlouvy, vztahují se na ni úroveň a podmínky poskytování služeb technické a technologické podpory (dále jen SLA) dle této smlouvy.
2. V případě, že se jedná o poruchu HW a SW infrastruktury, která není součástí systému, ale má dopad na jeho fungování, nevztahují se na tuto poruchu SLA dle této smlouvy do doby odstranění poruchy zasažené infrastruktury.
3. V případě, že bude snížena závažnost poruchy, snižují se poměrně k tomuto SLA i lhůty ve vztahu k nové závažnosti poruchy.

Způsob ohlašování poruch:

Objednatel (oprávněná osoba) hlásí poruchu na kontaktní místo zhotovitele (hot-line) prostřednictvím webové aplikace helpdesk, telefonicky nebo e-mailem. Kontaktní údaje a oprávněné osoby objednatele jsou uvedeny v bodě 4 této přílohy.

Reakce zhotovitele:

Zhotovitel je povinen zaznamenat na helpdesk přijaté hlášení vždy bez ohledu na použitý komunikační prostředek. Zhotovitel potvrdí objednateli elektronickou poštou nebo telefonicky, že obdržel výzvu k odstranění poruchy. V potvrzení uvede označení evidované poruchy a termín zahájení prací na odstraňování poruchy.

Úroveň požadovaných služeb

V následující tabulce je úroveň požadovaných služeb pro systém:

Oblast	Režim základní podpory
Elektronická karta pacienta (EKP)	24 x 7
Pojišťovna (POJ)	10 x 5
Klientské aplikace EKP/POJ na pracovištích ZZS - PC	10 x 5
Statistické vykazování	10 x 5
Integrace na IS OŘ	24 x 7
Datové sklady, databáze	24 x 7
Aplikační server Systému	24 x 7
Administrátorská aplikace	24 x 7

24 x 7 – poskytování služeb non-stop, tj. 24 hodin denně, 7 dní v týdnu, 365 dní v roce.

10 x 5 – poskytování služeb v pracovní dny, v pracovní době

Pracovní dny: pondělí – pátek; vyjma státních svátků, pracovní doba v pracovních dnech od 7:00 do 17:00 h

Lhůty

Druh poruchy	Režim	Zahájení odstraňování poruchy (reakční doba) od nahlášení	Lhůta na odstranění poruchy od nahlášení
A	24 x 7	4 hodiny	12 hodin
	10 x 5	4 hodiny v pracovní době	2 pracovní dny
B	24 x 7	12 hodin	48 hodin
	10 x 5	3 pracovní dny	5 pracovních dnů

V případě poruchy, která pominula a není možné identifikovat při prvotním výskytu její příčinu (neexistují logy, nejsou podklady od objednatele) a potřeby monitoringu v delším časovém úseku bude zadán incident na helpdesku po vzájemné dohodě mezi zhotovitelem a objednatelem převeden do specifické kategorie pro tento účel – kategorie „Odloženo“. V případě opakovaného výskytu bude incident znovu otevřen (k datu nahlášení) a řešen v souladu s dohodnutými SLA. Zhotovitel je povinen vyvinout aktivitu k identifikaci příčiny chyby již po prvním výskytu.

V případě poruch HW a SW infrastruktury objednatele (ve smyslu této přílohy, čl. 1.1, odst. Řešení poruch, bod 2) je zhotovitel povinen na žádost objednatele poskytnout objednateli veškerou součinnost při obnově systému.

1.2 Rozšířená podpora

V rámci rozšířené podpory jsou požadovány následující služby:

1. Školení pracovníků objednatele k systému.
2. Analytické a konzultační služby k systému.
3. Reporting a analýza dat systému.
4. Programové úpravy pro zajištění funkcionality pro procesní změny nebo nové moduly a funkce v rámci systému, při kterých nevzniká úplně nový systém (dílo).

5. Součinnost při řešení systémových problémů a při implementaci systémů třetích stran.
6. Aktualizace stávající dokumentace systému o nově dodané či změněné funkce systému.
7. Obnova SW a dat na HW z důvodů výlučně na straně objednatele a na jeho žádost.
8. Vývojové práce vyplývající z potřeb objednatele

Podmínky poskytování služeb rozšířené podpory

1. Objednatel pošle zhotoviteli poptávku obsahující specifikaci požadovaných služeb rozšířené podpory, včetně požadovaného termínu plnění.
2. Zhotovitel pošle objednateli nabídku na poskytnutí požadovaných služeb.
 - a. Lhůta pro doručení nabídky objednateli je 10 kalendářních dnů od doručení poptávky zhotoviteli. Lhůta je závazná a její nesplnění bude pokutováno v souladu se smlouvou.
 - b. Nabídka bude obsahovat příslušný počet hodin zahrnutých do paušální ceny díla dle čl. X smlouvy a v případě vyčerpání tohoto limitu počet hodin hrazených hodinovou sazbou dle čl. XI smlouvy.
 - c. Nabídka bude obsahovat jednotlivé lhůty pro zhotovení a implementaci požadovaného rozšíření.
 - d. Pokud požadované služby budou vyžadovat jakékoliv související náklady nad rámec služeb rozšířené podpory (rozšíření HW, rozšíření licencovaného SW apod.), bude tato nabídka obsahovat včetně cenové kalkulace a zdůvodnění.
 - e. Platnost nabídky bude min. 30 kalendářních dnů.
3. Pokud se objednatel rozhodne, že přijme nabídku zhotovitele, pošle zhotoviteli objednávku služeb dle nabídky („dílčí objednávku“).
4. Zhotovitel do 5 pracovních dnů potvrdí přijetí dílčí objednávky k poskytnutí služeb a zahájí provádění díla v souladu se svou nabídkou a dílčí objednávkou. Zhotovitel není oprávněn nepřijmout dílčí objednávku, pokud nedošlo ke změně rozsahu poskytovaných služeb nebo neuplynula doba platnosti nabídky zhotovitele.
5. Přijetím dílčí objednávky se termíny dle nabídky zhotovitele stávají závaznými a jejich nesplnění bude pokutováno v souladu se smlouvou.
6. Rozšířená podpora v rozsahu 300 hodin za kalendářní rok je již zahrnuta v roční ceně maintenance a základní podpory. Smluvní strany si vyhražují možnost na základě písemné dohody převést nevyčerpané hodiny rozšířené podpory ve smyslu předchozí věty do příštího kalendářního roku.

2. Součinnost objednatele při plnění díla

1. Objednatel se zavazuje zajistit zhotoviteli zabezpečený vzdálený přístup ke své technologii (VPN).
2. Objednatel poskytne veškerou potřebnou součinnost při nasazování nových verzí všech součástí systému a při jeho testování.
3. Objednatel umožní fyzický přístup k technologiím (HW, SW) na místě pracovníkům zhotovitele pro vykonávání servisních zásahů.

3. Ostatní podmínky

Kvalita a záruky:

1. Kvalita díla bude zcela odpovídat požadavkům kladeným na HW i SW ve shodě s touto smlouvou.
2. Zhotovitel bude provádět služby v kvalitě odpovídající účelu této smlouvy, obecně závazným předpisům a platným technickým normám.
3. Zhotovitel bude odpovídat za závady na HW produktu způsobené neodbornou obsluhou nebo údržbou pracovníky zhotovitele, a to až do výše nákupní ceny produktu, na kterém vznikla škoda.

Obnova dat, bezpečnost a pravidla pro update aplikace:

1. Zhotovitel nebude odpovědný za ztrátu nebo změnu dat při provozu počítačového systému objednatele zaviněnou objednatelem. Případnou obnovu dat bude v tomto případě provádět zhotovitel v součinnosti s objednatelem, a to na náklady objednatele.
2. Objednatel se zavazuje zachovat před provedením update serverové části aplikace předchozí funkční konfiguraci aplikace pro případ její opětovné potřeby.
3. Nové verze systému a aplikací zhotovitel předá objednateli k ověření deklarované funkčnosti. Vlastní implementace nebo instalace bude provedena zhotovitelem po odsouhlasení ze strany objednatele. Toto se netýká odstranění závad v rámci plnění základní podpory.

4. Kontaktní osobyKontaktní osoby a další kontakty objednatele:

Jméno	Telefon	E-mail
Ing. Martin Němeček	+420 606 717 185	nemecek@zzsvysocina.cz
Ing. Vlastimil Křížek	+420 721 159 388	krizek@zzsvysocina.cz
Adresa pro doručování zpráv z helpdesku:	+420 567 571 253	dozor1@zzsvysocina.cz

Kontaktní osoby zhotovitele:

Jméno	Telefon	E-mail
Ing. Lukáš Bušek	+420 731 526 703	lukas@emd-company.eu
Michal Nezbeda	+420 721 901 097	michal.nezbeda@emd-company.eu

Helpdesk zhotovitele:Adresa helpdesku (URL): <https://support.emd-company.eu/>

Telefon: +420 721 901 097

E-mail: support@emd-company.eu