

## PŘÍLOHA Č. 1: SPECIFIKACE SLUŽEB

V této příloze jsou uvedeny výchozí podmínky a požadavky na servisní služby v rámci této veřejné zakázky.

### SEZNAM ZKRATEK A POJMŮ

Zkratka/pojem	Význam
<b>24 x 7</b>	Poskytování služeb 24 hodiny denně, 7 dnů v týdnu
<b>10 x 5</b>	Poskytování služeb 10 hodin denně, 5 pracovních dnů v týdnu
<b>ČR</b>	Česká republika
<b>EU</b>	Evropská unie
<b>HELPDESK</b>	Systém pro nahlašování a evidenci řešení problémů a požadavků
<b>HW</b>	Hardware
<b>IS</b>	Informační systém
<b>Profylaxe</b>	Provádění činnosti na zjištění aktuálních a potenciálních problémů v podporovaných technologiích
<b>SLA</b>	Úroveň a podmínky poskytování služeb technické a technologické podpory.
<b>SW</b>	Software
<b>VPN</b>	Virtuální privátní síť (pro potřeby vzdáleného přístupu)
<b>ZOS</b>	Zdravotnické operační středisko
<b>ZZS</b>	Zdravotnická záchranná služba
<b>ZZS PK</b>	Zdravotnická záchranná služba Plzeňského kraje

Tabulka 1: Seznam zkratk a pojmů

# 1 ÚVOD

---

Předmětem plnění této smlouvy je poskytování servisních služeb, základní a rozšířené podpory provozu částí informačního systému zdravotnického operačního střediska (ZOS), souvisejících technologií, SW, systémového SW, HW a komunikační infrastruktury a souvisejících vybavení uvedených v samostatné příloze „Popis systému a úroveň požadovaných služeb“. Součástí dodávaných služeb nejsou dodávky HW, SW licencí ani rozšiřujících podpor nebo prodloužení záručních podmínek s výjimkou uvedených ve Smlouvě o zabezpečení podpory provozu. Pro potřeby tohoto dokumentu je pro označení Smlouvou podporovaných technologií dále využíván souhrnný název „Systém“.

Tento dokument specifikuje základní parametry a podmínky poskytování uvedených služeb.

Předmět plnění je tedy následující:

1. Zajištění technické a technologické podpory a nezbytných servisních služeb pro Systém.
2. Služby budou poskytovány v režimu 24x7 – služby systému a jeho částí budou k dispozici uživatelům nonstop, protože ZZS PAK poskytuje služby nonstop.
3. Nezbytné úpravy systému vyplývající ze změn legislativy, vyhlášek, případně dalších závazných dokumentů.
4. Pozáruční servis HW a komunikační infrastruktury a systémového SW pro provoz Systému.

Popis služeb je uveden dále v tomto dokumentu, v kap. 3 – Požadavky na služby.

Úroveň poskytovaných služeb pro jednotlivé části Systému jsou uvedeny v samostatné příloze „Popis systému a úroveň požadovaných služeb“.

## 2 VÝCHOZÍ STAV

---

Výchozí stav díla pro poskytování servisních služeb je dán vymezením IS a technologií pro zabezpečení provozu uvedenými v samostatné příloze „Popis systému a úroveň požadovaných služeb“.

## 3 POŽADAVKY NA SLUŽBY

---

V této kapitole jsou uvedeny požadavky na služby.

Všechny služby se vztahují k Systému popsanému v samostatné příloze „Popis systému a úroveň požadovaných služeb“.

### 3.1 KATEGORIE SLUŽEB

V rámci zabezpečení provozu jsou požadovány následující služby k Systému:

1. Servisní a základní podpora
2. Rozšířená podpora

Požadavky a parametry služeb jsou uvedeny v následujícím textu.

### 3.2 SERVISNÍ A ZÁKLADNÍ PODPORA

V této kapitole je uvedena specifikace služeb Servisní a základní podpora.

#### 3.2.1 Poskytované služby

Jsou požadovány 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, nicméně služby budou poskytovány dle úrovně v samostatné příloze „Popis systému a úroveň požadovaných služeb“.
2. Poskytování pravidelné profylaxe Systému vč. indikace a předcházení možných problémů při užívání Systému – 1x ročně.
3. Poskytování opravných patchů k Systému.
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, které byly identifikovány na základě profylaxe a jejich aplikace byla dohodnuta s Objednatelem.
6. Další služby uvedené v samostatné příloze „Popis systému a úroveň požadovaných služeb“.

Výčet Softwarových produktů a technologií, na které se vztahuje maintenance a základní podpora Systému je v samostatné příloze „Popis systému a úroveň požadovaných služeb“.

#### 3.2.2 Podmínky poskytování služeb

**Druhy poruch:**

- A. **Porucha kategorie A – Urgentní** – za Urgentní poruchu se považuje stav celkové nefunkčnosti Systému a nemožnost využívat klíčové funkcionality Systému.
  - Celkovou nefunkčností Systému se rozumí nefunkční server, databáze a všichni klienti Systému.
  - Klíčové vlastnosti Systému jsou definovány v příloze „Popis systému a úroveň požadovaných služeb“
- B. **Porucha kategorie B – Běžná** – za Běžnou poruchu se považuje stav, který neodpovídá platné dokumentaci/funkčnosti, ale neohrožuje klíčové funkcionality řešení.

### Řešení poruch:

1. V případě, že se jedná o poruchu na Systému dle této Smlouvy, vztahují se na ni SLA dle této Smlouvy.
2. V případě, že se jedná o poruchu integrovaného systému nebo HW a SW infrastruktury mimo tuto Smlouvu s dopadem na Systém uvedený v této Smlouvě, nevztahují se na tuto poruchu SLA dle této Smlouvy do doby odstranění poruchy integrovaného systému nebo infrastruktury.
3. V případě, že bude snížena závažnost poruchy, mění se adekvátně druh poruchy ve vztahu k nové závažnosti poruchy.
4. Poskytovatel je oprávněn navrhnout nebo poskytnout náhradní řešení poruchy tak, aby došlo k eliminaci dopadů této poruchy na provoz ZZS (snížení závažnosti nebo omezení poruchy) do konečného systémového řešení.

### Způsob ohlašování poruch:

Poruchy Objednatel (oprávněné osoby Objednatele) hlásí na kontaktní místo Poskytovatele (Hot-line) prostřednictvím helpdesk, telefonicky a/nebo elektronickou poštou. Poruchy kategorie A objednatel vždy hlásí telefonicky a doplňující informace poskytuje prostřednictvím helpdesk nebo elektronickou poštou. Poruchy kategorie B objednatel hlásí prostřednictvím helpdesk nebo elektronickou poštou.

Kontaktní údaje a oprávněné osoby Objednatele jsou uvedeny v samostatné příloze smlouvy.

### Reakce Poskytovatele:

Služba Hot-line Poskytovatele dle sjednané reakční doby potvrdí Objednateli (elektronickou poštou), že obdržela výzvu Objednatele k odstranění poruchy. V potvrzení uvede označení evidované poruchy. Tyto informace doručí osobě, která problém za Objednatele nahlásila a případně pracovišti helpdesk Objednatele. Servisní zásah lze zahájit buď vzdálenou správou, nebo příjezdem pracovníka Poskytovatele.

### Režimy

- 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

Porucha	Režim	Zahájení odstraňování poruchy (reakční doba) od nahlášení	Lhůta na odstranění poruchy od nahlášení
A	24 x 7	4 hodiny v pracovní době 12 hodin mimo pracovní dobu	24 hodin v pracovní době 36 hodin mimo pracovní dobu
B	24 x 7	Následující pracovní den	4 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 zadaný incident na helpdesk po vzájemné dohodě mezi Poskytovatelem a Objednatelem převeden do specifického stavu pro tento účel – stav „Odloženo“. V případě opakovaného výskytu bude incident znovu

otevřen (k datu nahlášení) a řešen v souladu s dohodnutými SLA. Poskytovatel je povinen vyvinout aktivitu k identifikaci příčiny chyby již po prvním výskytu.

V případě poruch hardwarového zařízení, systémového software či informačního systému Objednatele je Poskytovatel povinen na žádost Objednatele poskytnout Objednateli veškerou asistenci při instalaci Systému a zálohovaných dat na záložní hardware v rámci této smlouvy bez nároku na další platby.

### 3.2.3 Ostatní podmínky

Ostatní podmínky na poskytování základní podpory jsou:

1. Servisní výjezdy (práce a cestovní náklady) na území působnosti Objednatele (kraj) nebudou Poskytovatelem Objednateli účtovány (bezplatné plnění).
2. Legislativní úpravy systému v návaznosti na změny legislativy, vyhlášek a nařízení ČR a EU a zdravotních pojišťoven – v rámci paušální platby. Tyto úpravy však podléhají předchozímu odsouhlasení ze strany objednatel.
3. Poskytování součinnosti dalším poskytovatelům služeb zabezpečení provozu integrovaných systémů v rámci poskytování servisní nebo základní podpory v rámci zabezpečení provozu.
4. V rámci provozu Systému bude v součinnosti Objednatele a Poskytovatele docházet k instalacím nových verzí SW, bezpečnostních a opravných balíčků systémového SW (OS, DB apod.) a obměna HW a komunikační infrastruktury („modernizované provozní prostředí“). Služby budou na Systém poskytovány i na modernizované provozní prostředí, pokud bude zajištěno ve vzájemné součinnosti s Poskytovatelem nebo nebudou v rozporu se standardními požadavky na chod Systému. Specifikace těchto komponent (Systémový SW, HW komunikační infrastruktura) v příloze „Popis systému a úroveň požadovaných služeb“ popisují výchozí stav, který ilustruje prostředí Systému a tento stav může být v rámci výběrového řízení nebo provozu modernizován (změněn/rozšířen/povýšen).

Další podmínky mohou být stanoveny v samostatné příloze „Popis systému a úroveň požadovaných služeb“.

## 3.3 ROZŠÍŘENÁ PODPORA

V této kapitole je uvedena specifikace služeb rozšířené podpory.

### 3.3.1 Požadované služby

Rozšířená podpora zahrnuje následující služby nad rámec kategorie služeb „Servisní a základní podpora“:

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 malé 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. Další Zadavatelem požadované Služby ve vazbě na Systém – datové práce v systému, kontrola běhu systému, zakládání uživatelů, ostatní servisní činnosti nad rámec základní technické podpory.
7. Aktualizace stávající dokumentace Systému o nově dodané či změněné funkce Systému.
8. Obnova SW a dat na HW po přeinstalacích na požadavek Objednatele.

### 3.3.2 Podmínky poskytování služeb

Služby budou poskytovány následujícím způsobem:

1. Objednatel (kontaktní osoba) pošle Požadavek na rozšířenou podporu na Poskytovatele (kontaktní osobu) obsahující specifikaci požadovaných služeb rozšířené podpory, včetně požadovaného termínu plnění.
2. Poskytovatel pošle Objednateli nabídku na poskytnutí požadovaných služeb.
  - a. Poslání nabídky Objednateli do 21 kalendářních dnů od Požadavku na rozšířenou podporu. Lhůta je závazná a její nesplnění bude pokutováno v souladu se Smlouvou.
  - b. Nabídka bude oceněna počtem hodin a sazbou dle položkového rozpočtu, který je samostatnou přílohou 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 nacenění a zdůvodnění.
  - e. Platnost nabídky bude min. 30 kalendářních dnů.
3. Pokud se Objednatel rozhodne, že přijme nabídku Poskytovatele, pošle Poskytovateli výzvu k poskytnutí služeb dle nabídky („Dílčí objednávku“).
4. Poskytovatel do 5 pracovních dnů potvrdí přijetí Dílčí objednávky k poskytnutí služeb a zahájí poskytování v souladu se svou nabídkou a Dílčí objednávkou. Poskytovatel není oprávněn nepřijmout Dílčí objednávku, pokud nedošlo ke změně rozsahu požadovaných služeb oproti Požadavku na rozšířenou podporu nebo neuplynula doba platnosti nabídky Poskytovatele.
5. Přijetím Dílčí objednávky se termíny, dle nabídky Poskytovatele stávají závaznými a jejich nesplnění bude pokutováno v souladu se Smlouvou.

## 4 SOUČINNOST OBJEDNATELE

---

1. Zajištění zabezpečeného vzdáleného přístupu Poskytovateli k technologii Objednatele (VPN).
2. Objednatel se zavazuje poskytovat veškerou potřebnou součinnost při nasazování nových verzí všech součástí Systému a podílet se na jeho testování.
3. Umožnění fyzického přístupu k technologiím (HW, SW) na místě pracovníkům Poskytovatele pro vykonávání servisních zásahů.
4. Stanovit pověřené osoby zodpovědné za nahlašování a evidenci problémů.

## 5 OSTATNÍ PODMÍNKY

---

### Kvalita a záruky:

1. Kvalita služeb bude zcela odpovídat požadavkům kladeným na HW i SW ve shodě s touto Specifikací služeb.
2. Poskytovatel se bude zavazovat provádět služby v kvalitě odpovídající účelu této Smlouvy, obecně závazným předpisům a platným technickým normám.
3. Poskytovatel bude odpovídat za závady na HW produktu způsobené neodbornou obsluhou nebo údržbou pracovníky Poskytovatele, a to až do výše nákupní ceny produktu, na kterém vznikla škoda.
4. Poskytovatel nebude odpovídat za jakékoli škody vzniklé Objednateli, ani za neplnění nebo zpožděné plnění svých povinností vyplývajících ze Smlouvy, dojde-li k nim v důsledku působení vyšší moci. Působením vyšší moci se rozumí okolnosti vylučující odpovědnost podle Zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, zejména pak negativní vliv takové škody v době platnosti Smlouvy, nepředvídatelné události (živelná pohroma, průmyslová katastrofa, ozbrojený konflikt, revoluce nebo obdobná změna státního režimu), jejichž výskyt a vliv podstatně působí na plnění Smlouvy, aniž by tomuto vlivu Objednatel a/nebo Poskytovatel mohli s použitím veškerých jim právně dostupných a rozumně požadovatelných prostředků účinně zabránit.

### Obnova dat, bezpečnost a pravidla pro update aplikace:

1. Poskytovatel nebude odpovědný za ztrátu nebo změnu dat při provozu počítačového systému Objednatele způsobenou používáním systému v rozporu s projektovou dokumentací. Případnou obnovu dat bude provádět Poskytovatel ze záloh, předaných mu Objednatelem.
2. Poskytovatel upozorní Objednatele na případné změny v doporučených pravidlech pro zálohování a obnovu systému, která byla součástí projektové dokumentace Díla.
3. Objednatel se zaváže zachovat před provedením update serverové části aplikace Systému předchozí funkční konfiguraci aplikace pro případ její opětovné potřeby (Rollback zpět).
4. Poskytovatel v plném rozsahu odpovídá za provádění patch-managementu serverů a mobilních zařízení, pokud jsou součástí Systému.
5. Nové verze Systému a aplikací budou Poskytovatelem předány Objednateli k ověření deklarované funkčnosti. Vlastní implementace nebo instalace bude provedena Poskytovatelem po odsouhlasení Objednatelem. Toto se netýká odstranění závad v rámci plnění základní podpory.

### Omezení platnosti smlouvy:

1. V rámci Smlouvy nebude Poskytovatel povinen poskytovat služby na takové výrobky, na kterých Objednatel provedl jakékoli změny, které nejsou v souladu se specifikací výrobku dodanou výrobcem.
2. Poskytovatel rovněž nebude poskytovat služby pro výrobky, u kterých Objednatel nedovolí provést nezbytné nebo doporučené změny.
3. Objednatel bude zcela zodpovídat za slučitelnost jiných výrobků, které nebudou ve Smlouvě zahrnuty, s výrobky, které jsou ve Smlouvě vyjmenovány.
4. V rámci Smlouvy nebude Poskytovatel povinen poskytovat jakékoli služby, jejichž potřeba vzniká následkem použití výrobků v podmínkách, které jsou v rozporu s pokyny v příslušné dokumentaci, z prací vykonaných neautorizovanými osobami nebo následkem vyšší moci (působení vyšší moci) tyto služby však mohou být na základě dohody stran provedeny na náklady Objednatele.



Poskytovatel bude oprávněn přerušit poskytování služeb, pokud Objednatel nenaplní závazky vyplývající z uzavřené Smlouvy a pokud na takové přerušení Objednatele předem upozorní.

### POSTOUPENÍ PRÁV:

Objednatel ani Poskytovatel nebudou převádět jakákoli práva, povinnosti nebo závazky vyplývající ze Smlouvy na třetí osobu bez předchozího souhlasu druhé smluvní strany.

### SERVIS VYBAVENÍ PROVÁDĚNÝ PRACOVNÍKY OBJEDNATELE:

1. Pracovníkům Objednatele bude umožněno provádět drobné opravy závad vybavení vlastními silami při dodržení všech závazných podmínek a ustanovení jakož i veškerých pracovních postupů a doporučení stanovených Poskytovatelem.
2. Pracovník Objednatele bude povinen vyžádat si souhlas Poskytovatele v každém případě, kdy nebude zcela jisté, zda bude oprávněn provést danou opravu vlastními silami a současně si vyžádat doporučení vhodného postupu provedení opravy. Souhlas Poskytovatele i jím doporučený pracovní postup musí být zaevidován v helpdesku, provozovaném Poskytovatelem.
3. Stejně tak veškeré informace o zjištěných závadách a provedených opravách (vč. sériových čísel měněných komponent) bude Objednatel povinen řádně evidovat prostřednictvím helpdesku, provozovaného Poskytovatelem.
4. Za opravy provedené pracovníky Objednatele neponese Poskytovatel žádnou zodpovědnost a na tyto opravy nebude poskytovat žádné záruky. Poskytovatel dále neponese žádnou zodpovědnost za jakékoli závady nebo škody, způsobené pracovníky Objednatele při provádění oprav vybavení. Tyto závady nebude možné považovat za chyby informačního systému a případné odstranění těchto závad Poskytovatelem bude placenou službou.