

Příloha č. 1: Technická specifikace

Zajištění provozu ZOS KVK – Příloha č. 1a – Společné požadavky

1. Předmět plnění veřejné zakázky

(1) Předmětem plnění veřejné zakázky je poskytování služeb zajištění provozu k souboru informačních systémů, aplikačního software a dalších souvisejících technologií (soubor dále také jen „IS ZZS KVK“ nebo „Systém“) využívaných ze strany Zdravotnické záchranné služby Karlovarského kraje, příspěvková organizace (ZZS KVK) pro provoz zdravotnického operačního střediska (ZOS), poskytování přednemocniční neodkladné péče (PNP) v terénu, sledování vozidel a vykazování poskytnuté péče zdravotním pojišťovnám. Většina technologií IS ZZS KVK byla pořízena v rámci projektu reg.č. CZ.1.06/3.4.00/11.07835 s názvem „Jednotná úroveň informačního systému operačního řízení a modernizace technologie pro příjem TV“ podpořeném z Integrovaného operačního programu (IOP), výzvy č. 11, který byl realizován v letech 2012-2015, a dalších návazných projektů.

(2) Cílem služeb bude zajišťovat provozuschopnost dále uvedených technologií, včetně specializovaných informačních systémů, aplikačního software, výpočetní infrastruktury, radio komunikací a dalších souvisejících technologií.

(3) Stávající stav IS ZZS KVK je výchozím stavem pro požadovaný předmět plnění veřejné zakázky (popis výchozího stavu je uveden dále v tomto dokumentu), tj. pro poskytování služeb zajištění provozu (dále také jen „servisní služby“). Servisní služby se vztahují i na případné budoucí úpravy Technologie ZZS KVK realizovaných v rámci dále poskytovaných služeb.

(4) V současné době je IS ZZS KVK v provozu a jsou k němu poskytovány servisní služby v souladu s uzavřenou smlouvou. Stávající servisní smlouva skončí k 31. 1. 2021, záměrem Objednatele je navázat na ukončení stávající smlouvy a zajistit servisní služby na další období.

(5) Před zahájením zajišťování servisních služeb v plném rozsahu proběhne tzv. inicializace, během které bude uchazeč seznámen se stavem jednotlivých zařízení na místě a následně je převezme do své správy.

(6) Objednatel nepředpokládá výměnu ani obměnu stávajícího systému IS ZZS KVK nebo jeho částí v rámci této veřejné zakázky, nicméně nevyklučuje ani obměnu ani upgrade částí IS ZZS KVK, pokud jsou nezbytné pro poskytování služeb poskytovatele a budou-li zajištěny všechny funkcionality stávajícího systému a splněny dále uvedené požadavky. Pokud poskytovatel nabídne výměnu nebo obměnu v jakékoliv části Systému, jsou tyto změny součástí předmětu plnění, poskytovatel zahrne náklady na tyto změny do nabídkové ceny a popíše tyto změny do své nabídky tak, aby byl Objednatel schopen posoudit soulad změn s dále uvedenými požadavky a dopady takovýchto změn na svůj provoz.

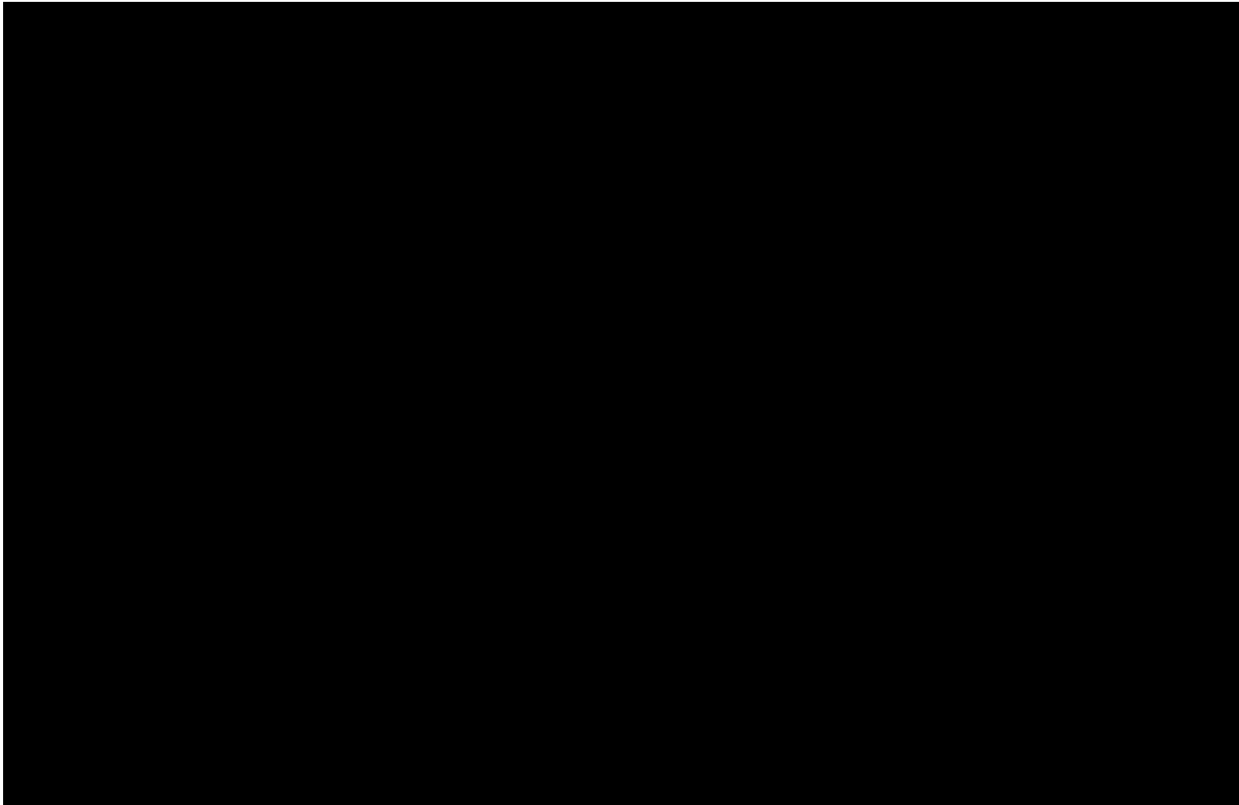
1.1. Servisní služby – požadavky na úroveň služeb (SLA)

(1) Předmětem plnění této veřejné zakázky je zajištění servisních služeb v režimu, který zajišťuje optimální poměr mezi náklady na zajištění provozu a udržení kritických komponent Systému v nepřetržitém provozu. Detailní specifikace servisních služeb pro jednotlivé části je uvedena v technické specifikaci včetně tzv. katalogových listů.

V dalším textu jsou části, pro které je požadováno zajištění servisních služeb označovány také jako „zařízení“, „systémy“, „zařízení/systémy“ nebo „Prvek IT“.

(2) Pro servisní služby jsou definovány následující úrovně servisních služeb:

Úroveň služeb	Popis
---------------	-------



Příloha č. 1: Technická specifikace

Zajištění provozu ZOS KVK – Příloha č. 1a – Společné požadavky

Úroveň služeb	Popis
SLA-1	Poskytování základních služeb technické podpory pro zajištění funkčnosti a provozuschopnosti daného zařízení, včetně technické podpory při opravě nebo výměně hardwarových komponent v případě poruchy, havárie nebo ztráty funkčnosti. Samotné zajištění opravy nebo výměny hardwarových komponent v případě jejich poruchy, havárie nebo ztráty funkčnosti není předmětem plnění.
SLA-2	Poskytování komplexních služeb technické podpory nad rámec základních služeb úrovně SLA-1, tj. poskytování hotline, kontaktního místa, garance reakční doby a doby odstranění závady (nebo snížení závady na nižší úroveň v daném časovém limitu).
SLA-3	Poskytování komplexních služeb technické podpory nad rámec základních služeb úrovně SLA-1, tj. poskytování hotline, kontaktního místa, garance reakční doby a doby odstranění závady (nebo snížení závady na nižší úroveň v daném časovém limitu). Poskytování služeb rozšířené podpory pro vybrané části (část 1 MZD, část 2 ZOS). Od SLA-2 se liší vyššími nároky na rychlost reakce a dobu vyřešení incidentu.

(3) V následující tabulce jsou uvedeny kategorie incidentů, které jsou následně využity pro potřeby stanovení reakčních dob jednotlivých úrovní servisních služeb:

Kategorie incidentu	Popis
---------------------	-------

Příloha č. 1: Technická specifikace

Zajištění provozu ZOS KVK – Příloha č. 1a – Společné požadavky

Kategorie incidentu	Popis
A	<p>Situace, kdy Systém nebo část Systému není funkční, z důvodů na straně Systému nebo jeho části, na niž je uchazeč povinen poskytovat servisní služby, za incident kategorie A se považuje stav, kdy je splněna alespoň jedna z následujících podmínek:</p> <ol style="list-style-type: none"> celková nefunkčnost Systému; nemožnost využívat klíčové funkcionality systému (příjem tísňové výzvy, vyslání prostředku a komunikační prostředky); nefunkčnost části systému, která se projevuje pro více jak 5 uživatelů; nemožnost využívat mobilní části systému (mobilní zadávání dat nebo sledování vozidel nebo navigačního software) pro více než 5 zařízení; závažné porušení bezpečnosti – přístup k systému a datům bez autentifikace, či autorizace (obejití přístupových práv); neoprávněný přístup k technickým prostředkům; neoprávněné zacházení s daty (přístup neodpovídající přiřazené roli v systému); přihlášení do systému pomocí neplatných certifikátů, či hesel; přístup k systému (jiným systémem, nebo fyzickou osobou) pomocí jiných služeb než definovaných; a jiné, které ohrožují integritu, důvěryhodnost, či neodvolatelnost uložených a poskytovaných dat.
B	<p>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, na niž je uchazeč povinen poskytovat servisní služby. Případně bezpečnostní problémy mimo kategorii A, které ale neohrožují klíčové funkcionality řešení, Systém je možné provozovat v omezeném rozsahu, neohrožujícím jeho věrohodnost a zajišťujícím kompletnost a úplnost zpracovávaných dat.</p>
C	<p>Nedostatky a vady drobného rozsahu, které nebrání užívání Systému nebo jeho části, nicméně nejsou v souladu s předaným a dokumentovaným stavem Systému nebo jeho části.</p>

(4) V následující tabulce jsou pro jednotlivé úrovně servisních služeb definovány maximální doby pro dílčí úkony (parametry SLA), které musí být dodrženy:

Úroveň služeb	Kategorie incidentu A		Kategorie incidentu B		Kategorie incidentu C	
	Reakce	Vyřešení	Reakce	Vyřešení	Reakce	Vyřešení
SLA-1	2 pracovní dny	4 pracovní dny	4 pracovní dny	15 pracovních dní	15 pracovních dní	Po dohodě s Objednatelem

Příloha č. 1: Technická specifikace

Zajištění provozu ZOS KVK – Příloha č. 1a – Společné požadavky

Úroveň služeb	Kategorie incidentu A		Kategorie incidentu B		Kategorie incidentu C	
	Reakce	Vyřešení	Reakce	Vyřešení	Reakce	Vyřešení
SLA-2	24 hodin	48 hodin	NBD	4 pracovní dny	2 pracovní dny	Po dohodě s Objednatelem
SLA-3	4 hodiny (12 hodin)	12 hodin (36 hodin)	8 hodin (12 hodin)	2 pracovní dny	2 pracovní dny	Po dohodě s Objednatelem

Údaje v závorkách platí v případě, že hlášení závady bylo přijato poskytovatelem servisních služeb mimo pracovní dobu, pracovní doba je v pracovní dny od 8:00 do 17:00.

V případě služby SLA-1 se doba počítá od okamžiku, kdy má dodavatel k dispozici všechny potřebné komponenty v plně funkčním stavu (opravy nebo výměny hardwarových komponent nejsou součástí plnění).

(5) V rámci technické specifikace jsou používány tyto definice:

Pojem	Význam
Incident (Požadavek)	Indikovaný problém technologie, případně části Systému, který není v souladu s dokumentovaným stavem akceptovaného řešení.
Reakce (Reakční doba)	Doba mezi nahlášením incidentu a potvrzením přijetí a zahájením řešení incidentu uchazečem.
Vyřešení (Doba vyřešení)	Doba mezi nahlášením incidentu a vyřešením a předáním k ověření. Doba potřebná na ověření vyřešení ze strany Zákazníka není započítávána do Doby vyřešení. Vyřešením je chápáno i snížení úrovně incidentu v daném čase a tím prodloužení doby pro řešení v souladu s nižší úrovní incidentu.
SLA	Konkrétní smluvní parametry pro poskytování služeb v daných úrovních servisních služeb.
NBD	Následující pracovní den od doby nahlášení incidentu.
On-site/Off-site	Uchazeč zajistí fyzickou přítomnost pracovníka (specifikace požadované role je uvedena v katalogových listech) do 60 min od nahlášení požadavku v době uvedené jako „on-site“ v běžných pracovních dnech, např. pro „8-17 on-site, 17- 8 off-site“ to je doba od 8h do 17h. V době uvedené jako „off-site“ je rozhodnutí o fyzické přítomnosti pracovníka plně pod kontrolou uchazeče, který je povinen zajistit služby dle podmínek SLA. Podmínky „on-site/off-site“ v žádném případě nenahrazují ostatní požadavky na zabezpečení služby, včetně SLA, pouze upřesňují požadavky zadavatele na fyzickou přítomnost pracovníků uchazeče.
BE (Best Effort)	Uchazeč vyvine maximální možné úsilí na provedení požadavku a zejména na zajištění požadovaných parametrů Prvku IT v nejkratší možné době.

(6) Zadavatel požaduje v maximální míře zajistit dostupnost a spolehlivost všech spravovaných systémů – kritické části systému musí být vysoce dostupné, tzn., že musí být

Příloha č. 1: Technická specifikace

Zajištění provozu ZOS KVK – Příloha č. 1a – Společné požadavky

zajištěna HW a SW prostředky jejich maximální odolnost proti výpadkům. Zadavatel požaduje zajistit níže uvedenou minimální požadovanou dostupnost a spolehlivost dle jednotlivých částí systémů:

Kód	Označení služby	Úroveň SLA	Název služby
Část 1 - MZD - Služby provozu MZD, EKP, POJ			
S.1.1	S-IS-MZD	SLA-3	Správa MZD
S.1.2	S-IS-EKP	SLA-3	Správa EKP
S.1.3	S-IS-POJ	SLA-3	Správa POJ
Část 2 - ZOS - Služby provozu ZOS, GIS			
S.2.1	S-IS-ZOS	SLA-3	Správa ZOS
S.2.2	S-IS-GIS	SLA-3	Správa GIS
Část 3 - RED - Správa nahrávání hovorů			
S.3.1	S-IS-RED	SLA-2	Správa nahrávání hovorů
Část 4 - CAR - Služby provozu sledování vozidel			
S.4.1	S-CAR-GPS	SLA-2	Správa přístrojů GPS
S.4.2	S-CAR-AVL	SLA-3	Správa AVL
S.4.3	S-CAR-EKJ	SLA-2	Správa EKJ
Část 5 - INT - Služby provozu integrace radio a telefonie			
S.5.1	S-INT-PEG	SLA-3	Správa integrace sítě Pegas
S.5.2	S-INT-TEL	SLA-3	Správa integrace telefonie
Část 8 - INF - Služby provozu infrastruktury			
S.8.1	S-INF-DESK	SLA-3	Správa virtualizovaných desktopů
S.8.2	S-INF-VIRT	SLA-3	Správa virtualizačního prostředí včetně zálohování
S.8.3	S-INF-DB	SLA-3	Správa databází
S.8.4	S-INF-OS	SLA-3	Správa operačních systémů včetně AD
S.8.5	S-INF-SRV	SLA-3	Správa serverů včetně racků
S.8.6	S-INF-STR	SLA-3	Správa datového úložiště
S.8.7	S-INF-LAN	SLA-3	Správa LAN, firewallů a VPN
S.8.8	S-INF-PROJ	SLA-2	Správa koncových zařízení a sdílených systémů
S.8.9	S-INF-HD	SLA-3	Služby HelpDesk

(7) Uchazeč je povinen zajistit jednotný čas na všech zařízeních, které bude mít ve správě, tzn. synchronizace klientů a systémů s Objednatelům určeným time serverem.

(8) V rámci poskytování služeb je nezbytné zajištění ochrany osobních údajů a bezpečnosti v souladu s legislativou a moderními principy – Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob (GDPR), zákona č. 181/2014 Sb. – Zákon o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti) a požadavky kladené na KII.

(9) Zadavatel požaduje zajistit udržení stávající bezpečnosti předmětu díla po celou dobu zajišťování servisních služeb minimálně v rozsahu:

Příloha č. 1: Technická specifikace

Zajištění provozu ZOS KVK – Příloha č. 1a – Společné požadavky

- (a) Autorizace, autentifikace uživatelů a uživatelská oprávnění zajišťující přístup jen ke schváleným informacím a funkcím a to včetně návaznosti na ochranu osobních údajů.
 - (b) Zabezpečení komunikace mezi moduly informačního systému, informačními systémy v rámci integrace a další výměně dat - preferovaná je integrace na principu webových služeb, které budou zabezpečeny protokolem SSL s použitím obousměrné autentizace.
 - (c) Využití moderních principů ochrany a zabezpečení dat (principy zálohování) a provozu informačních systémů (redundance, Fail-Over/Fail-Back a další).
- (10) Zadavatel požaduje zajištění projektového vedení realizace předmětu plnění ze strany Uchazeče a jeho případných subdodavatelů po celou dobu realizace předmětu plnění.
- (11) Rámcový rozsah a specifikace servisních služeb jsou dále upřesněny v příloze 1c – technické specifikaci pro každou část.
- (12) Uchazeč dle svého uvážení může doplnit v nabídce další služby, které jsou dle jeho názoru nezbytné pro úspěšnou realizaci zakázky.
- (13) V případě nedodržení požadavků na úroveň SLA může být Zadavatelem uplatněna smluvní sankce, definovaná ve Příloze 2 (Smlouva o podpoře provozu).

1.2. Servisní služby – požadavky na dostupnost

- (1) Uchazeč se dále zavazuje dodržovat při řešení požadavků tzv. garanci dostupnosti Systému. Garance dostupnosti je definována pro vybrané části Systému a definuje Zadavatelem akceptovatelnou dobu, po kterou je možné během kalendářního měsíce, aby daná část Systému nebyla dostupná.
- (2) V případě nedodržení požadavků na dostupnost vybraných částí Systému může být Zadavatelem uplatněna smluvní sankce, definovaná ve Příloze 2 (Smlouva o podpoře provozu).

1.3. Vyloučení z předmětu plnění

- (1) Součástí služeb není prodloužení záruky a podpory výrobců stávající infrastruktury/zařízení a související služby. Za zajištění záruky a maintenance/podpory výrobce na infrastrukturu/zařízení odpovídá Objednatel včetně nezbytné součinnosti poskytovatele záruky a maintenance/podpory výrobce.
- (2) Předmětem předmětu plnění není zajištění v rámci požadavků neuvedené komunikační infrastruktury (sítě apod.) mezi jednotlivými prvky systému. ZZS zajistí nezbytná síťová propojení pro realizaci předmětu plnění a provoz řešení.
- (3) Předmětem předmětu plnění není zajišťování funkčnosti integrací na další informační systémy ZZS KVK, které nejsou explicitně uvedeny v rámci výchozího stavu dílčích částí Systému.
- (4) Předmětem předmětu plnění není spotřební materiál využívaný v následném provozu Systému neuvedený v rámci požadavků na předmět plnění.

1.4. Servisní dokumentace

- (1) Zadavatel požaduje před zahájením realizace předmětu plnění zpracování Servisní dokumentace, která bude zahrnovat informace a pracovní postupy pro všechny činnosti potřebné pro řádné plnění předmětu plnění. Servisní dokumentace musí být před zahájením prací schválena zadavatelem.

Příloha č. 1: Technická specifikace

Zajištění provozu ZOS KVK – Příloha č. 1a – Společné požadavky

(2) Servisní dokumentace musí zohlednit podmínky stávajícího stavu a musí obsahovat minimálně tyto části:

- (a) Detailní popis všech postupů a procesů při zajišťování podpory provozu. Popis musí plně pokrývat všechny systémy a komponenty pro které je podpora provozu zajišťována.
- (b) Detailní popis způsobu a rozsahu předávání informací o poskytované službě, včetně vzorů reportů a frekvenci jejich předávání zadavateli.
- (c) Způsob zajištění projektového řízení na straně uchazeče pro realizaci předmětu plnění.
- (d) Detailní popis zajištění bezpečnosti informací.
- (e) Návrh akceptačních kritérií a akceptačních testů zahrnující všechny případy, kdy dochází k servisním zásahům, které mění konfiguraci nebo v rámci kterých dojde k výměně částí komponenty nebo systémů.
- (f) Detailní popis údržby systémů.

(3) V rámci nabídky uchazeč předloží návrh obsahu servisní dokumentace a ukázkou zpracování alespoň 3 libovolných postupů při zajišťování služeb podpory provozu, celkem v rozsahu max. 10 stran A4. Zadavatel si vyhrazuje právo přizpůsobit rozdělení obsahu a objemu servisní dokumentace jednotlivým částem dle potřeb při zahájení realizace předmětu plnění.

1.5. Systémová a ostatní dokumentace

(1) Uchazeč je povinen udržovat systémovou, uživatelskou, bezpečnostní a provozní dokumentaci v aktuálním stavu po celou dobu předmětu plnění.

(2) Aktuální verze systémové, uživatelské, bezpečnostní a provozní dokumentace budou uchazeči předány při zahájení realizace předmětu plnění.

(3) Dokumenty budou zpracovávány v následujících programech elektronicky a uloženy v následujících formátech:

- MS Office 2007 (MS Word 2007, MS Excel 2007, MS PowerPoint 2007) nebo novější
- MS Project 2007 nebo novější
- WinZip (formát .zip)
- Portable Document Format (formát .pdf).

(4) Preferovaná forma předávaných dokumentů, které nebudou vyžadovat podpisy konkrétních osob je elektronicky, a to emailem na kontaktní osobu. K předávání a k archivaci souborů se používají elektronická média (CD/DVD) s možností pouze zápisu, nikoliv přepisovatelná.

(5) Veškerá dokumentace bude podléhat schvalování (akceptaci) při převzetí ze strany Zadavatele.

(6) Veškerá dokumentace musí být zhotovena výhradně v českém jazyce, bude dodána v 1x kopii v elektronické formě a na vyžádání zadavatele také 1x kopie v papírové formě.

1.6. Předávání informací o poskytované službě

(1) Uchazeč zpracuje a poskytne Zadavateli každý měsíc souhrn informací v elektronické formě o poskytovaných službách (report), ve kterém je popsán průběh realizace plnění za

Příloha č. 1: Technická specifikace

Zajištění provozu ZOS KVK – Příloha č. 1a – Společné požadavky

uplynulé období, včetně přehledu dodržování SLA parametrů, provedené služby a návrh doporučených opatření pro další období pro zvýšení bezpečnosti a dostupnosti systémů a prevenci incidentů.

- (2) Report bude za příslušné období vždy obsahovat minimálně:
 - a. Popis úkonů prováděných v rámci poskytování služeb podpory provozu
 - b. Popis incidentů včetně přesného času nahlášení incidentu a vyřešení incidentu s rozlišením na minuty, počet incidentů, přehled incidentů v daném vyhodnocovacím období včetně vyhodnocení dodržení požadované úrovně SLA.
 - c. Informace o nedodržení garance dostupnosti a vyhodnocení splnění maximálních limitů SLA.
 - d. Informace o provedených změnách na Prvcích IT spojených s poskytováním služby.
 - e. Informace o bezpečnostních incidentech zjištěných v souvislosti s poskytováním služby.
 - f. Požadavek na součinnosti Zadavatele, požadované Uchazečem, k tomu, aby mohl dostát svým závazkům v poskytování předmětné služby.

1.7. Harmonogram poskytování služeb

- (1) V průběhu poskytování služeb je Uchazeč povinen sestavovat harmonogram poskytovaných služeb. Harmonogram bude připravován vždy na dobu nejméně 1 měsíc dopředu a plán musí být předán zadavateli ke schválení nejpozději 3 pracovní dny před započítáním realizace poskytování služeb na dané období.
- (2) Harmonogram bude obsahovat časový rozvrh služeb a činností, případně jejich částí, které mají pravidelný charakter (profylaxe, údržba apod.), případně které jsou předvídatelné (instalace patchů, upgradů atd.).
- (3) Všechny provozní činnosti musí být přednostně prováděny v době minimální zátěže dotčených systémů, mimo pracovní dobu a mimo dobu, kdy probíhá servis na informačních systémech zadavatele.

1.8. Způsob poskytování služeb

- (1) Plnění je poskytováno zejména následujícím způsobem:
 - (a) Prostřednictvím pracovníka Uchazeče přímo na pracovišti Zadavatele,
 - (b) Prostřednictvím pracovníka Uchazeče Vzdálenou správou,
 - (c) Prostřednictvím pracovníka Uchazeče formou vzdálené konzultace,
 - (d) Po dohodě smluvních stran automatizovanými nástroji při Monitorování, umožňují – li to technické prostředky na straně Zadavatele.
- (2) Uchazeč provede písemný záznam o provedení Služby na pracovišti Zadavatele, který předá Zadavateli a nechá si ho od něj potvrdit. Servisní služby, které jsou poskytovány vzdálenou formou, mohou být evidovány v elektronickém seznamu provedených úkonů.
- (3) Zadavatel se zavazuje zabezpečit Uchazeči podmínky pro řádné plnění, zejména:
 - (a) v případě Monitorování a Vzdálené správy zajistit a udržovat podmínky pro Vzdálený přístup Uchazeče k Prvkům IT.

Příloha č. 1: Technická specifikace

Zajištění provozu ZOS KVK – Příloha č. 1a – Společné požadavky

- (b) zajistit dostupnost nebo odpovídající zástup Odpovědné osoby Zadavatele, vyhrazení odpovídajících časových kapacit Odpovědné osoby Zadavatele a zajištění efektivní součinnosti odborných pracovníků Zadavatele.
 - (c) zajistit přístup k Provoznímu prostředí, který je nezbytný pro poskytování Služeb, včetně přístupu do prostor v objektu, kde je předmětný Prvek IT umístěn, případně přístup do prostor, v nichž jsou umístěna zařízení související s podporovaným systémem.
 - (d) zabezpečit přítomnost kvalifikované osoby, která poskytne pracovníku Uchazeče veškeré informace či přístupy potřebné k podpoře předmětného systému, resp. informace o zařízeních a programovém vybavení souvisejícím s předmětným systémem,
 - (e) umožnit Uchazeči v případě nutnosti a po předchozím oznámení a schválení ze strany Zadavatele odstavení technických prostředků z běžného provozu,
 - (f) zajistit součinnost třetí strany, jestliže je to pro provedení služby potřebné,
- (4) V případě, že nebudou uvedené podmínky Zadavatelem prokazatelně zabezpečeny, lhůta pro vyřešení případného Incidentu se zastaví a počítat se bude až po obnovení zabezpečení uvedených podmínek.
- (5) Uchazeč je v případě potřeby též z vlastní iniciativy oprávněn požádat Zadavatele o dodatečné údaje o Incidentu a o nezbytnou součinnost Zadavatele na řešení Incidentu, bez které nelze zahájit či pokračovat v řešení Incidentu. Tím se zastavuje započítávání času, což je rozhodující pro určení čistého času řešení Incidentu při hodnocení úrovně poskytovaných služeb (SLA).

1.9. Centrální HelpDesk

- (1) Pro hlášení a evidenci incidentů příp. požadavků ze všech částí předmětu plnění bude sloužit tzv. centrální HelpDesk. HelpDesk bude přístupný 24h denně a 7 dní v týdnu. Samotný HelpDesk je součástí plnění v rámci části 8.
- (2) Systém HelpDesk bude dostupný komunikačními kanály: emailová komunikace, telefonní komunikace, internetová komunikace.
- (3) Postup pro hlášení a evidenci incidentů příp. požadavků na HelpDesk předá Zadavatel před zahájením poskytování servisních služeb.
- (4) Uchazeč v rámci zpracování servisní dokumentace stanoví kontaktní osoby pro části Systému, pro které zajistí servisní služby a konkrétní způsoby hlášení požadavků v souladu s požadavky Zadavatele.

1.10. Způsob řešení požadavků

- (1) Zadavatel bude Požadavek oznamovat Uchazeči bez zbytečného odkladu jedním ze způsobů a na kontaktních místech uvedených ve Smlouvě o podpoře provozu (Příloha č. 2), kam budou mít zajištěny přístup pověřené osoby Zadavatele. Momentem nahlášení požadavku Zadavatelem na hot-line nebo zadáním požadavku do HelpDesk začíná běžet lhůta pro Dobu odezvy. Součástí nahlášení požadavku Zadavatelem musí být:
 - (a) jednoznačná identifikace Požadavku
 - (b) navrhovaná kategorizace a závažnost,

Příloha č. 1: Technická specifikace

Zajištění provozu ZOS KVK – Příloha č. 1a – Společné požadavky

- (c) popis Incidentu,
 - (d) jiné relevantní upřesňující informace, včetně případných textových či obrazových příloh,
 - (e) kontaktní osoba.
- (2) Incidentsy musí být před jejich nahlášením začleněny do kategorie incidentu a dle těchto skupin bude Uchazeč přistupovat k jejich řešení.
- (3) Incidentsy kategorie A objednatel vždy hlásí telefonicky a doplňující informace poskytuje prostřednictvím helpdesku nebo elektronickou poštou.
- (4) Uchazeč **do 15 minut po nahlášení požadavku** potvrdí obdržení požadavku elektronickou poštou dle podmínek SLA a bez ohledu na způsob nahlášení provede evidenci Požadavku v systému HelpDesk a poskytne Zadavateli informace o předpokládaném způsobu řešení požadavku, požadavcích na součinnost Zadavatele a předpokládaný termín vyřešení požadavku.
- (5) Uchazeč v průběhu řešení požadavku, pokud mu to charakter požadavku a způsob řešení umožňuje, průběžně informuje Zadavatele o aktuálním stavu a případných změnách v předpokládaném způsobu, požadované součinnosti a termínů vyřešení. V případě že Uchazeč v průběhu řešení požadavku zjistí, že se jedná o Incident, jehož zdroj je software třetích stran, které nejsou pokryty servisními službami zajišťovanými uchazečem, informuje Zadavatele o této skutečnosti, předpokládaném způsobu, požadované součinnosti a termínů vyřešení zároveň přearádí Incident do kategorie C a pokračuje v řešení v režimu BE (Best Effort).
- (6) Zjistí-li Uchazeč v průběhu řešení Incidentu, že Incident je neodstranitelný, je v rámci podmínek SLA povinen nepřetržitě pracovat na náhradním řešení a informovat o tomto stavu Zadavatele. Výskyt neodstranitelného Incidentu může být ze strany Zadavatele považován za podstatné porušení této smlouvy v případech, že Incident byl způsoben předchozím přímým jednáním Uchazeče, pokud o nich mohl mít s vynaložením veškeré odborné péče povědomost.
- (7) Zjistí – li Uchazeč v průběhu řešení Incidentu, že Incident má přímou souvislost s neodborným či neoprávněným jednáním osob Zadavatele případně byl Incident vyvolán produkty či službami třetí osoby, které nejsou pokryty servisními službami zajišťovanými uchazečem, je Uchazeč povinen bezodkladně informovat o tomto stavu Zadavatele. Zadavatel se zavazuje bezodkladně uhradit v plné výši případné náklady nad rámec této smlouvy Uchazečem prokazatelně vynaložené k řešení Incidentu, přičemž samotná identifikace Incidentu je součástí plnění této smlouvy.
- (8) Zadavatel je oprávněn dořešení Incidentu kdykoliv zastavit či pozastavit, přičemž nárok Uchazeče na úhradu již vynaložených prostředků zůstává nedotčen. Incident je v tomto případě považován za vyřešený.
- (9) V případě, že se jedná o poruchu na části Systému, kterou Uchazeč nemá ve správě, s dopadem na část Systém, který Uchazeč ve správě má, nevztahují se na tento incident podmínky SLA, a to do doby odstranění poruchy navazující části Systému.
- (10) V případě, že bude snížena závažnost incidentu na nižší úroveň (kategorie), uplatní se podmínky pro řešení incidentu v této úrovni. Snížená SLA se uplatní na incident od jeho počátku, tedy od nahlášení oprávněnou osobou.
- (11) Poskytovatel je oprávněn navrhnout nebo poskytnout náhradní řešení incidentu tak, aby došlo k eliminaci dopadů této incidentu na provoz ZZS (snížení závažnosti nebo omezení poruchy) do konečného systémového řešení.

Příloha č. 1: Technická specifikace

Zajištění provozu ZOS KVK – Příloha č. 1a – Společné požadavky

(12) Dohodnou-li se obě strany na provedení zásahu v termínu po lhůtě na odstranění incidentu, nebude toto považováno za nedodržení lhůty na odstranění incidentu ze strany Uchazeče. Taková dohoda musí být dokumentována v rámci popisu řešení dané poruchy a oprávněnost jejího použití vzniká po jejím schválení odpovědným zástupcem Objednatele (žadatel, případně vedoucí projektu).

(13) V případě úspěšného vyřešení požadavku, je řešitel před ukončením požadavku povinen provést ověření funkčnosti služby (pokud je to možné). Iniciátora Incidentu informuje o:

- (a) čase vyřešení požadavku,
- (b) v případě Incidentu specifikuje příčinu (pokud je známa),
- (c) vyzve iniciátora k ověření funkčnosti služby.

(14) Po ověření funkčnosti ze strany Zadavatele se Požadavek považuje za vyřešený.

(15) 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 zadaná porucha na helpdesku po vzájemné dohodě mezi Uchazečem a Objednatelem převedena do specifické kategorie pro tento účel – kategorie „Odloženo“ či „Pozastaveno“ (nebo ekvivalentní stavy dle možností helpdesku). V případě opakovaného výskytu bude porucha znovu otevřena (k datu nahlášení) a řešena v souladu s dohodnutými SLA. Poskytovatel je povinen vyvinout aktivitu k identifikaci příčiny chyby již po prvním výskytu. Při jejím opakovaném výskytu platí v plném rozsahu dohodnutá SLA, lhůta k odstranění počíná běžet okamžikem ohlášení druhého výskytu.

(16) Uchazeč je povinen uchovávat kompletní informace týkající se provozu, potřebné pro vytvoření pravidelného reportu po celou dobu poskytování služeb. Pro zamezení sporů ohledně dodržení podmínek SLA je uchazeč povinen zajistit a uchovat také relevantní informace týkající se začátku řešení incidentu a až po jeho dořešení včetně snímků obrazovek, systémových logů atp.

(17) Po vyřešení požadavku Uchazeč požadavek uzavře v systému HelpDesk a informuje Zadavatele. V případě Incidentu kategorie A zasílá návrh opatření pro snížení nebo eliminaci možnosti opakování stejného Incidentu. Zadavatel má právo ve lhůtě 10 dnů od uzavření požadavku vznést výhrady nebo připomínky ke způsobu řešení nebo k výslednému stavu Prvku IT; v takovém případě se požadavek nepovažuje za uzavřený a Strany se zavazují zahájit společné jednání za účelem odstranění veškerých vzájemných rozporů a nalezení shody nad způsobem řešení nebo výsledném stavu Prvku IT, a to nejpozději do pěti (5) pracovních dnů od výzvy kterékoliv Strany.

(18) Součástí nabídky uchazeče podrobný popis systému HelpDesk včetně návodu pro uživatele v českém jazyce.

1.11. Stanovení termínu servisního zásahu u vozidel

(1) Zjistí-li Poskytovatel, že řešení nahlášené závady vyžaduje provedení servisního zásahu u vozidel (servisní výjezd), požádá v průběhu reakční doby Objednatele o návrh termínu přistavení vozidla. Za den „D“, který je rozhodující pro vyhodnocení nároku Objednatele na provedení servisního zásahu v jím požadovaném termínu, bude považováno:

- (a) den kdy byl navržen termín zásahu, bude-li se jednat o pracovní den a návrh byl dán do 15:00

Příloha č. 1: Technická specifikace

Zajištění provozu ZOS KVK – Příloha č. 1a – Společné požadavky

- (b) následující pracovní den po navržení termínu zásahu ve všech ostatních případech
- (2) Objednatel může požadovat provedení servisního zásahu v libovolný pracovní den následující po dni D (D + 1, D + 2, D + 3, ...). Poskytovatel však může z kapacitních důvodů odmítnout provedení servisního zásahu, pokud navržený termín spadá do intervalu D + 1 až D + lhůta na odstranění poruchy – 1. V takovém případě navrhne Objednatel náhradní termín přistavení vozidla, který se poté vyhodnotí stejným způsobem.
- (3) Objednatel může z vážných provozních důvodů zrušit již dohodnutý termín servisního zásahu nejpozději do 16:00 pracovního dne, který předchází dni, na který je dohodnut servisní zásah. Náhradní termín servisního zásahu se pak stanoví výše popsaným způsobem.
- (4) Vozidlo bude k provedení servisního zásahu přistaveno v dohodnutý den v 8:00 na stanovišti ZZS KVK uvedeném v místech (kap. **Chyba! Nenalezen zdroj odkazů.**) a bude zde k dispozici do 17:00 téhož dne (v ZZS KVK bude vozidlo vyřazeno ze služby). Poskytovatel se bude snažit provést servisní zásah v dopoledních hodinách dne, na který byl dohodnut servisní zásah.

1.12. Podmínky poskytování služeb rozšířené podpory

- (1) Pro některé dílčí části/služby požaduje Zadavatel služby rozšířené podpory, tyto služby jsou definovány v příslušných katalogových listech. Služby budou poskytovány následujícím způsobem:
- (2) Objednatel (kontaktní osoba) předloží výzvu na Poskytovatele (kontaktní osobu) obsahující specifikaci požadovaných služeb rozšířené podpory, včetně požadovaného termínu plnění.
- (3) Poskytovatel předloží Objednateli nabídku na poskytnutí požadovaných služeb takto:
- (a) Předložení nabídky Objednateli do 30-ti kalendářních dnů. 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) Pokud požadované služby budou vyžadovat jakékoliv související náklady nad rámec služeb rozšířené podpory (rozšíření licencovaného SW apod.) bude toto nabídka obsahovat včetně nacenění a zdůvodnění.
 - (d) Platnost nabídky bude min. 30 kalendářních dnů.
 - (e) Poskytovatel je povinen analyzovat všechny Objednatel zadané požadavky, avšak vyhrazuje si právo po provedené analýze odmítnout jejich realizaci. V takovém případě, je povinen Objednateli sdělit důvody odmítnutí realizace zadaného požadavku.
- (4) Pokud se Objednatel rozhodne, že přijme nabídku Poskytovatele, zašle Poskytovateli výzvu k poskytnutí služeb dle nabídky („Dílčí objednávku“).
- (5) 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 poskytovaných služeb nebo neuplynula doba platnosti nabídky Poskytovatele.

Příloha č. 1: Technická specifikace

Zajištění provozu ZOS KVK – Příloha č. 1a – Společné požadavky

- (6) Přijetím Dílčí objednávky se termíny dle nabídky Poskytovatele stávají závaznými a jejich nesplnění bude pokutováno v souladu se Smlouvou.
- (7) Tyto služby budou odsouhlaseny v rámci výkazu služeb po dokončení a akceptaci plnění (rozšířené podpory).

1.13. Ostatní podmínky služeb

- (1) Poskytovatel se bude zavazovat provádět služby v kvalitě odpovídající účelu uvedeným v této dokumentaci, obecně závazným předpisům a platným technickým normám.
- (2) 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.
- (3) Poskytovatel nebude odpovědný za ztrátu nebo změnu dat při provozu informačního systému Objednatele způsobenou používáním systému v rozporu s provozní dokumentací. Případnou obnovu dat bude provádět Poskytovatel ze záloh vytvářených jím v souladu s požadavky ZD a legislativním rámcem.
- (4) Poskytovatel se zaváže zachovat před provedením update serverové části systému nebo jeho části předchozí funkční konfiguraci systému nebo jeho části pro případ její opětovné potřeby.
- (5) Poskytovatel v plném rozsahu odpovídá za provádění patch-managementu Systému v rámci serverů a mobilních zařízení, kde jsou části Systému provozovány.
- (6) 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.
- (7) 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.
- (8) Stejně tak veškeré informace o zjištěných závadách a provedených opravách bude Objednatel povinen řádně evidovat prostřednictvím helpdesku, provozovaného Poskytovatelem.
- (9) 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.

1.14. Ostatní podmínky plnění

- (1) Servisní výjezdy (práce a cestovní náklady) na území Karlovarského kraje nebudou Poskytovatelem Objednateli účtovány (bezplatné plnění).

Příloha č. 1: Technická specifikace

Zajištění provozu ZOS KVK – Příloha č. 1a – Společné požadavky
--

- (2) Úpravy nastavení zabezpečení Systému na všech serverech tak, aby bylo v souladu s Best Practices výrobce Systému, jak na úrovni šifrování (pouze bezpečné šifrovací algoritmy a protokoly), na úrovni komunikace, tak i síťového provozu ve vztahu k provozu Systému.
- (3) Poskytování součinnosti dalším poskytovatelům služeb zabezpečení provozu integrovaných systémů v rámci poskytování maintenance 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 nebude v rozporu se standardními požadavky na chod Systému a tento stav může být v rámci výběrového řízení nebo provozu modernizován (změněn/rozšířen/povýšen).

1. Popis stávajícího stavu

- (1) Hlavní náplní činnosti ZZS KVK je zajišťování odborné přednemocniční neodkladné péče u stavů ohrožujících život obyvatel Karlovarského kraje. V současnosti je tato služba zajišťována posádkami systému rendez-vous RV a posádkami rychlé zdravotnické pomoci RZP – velké sanitní vozy s posádkou ve složení paramedik a řidič-záchranář.
- (2) Veškerou činnost ZZS řídí Zdravotnické Operační Středisko (dále jen „ZOS“, které je umístěno v Karlových Varech. ZOS využívá pro potřeby řízení výkonu ZZS informační a komunikační technologie, případně prostřednictvím těchto technologií, poskytuje informace, řídí posádky ZZS.
- (3) ZZS KVK plní úkoly k zajištění zvláštní zdravotní péče fyzickým osobám, které se náhle nebo nečekaně ocitly v ohrožení zdraví či života, tedy nepřetržitě zabezpečuje odbornou přednemocniční neodkladnou péči včetně přednemocniční péče o dárce a příjemce orgánů v souladu s příslušnými právními předpisy a pokyny zřizovatele a za plnění těchto úkolů odpovídá.
- (4) V rámci svých činností ZZS KVK zajišťuje kvalifikovaný příjem, zpracování a vyhodnocení tísňových výzev k odborné zdravotnické první pomoci, určení nejvhodnějšího způsobu poskytování přednemocniční neodkladné péče, výjezd výjezdových skupin (VS) k pacientům vyžadujícím PNP na místě a jejich následný transport do zdravotnických zařízení (urgentní příjem).
- (5) Poskytování služeb ZZS KVK je zajišťováno s využitím IS ZZS KVK a souvisejících technologií. Systém a související technologie a jejich garantovaný provoz jsou podmínkou nutnou pro poskytování služeb ZZS KVK. Popis IS ZZS KVK a souvisejících technologií je uveden dále v tomto dokumentu.
- (6) Zadavatel v souladu s § 96 odst. 2 ZZVZ poskytne dodavatelům dokumentaci ke stávajícím systémům, pro které je nutné zajistit servisní služby na písemnou žádost a proti podpisu písemného čestného prohlášení dodavatele, že tuto dokumentaci využije výhradně pro účely přípravy své nabídky na plnění předmětu této veřejné zakázky a s podmínkou, že případné zneužití dokumentace stávajících systémů nad rámec uvedeného účelu bude vůči dodavateli sankcionováno částkou 400 000,- Kč.