**Smlouva o vývoji, zajištění provozu a dalším rozvoji aplikace MyZZS JMK**

uzavřená v souladu s § 1746 (2) zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „OZ“),

|  |  |
| --- | --- |
|  | mezi níže uvedenými smluvními stranami |
| Jméno: | **Zdravotnická záchranná služba Jihomoravského kraje, příspěvková organizace** |
| Sídlo: | Kamenice 798/1 d, 625 00 Brno |
| Jednající: | MUDr. Hana Albrechtová, ředitelka |
| Kontaktní osoba: | ...........​......​............ |
| IČ: | ...............................​.....​......​......​.....00346292 |
| DIČ: | CZ00346292 |
| Zápis v OR: | Krajský soud v Brně sp. zn. Pr 1245 |
| Bankovní spojení: | MONETA Money Bank, a.s. |
| Číslo účtu: | 117203514/0600 |

(dále jen ***„Objednatel***

|  |  |
| --- | --- |
| dJméno: | **Medical Information Technologies, s.r.o.** |
| Sídlo: | Váchová 43/5, 602 00 Brno |
| Jednající: | Pavel Múller, BA, LLM |
| Kontaktní osoba: | ......​.......​............. |
| IČ: | 03759865 |
| DIČ: | CZ03759865 |
| Zápis v OR. | Krajský soud v Brně sp. zn. C 86630 |
| Bankovní spojení: | Komerční banka, a.s. |
| Číslo účtu: | 107-9445700297/0100 |

(dále jen ***„Zhotovitel")***

**VZHLEDEM K TOMU, ŽE:**

1. Zhotovitel a Objednatel uzavřeli dne 18.11.2020 smlouvu o dílo (dále jen **„Původní smlouva o dílo“),** na základě které Zhotovitel vyvinul pro Objednatele mobilní aplikaci MyZZS JMK (dále jen **„Aplikace“).**
2. Objednatel si přeje, aby Zhotovitel pro něj zajistil dodání nových modulů a funkční aktualizace Aplikace Jak je definována níže a zároveň, aby ktéto Aplikaci poskytoval podporu.
3. Objednatel si zároveň přeje, aby do doby, než budou nové moduly a funkční aktualizace k dispozici, Zhotovitel poskytoval objednateli podporu související s Aplikací v její původní podobě.

**se smluvní strany dohodly na následujícím:**

1. **Předmět smlouvy**
2. Zhotovitel se na základě této smlouvy zavazuje pro Objednatele:
3. realizovat dílo ve formě počítačového programu - nové moduly a funkční aktualizace aplikace MyZZS JMK, a to dle technické specifikace, která je jako příloha č. 1 nedílnou součástí této smlouvy (společně dále jen **„Aktualizace“),** a dle čl. II. této smlouvy níže;
4. poskytnout nevýhradní licenci k Aktualizaci;
5. poskytovat podporu a rozvoj Aplikace v podobě po Aktualizaci, a to dle specifikace služeb, která je jako příloha č. 2 nedílnou součástí této smlouvy, a dle čl. IV. této smlouvy níže; a
6. poskytovat do Dne předání, jak je tento pojem definovaný níže, podporu pro Aplikaci, a to v rozsahu a způsobem dle Původní smlouvy o dílo.
7. **Vývoj Aktualizace**
8. Zhotovitel se zavazuje Aktualizaci vyvinout a připravit k předání v termínu v co možná nejkratším termínu od podpisu smlouvy, nejpozději však do 1.10.2022.
9. Závazek Zhotovitele Aktualizaci vyvinout a připravit k předání se považuje za splněný po dokončení všech prací spojených s vytvořením Aktualizace, po její instalaci a uvedení do provozu s případnými drobnými vadami ***a*** nedodělky nebránícími jejímu řádnému užívání.
10. Objednatel je povinen Aktualizaci splňující požadavky dle odst. 2 výše od Zhotovitele převzít bez zbytečného odkladu, co ktomu bude vyzván. O předání Aktualizace bude sepsán písemný předávací protokol, ve kterém bude uveden i den předání Aktualizace Objednateli (dále jen **„Den předání“).**
11. Smluvní strany jsou srozuměny s tím, že Aktualizace vznikne spojením funkcionalit (i) modulu SOS NOW (dále jen **„SOS NOW“),** který byl vyvinut a je provozován společností PER4MANCE s.r.o., se sídlem Fišova 399/3, Černé Pole, 602 00 Brno, IČO 607 49 024 (dále jen **„Partner“),** a (ii) Aplikace. Každá ze smluvních stran v této souvislosti prohlašuje, že si před podpisem této smlouvy zajistila licenci Partnera, která ji opravňuje k užití aplikace SOS NOW pro účely předvídané touto smlouvou.
12. Náklady na vývoj a dokončení Aktualizace ponese Zhotovitel.
13. Licence k užívání Aktualizace je poskytována Objednateli v souladu s čl. III této smlouvy níže.
14. **Licence**
15. Zhotovitel uděluje Objednateli právo (licenci) Aktualizaci a výstupy případného Rozvoje (jak je definován níže) na základě této smlouvy užít:
16. za účelem provozu systému umožňujícího zaměstnancům Objednatele přístup ke specifickým interním informacím (důležité zprávy a svolávání, dokumenty k činnosti, polohová data, ***výzvy*** k výjezdu, atd.), a to přímo z jejich mobilních telefonů;
17. bez územního a množstevního omezení;
18. s časovým omezením na dobu trvání Podpory; a
19. nevýhradně;

(dále jen **„Licence“).**

1. Licence vzniká v Den předání a dále při každém předání jednotlivých výstupů Rozvoje.
2. Úplata za Licenci dle této smlouvy je zahrnuta v Ceně Podpory a/nebo Ceně Rozvoje (jak jsou definovány níže).
3. Pro odstranění jakýchkoliv pochybností smluvní strany souhlasně prohlašují, že licence k užití Původní aplikace udělená na základě Původní smlouvy o dílo (dále jen **„Původní licence“)** je ve vztahu k programovému základu Původní aplikace, kterou představuje základní verze aplikace MyZZS bez klientských customizací, nevýhradní.
4. **Podpora a rozvoj**
5. Zhotovitel se zavazuje poskytovat Objednateli následující služby (spolu s odst. 1 výše dále jen **„Podpora“):**
6. provoz a údržba Aplikace v její původní podobě v souladu s čl. I. odst. 1. písm. d) této smlouvy s tím, že tyto služby budou poskytovány od uzavření této smlouvy až do Dne předání;
7. provoz a údržba Aplikace v podobě po Aktualizaci v souladu s čl. I. odst. 1. písm. c) této smlouvy s tím, že tyto služby budou poskytovány po dobu dvou (2) let ode Dne předání.
8. Zhotovitel a Objednatel se dohodli, že Podpora se bude poskytovat po jednotlivých dílčích částech jako jednotlivá dílčí plnění. Jednotlivá dílčí plnění se považují za uskutečněná posledním dnem příslušného kalendářního měsíce, za které byla Podpora poskytnuta. Objednatel se zavazuje Zhotoviteli za tyto služby zaplatit Cenu Podpory dle čl. V níže.
9. Zhotovitel se zavazuje odstraňovat reklamované vady ve lhůtách pro odstraňování poruch dle přílohy č. 2 této smlouvy, resp. dle Původní smlouvy o dílo ve vztahu k Původní aplikaci, nebude-li mezi oběma smluvními stranami v jednotlivém případě dohodnuto jinak.
10. Nad rámec běžné Podpory bude Zhotovitel na žádost Objednatele vyvíjet po vzájemné dohodě nové moduly a funkcionality Aplikace (dále jen **„Rozvoj“).** Objednatel bere na vědomí, že náklady na Rozvoj mohou být po předchozí dohodě se Zhotovitelem a ostatními klienty Zhotovitele rovnoměrně rozděleny mezi Objednatele a ostatní klienty Zhotovitele.
11. **Cena**
12. Smluvní strany prohlašují, že náklady na vývoj Aplikace nese Zhotovitel.
13. Cena za Podporu:
14. Objednatel se zavazuje platit Zhotoviteli za Podporu cenu ve výši 19.900,- Kč bez DPH, ve formě měsíčního paušálu ode Dne předání (dále jen **„Cena Podpory“);**
15. Podpora Původní aplikace bude Objednateli poskytována bezplatně;
16. součástí Ceny Podpory jsou veškeré náklady Zhotovitele; a
17. v případě jakéhokoli Rozvoje Aplikace (tj. připojení dodatečných funkcionalit a modulů) může být Cena Podpory zvýšena dle bodu b. výše.
18. Cena Podpory je splatná zpětně vždy do 15. dne po skončení kalendářního měsíce.
19. Cena za poskytování služeb související s Rozvojem (dále jen **„Cena Rozvoje“)** je následující:
20. smluvní strany se mohou dohodnout na pevné částce Ceny Rozvoje; nebo
21. Cena Rozvoje bude určena jako součin (i) pevné hodinové sazby ve výši 1.450,- Kč bez

DPH a (ii) počtu hodin skutečně vynaložených ze strany pracovníků Zhotovitele na Rozvoj.

1. Cena Rozvoje je splatná dle jednotlivých objednávek zpětně vždy do 15. dne po skončení kalendářního měsíce, ve kterém byly příslušné služby poskytnuty.
2. **Ochrana osobních údajů**
3. Vzhledem k tomu, že Zhotovitel v rámci plnění předmětu této smlouvy získá přístup k osobním údajům třetích osob v pozici tzv. zpracovatele osobních údajů, zavazují se smluvní strany před tím, než k takovému zpřístupnění dojde, uzavřít smlouvu o zpracování osobních údajů ve smyslu čl. 28 odst. 3 GDPR.
4. **Ochrana obchodního tajemství a důvěrných informací**
5. Smluvní strany se zavazují obchodní tajemství a důvěrné informace druhé smluvní strany, které byly mezi smluvními stranami předány pro účely plnění této smlouvy, používat jen pro účely této smlouvy a v souladu s touto smlouvou.
6. Smluvní strany se zavazují, že budou považovat informace o veškerých skutečnostech, o kterých se dověděly na základě této smlouvy nebo v souvislosti s touto smlouvou, za informace důvěrné a zavazují se zachovat mlčenlivost o takových skutečnostech, a to až do doby, kdy se tyto informace stanou obecně známými za předpokladu, že se tak nestane porušením této povinnosti mlčenlivosti příslušnou smluvní stranou.
7. Smluvní strany se zavazují, že tyto skutečnosti jiným subjektům nesdělí, nezpřístupní, ani nevyužijí pro sebe nebo pro jinou osobu. Zavazují se zachovat tyto skutečnosti v přísné tajnosti a sdělit je výlučně těm svým zaměstnancům nebo dodavatelům, kteří jsou pověřeni plněním této smlouvy a z tohoto titulu oprávněni se s těmito skutečnostmi v nezbytném rozsahu seznámit. Smluvní strany se současně zavazují zabezpečit, aby i tyto osoby považovaly tyto skutečnosti za důvěrné a zachovávaly o nich mlčenlivost.
8. Za porušení povinnosti mlčenlivosti se nepovažuje, je-li smluvní strana povinna důvěrnou informaci sdělit na základě zákonem stanovené povinnosti.
9. Povinnost mlčenlivosti trvá i po skončení smluvního vztahu na základě této smlouvy.
10. **Platnost a účinnost smlouvy**
11. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího uzavření a účinnosti dnem jejího uveřejnění v registru smluv podle příslušných ustanovení zákona č. 340/2015 Sb. o registru smluv. Smluvní strany se dohodly, že uveřejnění v registru smluv (ISRS) včetně uvedení metadat provede Objednatel.
12. V případě prodlení Objednatele se zaplacením jakékoliv části Ceny Podpory a/nebo Ceny Rozvoje po dobu delší dvacet (20) kalendářních dnů je Zhotovitel oprávněn ukončit poskytování Podpory a/nebo Rozvoje (dle druhu služby, které se prodlení týká).
13. Objednatel je oprávněn odstoupit od této smlouvy v následujících případech:
14. na majetek Zhotovitele je prohlášen konkurz nebo je ze strany Zhotovitele podán návrh na zahájení insolvenčního řízení ve vztahu k Zhotoviteli; nebo
15. Zhotovitel vstoupí do likvidace.
16. Zhotovitel je oprávněn odstoupit od této smlouvy v následujících případech:
17. na majetek Objednatele je prohlášen konkurz nebo je ze strany Objednatele podán návrh na zahájení insolvenčního řízení ve vztahu k Objednateli; nebo
18. Objednatel vstoupí do likvidace.
19. Účinky odstoupení od smlouvy nastávají dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.
20. **Závěrečná ustanovení**
21. Tato smlouva se řídí právním řádem České republiky.
22. Pokud tato smlouva výslovně nestanoví něco jiného, nemá žádná ze smluvních stran právo postoupit či jinak převést svá práva či povinnosti vyplývající z této smlouvy bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany.
23. Tato smlouva představuje úplnou dohodu smluvních stran a nahrazuje jakékoli předchozí návrhy, prohlášení, dohody či ujednání učiněná mezi smluvními stranami, ať již písemně, ústně či konkludentně, upravující předmět této smlouvy.
24. Smluvní strany vylučují aplikaci §§ 558, 1740 (3) a 1913 OZ na vztah mezi oběma stranami podle této smlouvy.
25. Smluvní strany tímto na sebe přebírají nebezpečí změny okolností ve smyslu § 1765 (2) OZ.
26. Tuto smlouvu lze změnit pouze jinou písemnou dohodou obou smluvních stran
27. Tato smlouva je sepsána ve dvou (2) vyhotoveních v českém jazyce. Každá ze smluvních stran obdrží po jednom (1) vyhotovení.
28. Prodávající uděluje kupujícímu svůj výslovný souhlas se zveřejněním podmínek této smlouvy v rozsahu a za podmínek vyplývajících z příslušných právních předpisů.



**Zdravotnická záchranná služba Jihomoravského kraje, příspěvková organizace**

V Brně dne 6. 6. 2022

**Medical Information Technologies, s.r.o.**

MUDr. Hana Albrechtová ředitelka

V Brně dne

Zdrsvolnická záchranná služba
Jihomoravského kraje, p.o.

Kamenice 788/1 d, 625 00 Brno

21

**Příloha č. 1 - Technická specifikace Aplikace**

**Současný stav aplikace MyZZS JMK**

MyZZS je aplikací do mobilního telefonu, která umožňuje zaměstnancům přístup ke specifickým interním informacím (důležité zprávy, dokumenty k činnosti atd., polohová data) ZZS JmK přímo z mobilního telefonu zaměstnance, který je určen pro jeho nezbytné pracovní činnosti.

Aplikace byla do ostrého provozu pro platformu iOS a Android spuštěna 10.3. 2021. Objednateli byla na základě předávacího protokolu předána aplikace a přístupy k systému pro vzdálenou správu mobilní aplikace (místa zájmu, notifikace, dokumenty). Aplikace je od předání také plně napojena na systém IS OŘ ZZS SOS za účelem jednorázového či kontinuálního předání polohy uživatele na KZOS. Součástí předání projektu došlo také k předání kompletní uživatelské dokumentace včetně návodu na plné využití všech modulů aplikace. Podpora provozu aplikace a napojení na systémy ZZS JMK byla v rámci dodávky uzavřena na dobu jednoho roku od spuštění. V rámci této podpory byla aplikace mimo jiné aktualizována na poslední verze operačních systémů iOS 15 a Android 12. Současně došlo k doplnění některých požadovaných funkcionalit na základě podnětů koncových uživatelů (funkce navigace k místu zájmu v MyZZS prostřednictvím aplikací Waze/mapy.cz aj.)

**Současná struktura systému MyZZS JMK**



**Vývoj nových modulů a funkční aktualizace aplikace MyZZS JMK zahrnuje**

o Implementace nové verze aplikace jejíž součástí je upgrade programovacího jazyka a vývojářských nástrojů aplikace. V případě aplikace na platformě iOS se jedná o jazyk Swift 5.4, pro platformu Android jde o jazyk Java 11. Součástí implementace nové aplikace je také využití pokročilých monitorovacích nástrojů Firebase, které umožňují vzdálený monitoring aplikace a její automatizované testy. S využitím možností těchto nových technologií dojde ke kompletní přestavbě jádra aplikace.

o Grafická aktualizace aplikace za účelem dalšího zvýšení přehlednosti a jednoduchosti ovládání aplikace přístupu k jednotlivým funkcím (viz grafický návrh níže)

o Přepis a úprava zdrojového kódu pro zajištění implementace nových modulů aplikace pro platformy IOS a Android

o Implementace modulu „SOSNOW“ do mobilní aplikace ve spolupráci s Per4mance. Dojde tak ke sloučení aplikací MyZZS JmK 1.0 a aplikace SOSNOW

o Uživatelé aplikace MyZZS JMK po aktualizaci aplikace budou moci využívat samostatný modul bez nutnosti instalace a používání druhé separátní aplikace SOSNOW. Ta se stane integrální součástí aplikace MyZZS JMK

o Modul SOSNOW v aplikaci MyZZS JMK nabídne plnou funkcionalitu pro zasílání informací o výjezdu konkrétní posádce či posádkám včetně detailu a možnosti zobrazení informace v mapových podkladech včetně barevného rozlišení naléhavosti

o Pro příchozí událost do modulu SOSNOW bude v rámci aplikace MyZZS JMK integrován také specifický zvuk notifikace

o Rozšíření rozhraní systému CMS na systém Active Directory ZZS JMK pro autentizaci a autorizaci uživatelů za účelem rozšíření o modul SOSNOW

o Aktualizace aplikace bude distribuována prostřednictvím internetových portálů Google Play a Apple App Store či Apple TestFIight pod jménem MyZZS JMK

o Projektové řízení související s přípravou a implementací funkční aktualizace aplikace MYZZS JMK

**Navržená Grafická podoba funkční aktualizace aplikace MyZZS JMK**



Výzvy

Spojení

Dokumenty

Adresa: Střelce. Bratří Kotroů, 47/449

Obec: Střelíce

Adresa. Řečkovice Boskovická. 4Z1383 Obec: Brno

Q Dvořákova 7 602 00 Brno ▼ Souřadrtce

49' V 48" N 16’ 36' 39" f

Přesnost: SkvWa Í4ml

Komunikace

CVolat ZOS

Nástěnka

Upozorněni na uzávěru Pisáreckých tunelu.

Nový web krizové připravenosti

Otevřít

Q 1 SPPZZS VySetřenf

Q 2 SPPZZS Vyšetřeni

Q 3 SPPZZS Vyšetřeni 4\*

Q 4 SPPZZS Vyšetření 'V

□ 5 SPPZZS Vyšetření 4,

Q 6 SPPZZS Vyšetřeni 4/

Stáhnout vše





Slabost

ID;1T1

Výjezd

Střelce

Bratři Kotrbu 47/449 restaurace na rohu

3

Jaroslav Kučera

Jana Veselá



Zdravotnické zařízeni

Oefibnlátory AED

Výjezdové základny

Střelce

Střelce

Bratří Kotrbu 47/449 restaurace na rohu

3

Jaroslav Kučera

Jana Veselá

Lokalita

Lokalita

**Příloha č. 2 - Specifikace služeb pro Podporu Aplikace**

Podpora musí být prováděna v ČR v českém jazyce.

**Služby prováděné v rámci provozu Aplikace:**

* Řešení incidentů včetně odstraňování vad (tedy odchylek od sjednaného či obvyklého fungování software).
* Pravidelné kontroly a návrhy změn konfigurace softwaru.
* Identifikace a lokalizace incidentů a jejich příčin.
* Aktivní online dozorování a lokalizace případných incidentů (tzv. profylaktická činnost, reaktivní monitorování).
* Servisní pohotovost nad standardní dobu poskytování servisu.
* Provoz tzv. dohledových systémů umožňujících monitorování Incidentů a jejich dopadu na IT infrastrukturu.
* Správa problémů (Problém Management), tj. proces, jehož cílem je zjišťovat problémy (příčiny incidentů), zamezit výskytu incidentů a minimalizovat jejich dopad.
* Instalace opravných patchů a hot-fixů
* Správa IT prostředí a zajištění provozních činností, zálohování a obnova softwaru po kritickém incidentu.
* Správa dostupnosti (Service Design), tj. proces, který definuje, analyzuje, měří, plánuje a zlepšuje všechny aspekty dostupnosti služeb informačních technologií.
* Služba one business day, tj. vyhrazený den pro řešení požadavků objednatele či kontrolu fungování softwaru, a pro konzultace ke správě, užívání a rozvoji softwaru.
* Aktivní on-line dozorování funkčnosti softwaru.
* Monitoring dostupnosti serveru a jeho základních parametrů (zatížení, volný diskový prostor atd.). Pravidelné automatické zálohování konfigurace a logů serverů.
* Aktualizace dat a databází softwaru (update).
* Automatické průběžné a bezpečnostní aktualizace softwaru a serverů.
* Poskytování opravných balíčků.

**Služby řešení poruch a vad aplikací:**

1. Druhy poruch:
2. Porucha kategorie **A - Urgentní:** za urgentní poruchu se považuje stav celkové nefunkčnosti Aplikace a nemožnost využívat klíčové funkcionality řešení nadpolovičním počtem všech uživatelů.
3. Porucha kategorie **B - Běžná:** za běžnou poruchu se považuje stav, který neodpovídá předávací dokumentaci, ale neohrožuje klíčové funkcionality řešení.
4. Řešení poruch:
5. V případě, že se jedná o poruchu na Aplikaci, na kterou se vztahuje Podpora, bude porucha řešena způsobem a ve lhůtách dle této přílohy smlouvy.
6. V případě, že bude snížena závažnost poruchy, bude porucha řešena způsobem a ve lhůtách odpovídajícím nové závažnosti poruchy.
7. Zhotovitel 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.
8. Způsob ohlašování poruch:

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

Kontaktní údaje a oprávněné osoby Zhotovitele jsou následující: Ing. Filip Maleňák, ​.......................................​.........​......​......​......

1. Reakce Zhotovitele:

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

1. Režimy
2. 10 x 7 - poskytování služeb každý den v týdnu, v pracovní době
3. 10 x 5 - poskytování služeb v pracovní dny, v pracovní době

Pracovní dny se rozumí pondělí až pátek vyjma státních svátků a dnů pracovního klidu.

Pracovní dobou se rozumí doba od 7:00 do 17:00 h.

1. Lhůty

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Porucha** | **Režim** | **Zahájení odstraňování poruchy (reakční doba) od nahlášení** | **Lhůta na odstranění poruchy od nahlášení** |
| **A** | 10x7 | 1 den | 2 pracovní dny |
| **B** | 10x5 | 3 pracovní dny | 5 pracovních dnů |

1. 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 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.

**Ostatní podmínky poskytování služeb Podpory jsou:**

1. Servisní výjezdy (práce a cestovní náklady) do sídla Objednatele nebudou Zhotovitelem Objednateli účtovány (bezplatné plnění).
2. Poskytování součinnosti dalším poskytovatelům služeb zabezpečení provozu integrovaných systémů v rámci poskytování maintenance nebo základní podpory v rámci zabezpečení provozu je součástí Podpory.