

Funkční a technická specifikace

veřejné zakázky s názvem

„Interní integrační vrstva včetně aplikačních rozhraní“

Nemocnice Pardubického kraje, a.s. (dále jen **NPK** nebo **Zadavatel**) je **akciová** společnost, která sdružuje tyto nemocnice (též **lokality**):

- **Nemocnice Pardubice,**
- **Nemocnice Chrudim,**
- **Nemocnice Svitavy,**
- **Nemocnice Litomyšl a**
- **Nemocnice Ústí nad Orlicí.**

Předmětem veřejné zakázky je vybudování komunikační a integrační platformy elektronizace (dále jen „ESB“) pro interní rozvoj elektronizace Nemocnice Pardubického kraje, a.s. s celoplošnou dostupností vybraných a zabezpečených dat pro pacienty, pro podporu sdílení informací mezi regionálními poskytovateli zdravotních služeb i poskytovateli zdravotních služeb mimo Pardubický kraj, včetně technologické připravenosti na národní projekty e-Health a s návazností na zajištění mezinárodní interoperability. Součástí předmětu plnění veřejné zakázky je 5-letá záruka na dodaný SW zahrnující instalaci bezpečnostních balíčků a aktualizace SW.

Zhotovitel je označení firmy nabízející své řešení požadovaného jednotného informačního systému ESB pro NPK v tomto výběrovém řízení.

Požadavky na rozsah Díla

Rozsah a obsah Díla je vymezen touto přílohou zadávací dokumentace a dále Smlouvou o dílo a licenční smlouvou a bude detailně upřesněn v projektových dokumentech, zejména v Implementačním plánu projektu.

Dodávka informačního systému ESB NPK musí zahrnovat:

- a. dodávku **aplikačního softwarového vybavení** (dále jen **ASW**), tj. kompletní dodávku všech potřebných **aplikačních softwarových modulů a licencí**, které zaručují odstranění veškerých případných limitů na využití všech funkcionalit dodávaného řešení.
- b. dodávku potřebného **systémového softwarového vybavení** (dále jen **SSW**), tj. kompletní dodávku všech potřebných **systémových software a licencí** které nejsou součástí provozního prostředí Zadavatele (např. linuxová operační prostředí, databázový systém, virtualizační prostředí a další případné specifické systémové komponenty).
- c. všechny **práce** spojené s realizací díla, zejména pak:
 - vypracování vstupního analytického prováděcího plánu projektu (dále jen **Implementační plán projektu**), vč. akceptačních procedur (nutných k provedení akceptace díla) a akceptačních protokolů,
 - instalace dodávaného SW vybavení, vč. fyzické implementace do sítě Zadavatele,
 - realizace testovacího prostředí pro testování a uvolňování změn v aplikačním software (patche, updaty, upgrady, verze),
 - implementace a vstupní nastavení dodávaného řešení dle požadavků Zadavatele a platné legislativy, Zhotovitel realizuje dodávané řešení v prostředí Zadavatele ve shodě s Implementačním plánem projektu, provedení nastavení konektivit požadovaných zadavatelem v zadání,
 - realizace propojení a interface na okolní informační systémy dle Zadávací dokumentace.

- d. všechny typy školení potřebné pro práci s dodávaným řešením:
- školení administrátorů a správců v počtu: do 20
 min. rozsah školení Námi doporučený rozsah je dvě školení za rok.
 Počítáme však s rozsahem stanoveným zadavatelem.
- e. kompletní dokumentaci v elektronické podobě, která zahrnuje minimálně tuto dokumentaci:
- **uživatelský manuál** - popisem uživatelských funkcí dodávaných SW
 - **implementační plán projektu:**
 - analytická část – návrh realizace Díla a časový harmonogram, plán školení administrátorů a uživatelů
 - finální popis implementace dodávaného řešení (skutečné provedení),
 - akceptační procedury,
 - akceptační protokoly.
 - **DPIA** – dopadová analýza
 - **exit plán** – plán o řízeném ukončení spolupráce,
 - **havarijní plán** – plán o řešení chybových stavů ve struktuře požadované Zadavatelem, vč. určení administrátorských účtů, rolí a přístupových práv pracovníků Zhotovitele,
 - předání dalších nezbytných dokladů (prohlášení o shodě se schválenými standardy, certifikátů, licencí atd.), pokud jsou tyto nezbytné k řádnému a nerušenému nakládání a užívání díla.

Požadavky na funkcionalitu Systému ESB NPK

Řešení komunikační a integrační platformy elektronizace ESB NPK musí zahrnovat kompletní dodávku všech potřebných služeb a funkcionalit. Požadavky na tyto služby a funkcionality jsou uvedeny dále v této kapitole.

Účastníci vyplňují do tabulky ve sloupci označeném slovem „Splněno“ v této kapitole pro účely posouzení nabídky v zadávacím řízení a pro realizaci smluvního vztahu mezi Zhotovitelem a Zadavatelem níže uvedené hodnoty:

- A** (= Splněno nabízeným standardním řešením)
- B1** (= Bude splněno parametrizací/customizací)
- B2** (= Bude splněno zákaznickým vývojem)
- N** (= Nesplněno)

Níže uvedené tabulky obsahují v jedné kategorii požadavků více položek. Pro splnění musí být splněny všechny požadavky v dané kategorii zároveň.

Komunikační a integrační platforma elektronizace ESB NPK musí splňovat tento základní realizační rámec:

Číslo	Požadavek – základní popis	Splněno
1.1	Bezpečnost, spolehlivost, dostupnost, bezvýpadkovost Dodávané řešení musí být v NPK, tj. v rámci organizace tvořené 5 zdravotnickými zařízeními v geograficky oddělených lokalitách, realizováno jako bezpečný, spolehlivý, vysoce dostupný a bezvýpadkový systém.	A
1.2	Jednotný systém s centrální instalací a managementem	A

Číslo	Požadavek – základní popis	Splněno
	Dodávané řešení musí být navrženo a realizováno jako jednotný centrálně instalovaný, provozovaný a spravovaný informační systém s komplexní funkcionalitou dle požadavků uvedených v dalších kapitolách.	
1.3	Provozovatelnost v technologickém prostředí Zadavatele Systém musí být provozovatelný v technologickém prostředí Zadavatele, jak je uvedeno v kapitole Provozní architektura.	A
1.4	Homogenní databázový systém Systém musí být realizován nad homogenním databázovým systémem (tj. jedna instalace databáze společná pro všechny části Systému ESB NPK) s centralizovaným přístupem k plně integrovaným datům.	A
1.5	Komunikace a kooperace s vnějším okolím Systém musí podporovat procesy komunikace a kooperace s vnějším okolím , s dalšími informačními systémy provozované v prostředí NPK .	A
1.6	Centrální správa a monitoring Systém musí mít integrovány technologie pro jednotnou centrální správu a administraci .	A
1.7	Ochrana dat Systém musí tvořit SW moduly kompaktní celek od jednoho výrobce či dodavatele.	A
1.8	Ochrana dat Musí podporovat technologie a postupy pro ochranu dat zpracovávaných v systému před neoprávněným přístupem, narušením integrity a důvěryhodnosti dat či ztrátou dat. Zejména pak musí spolupracovat se systémy pro řízení identit a přístupů, se systémy pro zpracování logů, systémy pro ochranu dat zálohováním a archivací a dalšími bezpečnostními systémy NPK.	A

Provozní architektura

Pro lepší pochopení projektového záměru uvádíme v této kapitole **ideovou strukturu provozní architektury** (architekturu) pro dodávané řešení, která má být pro Zhotovitele určitým vodítkem při návrhu řešení. Konkrétní technické provedení je plně na Zhotoviteli.

Komunikační a integrační platforma elektronizace ESB NPK (Nemocnice Pardubického kraje) je označení celkového řešení ESB systému NPK, který požadujeme koncipovat jako centrálně provozovaný vysoce dostupný systém, realizovaný v lokalitě Pardubické nemocnice ve dvou **samostatných datových centrech** tak, aby byla zajištěna vysoká dostupnost a bezpečnost.

Tento koncept nevylučuje nasazení autonomních lokálních subsystému on-line komunikujícího s centrálním systémem.

V každém datovém centru bude Systém ESB NPK provozován ve virtuálním prostředí realizovaném systémem VMware Enterprise Plus.

Servery budou napojeny redundantně na prostředí SAN (Storage area Network), tj. přes 8 Gbps optické FC switche na datová úložiště, jedno v každém datovém centru. Datová úložiště budou realizována plnohodnotně jako SSD diskové pole.

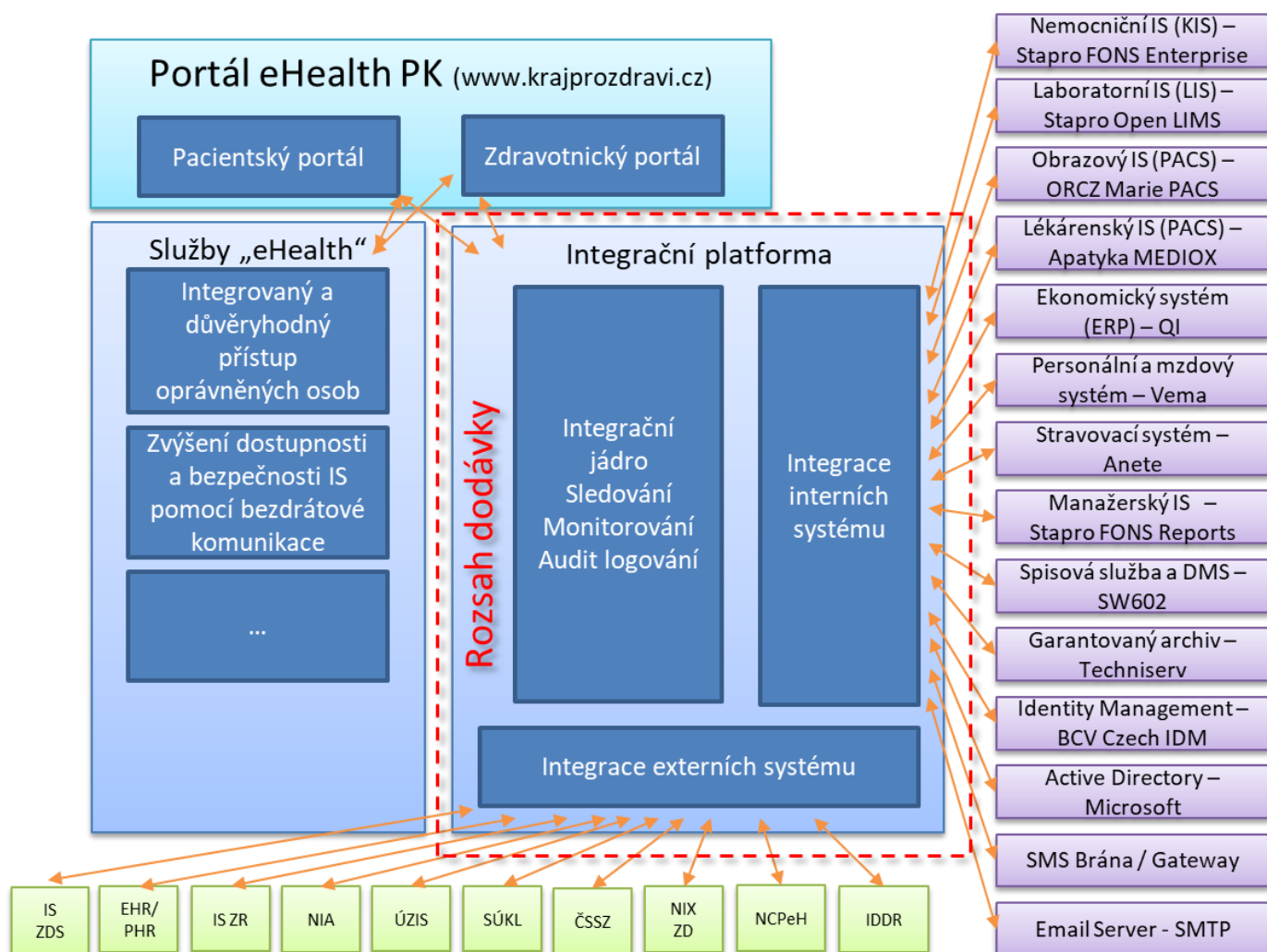
Servery budou napojeny redundantně na prostředí lokální počítačové sítě LAN přes vlastní switche, opět ve zdvojeném provedení, do výkonné páteřové síťové struktury s propustností 80 Gbps.

Obecné požadavky na řešení

Komunikační a integrační platforma elektronizace ESB NPK musí naplňovat tyto základní obecné požadavky na dodávané řešení:

Koncept/architektura požadovaného řešení

Na následujícím schématu je uveden koncept/architektura řešení:



Legenda ke schématu:

1. Schéma obsahuje jak současný stav informačních a komunikačních technologií NPK vztahujících se k dodávce, tak změny, které budou realizovány v rámci dodávky.
2. Ohraničení rozsahu projektu a IS je červenou přerušovanou čarou. Mimo uvedenou čáru se jedná o systémy a technologie, které jsou sice napojeny na dodávané IS a technologie, ale nejsou předmětem projektu.

3. Součástí předmětu plnění není dodávka nezbytné HW a SW infrastruktury, infrastruktura bude zajištěna zadavatelem v rámci součinnosti.

Stručný popis konceptu/architektury řešení na úrovni aplikací/modulů, komponent, funkcí a integrovaných systémů je v následujícím textu:

Obecné požadavky na řešení ESB NPK

Číslo	Požadavek – základní popis	Splněno
2.1.1	Komerčně dostupný systém Řešení musí být založené na komerčně dostupném systému, čímž se rozumí systém dostupný více subjektům na trhu, nikoliv systém vyrobený na míru. Požadujeme softwarové řešení postavené na nevýhradním licencování.	A
2.1.2	Perspektiva rozvoje a podpory Zaručená perspektiva rozvoje a podpory výrobce aplikačního software.	A
2.1.3	Kompatibilita Veškerý použitý software musí být kompatibilní na operační prostředí použité v NPK	A
2.1.4	Jednotné prostředí Systém musí být řešen tak, že pracuje s jednotnou bází dat.	A
2.1.5	Customizace Úpravy (customizace) v Systému ESB NPK musí být řešitelné konfiguračně a proveditelné určenými pracovníky Zadavatele (administrátoři a klíčoví uživatelé).	A
2.1.6	Otevřené standardy Řešení musí být technologicky postavené na otevřených standardech.	A
2.1.7	Výkon a datová kapacita Systém musí umožňovat kontinuální navyšování výkonu a datové kapacity, bez potřeby migrací, převodů dat apod.	A
2.1.8	Auditovatelnost systému Systém umožní bezpečný auditovatelný přístup k poskytovaným službám.	A
2.1.9	Bezpečná a šifrovaná komunikace Systém musí mít možnost realizovat bezpečnou a šifrovanou komunikaci, jak v rámci organizace, tak i mimo pracoviště NPK.	A
2.1.10	Systém musí obsloužit minimálně 200 komunikačních bodů	A

Technologie a standardy

Číslo	Požadavek – základní popis	Splněno
2.2.1	Řešení musí být založené na současných obecně komerčně dostupných a moderních technologiích a standardech.	A

Číslo	Požadavek – základní popis	Splněno
2.2.2	Řešení musí být homogenní z hlediska databázového prostředí, musí použít pouze jeden typ databáze (např. MS SQL, Oracle, aj.) pro celé řešení a optimalizovaný licenční model.	A
2.2.3	Řešení musí podporovat na straně klienta práci na zařízeních ve standardním prostředí MS Windows (PC, notebooky, vč. podpory zařízení s dotykovými obrazovkami) a na mobilních platformách minimálně na zařízeních s operačním prostředím Android a iOS.	A

Bezpečnost

Číslo	Požadavek – základní popis	Splněno
2.2.4	Komunikace ze strany uživatele na serverovou část musí být šifrována. Použitý šifrovací protokol musí být považován za bezpečný a v souladu se Zákonem o kybernetické bezpečnosti 181/2014Sb. v platném znění ¹ a příslušné vyhlášky č. 82/2018 Vyhláška o bezpečnostních opatřeních, kybernetických bezpečnostních incidentech, reaktivních opatřeních, náležitostech podání v oblasti kybernetické bezpečnosti a likvidaci dat (vyhláška o kybernetické bezpečnosti) v platném znění.	A

Jazyková mutace

Číslo	Požadavek – základní popis	Splněno
2.2.5	Pro práci správců a administrátorů se u definovaných systémových komponent se připouští komunikace v jazyce anglickém.	A

Legislativa a další normy

Číslo	Požadavek – základní popis	Splněno
2.2.6	Systém musí být v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob (GDPR – General Data Protection Regulation) v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů.	A

Auditní služby a logy

Číslo	Požadavek – základní popis	Splněno
2.3.1	Nabízený Systém ESB NPK musí obsahovat funkčnosti tzv. auditního systému, které umožňují sledování aktivit uživatelů, správců a administrátorů a sledování akcí prováděných vlastním	A

¹ Je-li v textu této přílohy zadávacích podmínek v souvislosti s citací právní normy užito sousloví „v platném znění“, má se pro potřeby interpretace pojmu „v platném znění“ pro potřebu této přílohy za to, že se jedná o znění právní normy platné ke dni konce lhůty pro podání nabídek zadávacího řízení na veřejnou zakázku, jejíž se tato příloha týká.

Číslo	Požadavek – základní popis	Splněno
	aplikačním SW a dalšími napojenými systémy či aplikacemi formou vedení záznamů, tzv. logů.	
2.3.2	Funkčnosti tzv. auditního systému umožní vedení logů o provedených změnách (kdo, co, kde, kdy, odkud, kam ...).	A
2.3.4	Funkčnosti tzv. auditního systému musí umožnit v budoucnu export logových záznamů ve strukturované formě na vyžádání a rovněž on-line formou do externích systémů pro správu logů (log management)	B1
2.3.5	Logové záznamy o aktivitách uživatelů musí být přístupné jen a pouze na speciální práva nebo role (nejsou přístupné běžné roli uživatel, správce nebo admin).	B1
2.3.6	Logové záznamy nesmí být změnitelné prostředky vlastního systému ze strany uživatelů, správců nebo jakýchkoli dalších osob přistupujících do systému.	A – Admin operačního systému do logů přístup má

Systémové požadavky

Softwarové licence

Číslo	Požadavek – základní popis	Splněno
2.4.1	Softwarové licence Řešení Komunikační a integrační platformy elektronizace ESB NPK musí zahrnovat kompletní dodávku všech potřebných softwarových modulů a licencí , které zaručí odstranění veškerých případných limitů na využití všech funkcionalit dodávaného systému.	A

Základní funkce Komunikační a integrační platformy elektronizace ESB NPK

Číslo	Požadavek – základní popis	Splněno
3.1.1	Systém je flexibilní a umožňuje doplnění dalších konektivit a to samotným uživatelem	A
3.1.2	Licenční model dovoluje snadné rozšíření v budoucnu	A
3.1.3	Systém obsahuje přehledné grafické rozhraní pro vytváření nových konektivit	A
3.1.4	Systém využívá pro programování komplexnějších konektivit standardní programovací jazyk (např. Java)	A
3.1.5	Systém nevyžaduje pro vytvoření nových konektivit zapojení dodavatele	A
3.1.6	Systém obsahuje přehledný dashboard pro monitorování stavu běžící aplikace	A
3.1.7	Systém podporuje FHIR	A

Číslo	Požadavek – základní popis	Splněno
3.1.8	Systém podporuje běžné formáty používané v medicíně jako HL7, DASTA v.4, DICOM, IHE, CCDA apod.	A
3.1.9	Systém podporuje různé formy upozornění (email, SMS, SNMP) a je konfigurovatelný	A
3.1.10	Systém podporuje automatické generování dokumentace v PDF	B1
3.1.11	Systém obsahuje on line nápovědu	B2
3.1.12	Systém podporuje různé komunikační protokoly jako databáze, soubory, email (SMTP, POP3), TCP/IP, HTTP(S), FTP(S)	A
3.1.13	Systém podporuje různé komunikační body jako JavaScript REST Client, FTP Client,	A
3.1.14	Systém podporuje tyto IHE profily XDR, XDS, PIX, PDQ, ATNA, CT, XCA, MHD	A
3.1.15	Dodavatel nabízí komplexní školení pro uživatele zajišťující nezávislost při tvorbě nových konektivit	A
3.1.16	Systém podporuje široké spektrum filtrů jako Database Lookup, Database Message Extraction, HL7 Acknowledgement Generation, Content Population, Duplicate Message Detection, Error and Hold Queue, HL7 Message Modifier, DICOM, XML Validation, Zip & Unzip a další	B1
3.1.17	Systém umožňuje zajištění bezpečnosti – kryptování datového uložení, podpora kryptování vybraných dat na aplikační úrovni	A
3.1.18	Integrace systémů na základě výměny souborů	A
3.1.19	Integrace systémů na základě komunikace prostřednictvím webových služeb podle standardu SOAP	A
3.1.20	Integrace systémů na základě komunikace prostřednictvím služeb podle architektonického stylu REST	A
3.1.21	Podpora orchestrace služeb (řízení workflow služeb pomocí graficky modelovaných procesů)	A
3.1.22	Podpora synchronního a asynchronního volání služeb	A
3.1.23	Podpora multikanálových asynchronních služeb (vstup jiným aplikačním/transportním protokolem než výstup)	A
3.1.24	Podpora změn konfigurace komponent bez nutnosti odstávky celé integrační platformy	A
3.1.25	Dynamické směrování zpráv dle jejich obsahu	A
3.1.26	Frontování požadavků, práce s frontami	A
3.1.27	Přímé zpracování požadavků bez nutnosti řazení do front	A
3.1.28	Podpora odkládání zpracovaných zpráv do dlouhodobého uložení (archivu) zpráv	A
3.1.29	Podpora řízeného eskalování a zpracování nestandardních stavů (timeouty, alerting, eskalační pravidla pro alerty)	A

Technické prostředí Zadavatele

Číslo	Požadavek – základní popis a upřesnění	Splněno
4.1	Zadavatel zajišťuje pro dodávané řešení veškeré technické a softwarové prostředky na serverové i klientské straně, vč. licencí operačního systému Microsoft Windows, systému pro virtualizaci VMware a systému pro zálohování dat sw Veeam. Zadavatel nezajišťuje ostatní systémové a databázové prostředky, které Zhotovitel a jeho dodávaný produkt vyžaduje pro svůj běh. Tyto softwarové prostředky jsou součástí dodávky Zhotovitele.	A
4.2	Dodávané řešení musí být provozovatelné na aktuální verzi serverového operačního systému , který je plně kompatibilní s virtuálním prostředím Zadavatele, a musí umožnit instalaci integračního balíčku virtualizace.	A
4.3	Dodávaný systémový software (např. databázový software) požadujeme dodat jako přenositelný software (nikoliv OEM software vázaný k danému hardware), pokud nebude dodán Zadavatelem.	A
4.4	Softwarové prostředky dodávaného Systému ESB NPK instalované centrálně v datových centrech nemocnice Pardubice, budou provozovány ve virtuálním prostředí Zadavatele, které je realizované na systému VMware.	A
4.5	Technologie a virtuální prostředí jsou rozloženy přes dvě zástupná datová centra. Organizace garantuje zajištění vysoké dostupnosti na úrovni technických prostředků (fyzické servery a SAN struktura) užitých pro realizaci výše uvedeného virtuálního prostředí.	A
4.6	Zálohování a obnova dat a virtuálních serverů je zajišťováno centrálními prostředky zálohovacího systému Veeam.	A
4.7	Dodávané řešení musí být provozovatelné na tomto minimálním základním technickém vybavení koncové stanice uživatele: procesory INTEL i3, 4 GB RAM, 160 GB HDD, 1Gb LAN, monitor 19“, tiskový protokol PCL5, tiskárny napojené přes USB nebo LAN. Zadavatel nepředpokládá výměnu aktuálně používaných koncových stanic z důvodů nasazování nového Systému ESB NPK.	A

Zdroje pro provoz dodávaného systému

Číslo	Požadavek – základní popis	Splněno
4.8	Požadavky na zdroje operačního systému serverů (resp. virtuálních serverů provozovaných ve virtuální infrastruktuře Zadavatele): <ul style="list-style-type: none"> • počet jader procesoru, • velikost paměti, • velikost a strukturu datového prostoru pro ukládání dat definuje Zhotovitel ve své nabídce.	A

Provozní vlastnosti dodávaného systému

Číslo	Požadavek – základní popis	Splněno
4.9	Aplikační software musí umět zajistit automatizovaný náběh po výpadku a restartu systému.	B1
4.10	Aplikační software musí být spouštěn jako systémová služba, tj. žádná ze serverových komponent nesmí vyžadovat běh pod přihlášeným účtem uživatele.	A
4.11	Systém musí být zálohovatelný v prostředí Zadavatele a musí umožnit automatizovaný dump databáze.	A

Bezpečnostní předměty a certifikáty

Číslo	Požadavek – základní popis	Splněno
4.12	Řešení nesmí pro svůj provoz vyžadovat přítomnost bezpečnostních předmětů souvisejících s licenční ochranou dodávaného aplikačního software na straně serveru ani na straně klienta (např. použití hardwarových licenčních tokenů, aj.).	A
4.13	Pro elektronické serverové certifikáty, elektronické pečete apod., musí být umožněno instalovat je buď přímo na serveru, nebo na specifickém bezpečnostním zařízení (např. HSM modul), který definuje Zadavatel.	A

Požadované aplikační rozhraní (interface) na interní informační systémy

Popis komponent aplikační architektury interních informačních systémů NPK a jejich zapojení do IS ESB:

Aplikační rozhraní na interní IS (typ prvku)

Číslo	Požadavek – základní popis	Splněno
5.1	Manažerský IS (Stapro FONS REPORTS) Součástí projektu je integrace s centrálním manažerským systémem NPK. <ul style="list-style-type: none">• Integrace na tento systém bude definována v rámci implementačního projektu, zpřístupnění integračního rozhraní a součinnost na straně tohoto systému bude zajištěna v rámci součinnosti ze strany zadavatele a třetích stran.• IS není předmětem dodávky. Předmětem plnění je připravenost na integraci IS do prostředí IS ESB	B1
5.2	Ekonomický IS (QI) Součástí projektu je integrace s centrálním ekonomickým systémem NPK. <ul style="list-style-type: none">• Integrace na tento systém bude definována v rámci implementačního projektu, zpřístupnění integračního rozhraní a součinnost na straně tohoto systému bude zajištěna v rámci součinnosti ze strany zadavatele a třetích stran.• ISDOC - Nástroj pro elektronickou fakturaci, který umožňuje automaticky, v elektronické podobě a v reálném čase přenášet doklady mezi QI a informačními systémy obchodních partnerů.• Předmětem plnění není dodávka tohoto systému, ale jeho integrace do prostředí IS ESB přes stávající rozhraní ISDOC.	B2
5.3	Personální IS (Solitea VEMA) Součástí projektu je integrace s centrálním IS pro řízení personalistiky. <ul style="list-style-type: none">• Integrace na tento systém bude definována v rámci implementačního projektu, zpřístupnění integračního rozhraní a součinnost na straně tohoto systému bude zajištěna v rámci součinnosti ze strany zadavatele a třetích stran.• IS není předmětem dodávky. Předmětem plnění je připravenost na integraci IS do prostředí IS ESB	B1
5.4	Laboratorní systém (Stapro OpenLIMS) Součástí projektu je integrace s centrálním laboratorním informačním systémem. <ul style="list-style-type: none">• Integrace na tento systém bude definována v rámci implementačního projektu, zpřístupnění integračního rozhraní a součinnost na straně tohoto systému bude zajištěna v rámci součinnosti ze strany zadavatele a třetích stran.• IS není předmětem dodávky. Předmětem plnění je připravenost na integraci IS do prostředí IS ESB	B1
5.5	Klinický IS (Stapro Fons Enterprise) Součástí projektu je integrace s jednotným klinickým informačním systémem NPK <ul style="list-style-type: none">• Integrace na tento systém bude definována v rámci implementačního projektu, zpřístupnění integračního rozhraní a součinnost na straně tohoto systému bude zajištěna v rámci součinnosti ze strany zadavatele a třetích stran.• IS není předmětem dodávky. Předmětem plnění je připravenost na integraci IS do prostředí IS ESB	B1

Číslo	Požadavek – základní popis	Splněno
5.6	<p>Obrazový IS PASC (OR-CZ) Součástí projektu je integrace s jednotným systémem PACS.</p> <ul style="list-style-type: none"> Integrace na tento systém bude definována v rámci implementačního projektu, zpřístupnění integračního rozhraní a součinnost na straně tohoto systému bude zajištěna v rámci součinnosti ze strany zadavatele a třetích stran. PACS není předmětem dodávky. Předmětem plnění je integrace PACS do prostředí IS ESB přes stávající rozhraní HL7, DICOM. 	B2
5.7	<p>Přístupový systém MS Active Directory Součástí projektu je integrace s centrálním IS pro řízení přístupů, správy uživatelských účtů a autentizaci uživatelů.</p> <ul style="list-style-type: none"> Integrace na tento systém bude definována v rámci implementačního projektu, zpřístupnění integračního rozhraní a součinnost na straně tohoto systému bude zajištěna v rámci součinnosti ze strany zadavatele a třetích stran. IS není předmětem dodávky. Předmětem plnění je připravenost na integraci IS do prostředí IS ESB 	B1
5.8	<p>Stravovací systém (Anete) Součástí projektu je integrace s jednotným stravovacím systémem SIS.</p> <ul style="list-style-type: none"> Integrace na tento systém bude definována v rámci implementačního projektu, zpřístupnění integračního rozhraní a součinnost na straně tohoto systému bude zajištěna v rámci součinnosti ze strany zadavatele a třetích stran. IS není předmětem dodávky. Předmětem plnění je připravenost na integraci IS do prostředí IS ESB 	B1
5.9	<p>Spisová služba a DMS (SW602) Součástí projektu je integrace s jednotným systémem spisové služby a DMS.</p> <ul style="list-style-type: none"> Integrace na tento systém bude definována v rámci implementačního projektu, zpřístupnění integračního rozhraní a součinnost na straně tohoto systému bude zajištěna v rámci součinnosti ze strany zadavatele a třetích stran. IS není předmětem dodávky. Předmětem plnění je připravenost na integraci IS do prostředí IS ESB 	B1
5.10	<p>Identity management (BCV Czech IDM) Součástí projektu je integrace s jednotným systémem IDM.</p> <ul style="list-style-type: none"> Integrace na tento systém bude definována v rámci implementačního projektu, zpřístupnění integračního rozhraní a součinnost na straně tohoto systému bude zajištěna v rámci součinnosti ze strany zadavatele a třetích stran. Předmětem plnění není dodávka tohoto systému, ale jeho integrace do prostředí IS ESB. 	B2
5.11	<p>Lékařenský IS (Apatyka Service Mediox) Součástí projektu je integrace s jednotným lékárnickým systémem Mediox.</p> <ul style="list-style-type: none"> Integrace na tento systém bude definována v rámci implementačního projektu, zpřístupnění integračního rozhraní a součinnost na straně tohoto systému bude zajištěna v rámci součinnosti ze strany zadavatele a třetích stran. IS není předmětem dodávky. Předmětem plnění je připravenost na integraci IS do prostředí IS ESB 	B1
5.12	<p>Garantovaný archiv (Techniserv) Součástí projektu je integrace s garantovaným archivem NPK</p>	B2

Číslo	Požadavek – základní popis	Splněno
	<ul style="list-style-type: none"> Integrace na tento systém bude definována v rámci implementačního projektu, zpřístupnění integračního rozhraní a součinnost na straně tohoto systému bude zajištěna v rámci součinnosti ze strany zadavatele a třetích stran. Předmětem plnění není dodávka tohoto systému, ale jeho integrace do prostředí IS ESB. 	

Požadované aplikační rozhraní (interface) na externí informační systémy

Popis komponent aplikační architektury externích informačních systémů NPK a jejich zapojení do IS ESB:

Aplikační rozhraní na externí IS (typ prvku)

Číslo	Požadavek – základní popis	Splněno
5.13	<p>IDRR</p> <p>Součástí řešení bude rozhraní na IDRR v rozsahu pro garantované sdílení elektronické zdravotnické dokumentace. Připravované Integrované datové rozhraní rezortu zdravotnictví (MZd, ÚZIS), které bude poskytovat služby autoritativních registrů v rámci zdravotního systému a zprostředkovávat služby Sdíleného datového fondu v rámci eGovernmentu.</p> <ul style="list-style-type: none"> Integrace na tento systém bude definována v rámci implementačního projektu, zpřístupnění integračního rozhraní a součinnost na straně tohoto systému bude zajištěna v rámci součinnosti ze strany zadavatele a třetích stran. Předmětem plnění je příprava na připojení IS ESB k IDRR. 	B1
5.14	<p>NCPeH</p> <p>Součástí řešení bude integrace Registru zdravotnické dokumentace s Národním kontaktním místem pro eHealth.</p> <ul style="list-style-type: none"> Integrace na tento systém bude definována v rámci implementačního projektu, zpřístupnění integračního rozhraní a součinnost na straně tohoto systému bude zajištěna v rámci součinnosti ze strany zadavatele a třetích stran. Předmětem plnění je zajištění komunikace s eH NCP. 	B2
5.15	<p>NIX ZD</p> <p>Součástí řešení bude integrace tento systém cestou NCPeH. Projekt NIX ZD – eMeDocS (exchange Medical Documents System) buduje, rozšiřuje a udržuje komunikační infrastrukturu pro bezpečnou a důvěryhodnou výměnu zdravotnické dokumentace mezi zdravotnickými zařízeními v rámci zdravotnického systému České republiky. Organizátorem a garantem projektu je Kraj Vysočina.</p> <p>Mezi vybrané oblasti výměny zdravotnické dokumentace patří např.:</p> <ul style="list-style-type: none"> poskytování urgentních informací pro účely ZZS v reálném čase, poskytování urgentních informací ošetřujícímu lékaři v nemocnici, zasílání „Avíza o převozu pacienta“ z výjezdu ZZS do nemocnice, zasílání „Záznamu o výjezdu ZZS“ do nemocnice, kam je pacient předán, zasílání elektronické žádanky na RDG vyšetření, zaslání elektronického popisu z RDG vyšetření na základě obdrženého elektronické žádanky, 	B2

Číslo	Požadavek – základní popis	Splněno
	<ul style="list-style-type: none"> - zasílání „Propouštěcí zprávy“ mezi nemocnicemi (na tel. vyžádání), - zasílání „Ambulantní zprávy“ mezi nemocnicemi (na tel. vyžádání), - apod. • Integrace na tento systém bude definována v rámci implementačního projektu, zpřístupnění integračního rozhraní a součinnost na straně tohoto systému bude zajištěna v rámci součinnosti ze strany zadavatele a třetích stran. • Předmětem plnění je zajištění připojení NIS zadavatele k projektu NIX ZD – eMeDocS. 	
5.16	<p>ČSSZ</p> <p>Součástí řešení bude modul umožňující služby eNeschopenky (ČSSZ).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Integrace na tento systém bude definována v rámci implementačního projektu, zpřístupnění integračního rozhraní a součinnost na straně tohoto systému bude zajištěna v rámci součinnosti ze strany zadavatele a třetích stran. • Předmětem plnění není změna stávající přímé komunikace IS zadavatele se systémem eNeschopenka v jejich současném rozsahu, ale připravenost IS ESB komunikovat se službami eNeschopenka 	B1
5.17	<p>SÚKL</p> <p>Součástí řešení bude modul umožňující vytváření eReceptů a jejich odesílání do CÚER. Součástí řešení bude i možnost ověřování stavu vydaného eReceptu v CÚER.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Integrace na tento systém bude definována v rámci implementačního projektu, zpřístupnění integračního rozhraní a součinnost na straně tohoto systému bude zajištěna v rámci součinnosti ze strany zadavatele a třetích stran. • Předmětem plnění není změna stávající přímé komunikace IS zadavatele se systémem eRecept v jejich současném rozsahu, ale připravenost IS ESB komunikovat se službami eRecept 	B1
5.18	<p>ÚZIS</p> <p>Systém musí zajistit maximálně automatizovanou komunikaci a předávání dat na ÚZIS, resp. do národních registrů, minimálně v rozsahu požadavků daných legislativou. Registry a Informační systémy agendového (ÚZIS) informačního systému NZIS s legislativně stanovenou povinností vykazování dat poskytovateli zdravotních služeb ve stanoveném rozsahu informací. Registry ÚZIS jsou:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Národní onkologický registr (NOR) - Národní registr hospitalizovaných (NRHOSP) - Národní registr reprodukčního zdraví (NRRZ) - Národní registr asistované reprodukce (NRAR) - Národní registr novorozenců (NRNAR) - Národní registr nemocí z povolání (NRNP) - Národní registr úrazů (NRU) - Národní registr osob trvale vyloučených z dárcovství krve (NROVDK) - List o prohlídce zemřelého“ (vyhláška č. 297/2012 Sb.) <p>Zatím ve fázi přípravy registrů nebo jejich komunikačních rozhraní jsou:</p>	B1

Číslo	Požadavek – základní popis	Splněno
	<ul style="list-style-type: none"> - Národní diabetologický registr (NDR) - Národní registr intenzivní péče (RIP), - Národní registr zdravotnických pracovníků (NRZP), - Národní registr poskytovatelů zdravotních služeb (NRZPS). - Služba ztotožnění kmene pacientů • Integrace na tento systém bude definována v rámci implementačního projektu, zpřístupnění integračního rozhraní a součinnost na straně tohoto systému bude zajištěna v rámci součinnosti ze strany zadavatele a třetích stran. • V současné době jsou elektronická hlášení do registrů prostřednictvím komunikačních rozhraním řešena napřímo z IS zadavatele. • Předmětem plnění není změna stávající přímé komunikace IS zadavatele s eREG NZIS v jejich současném rozsahu, ale připravenost IS ESB komunikovat s eREG NZIS 	
5.19	<p>NIA</p> <p>Napojení na národní identitní autoritu pro ověřování identity uživatelů v rámci přístupů do portálů..</p> <ul style="list-style-type: none"> • Integrace na tento systém bude definována v rámci implementačního projektu, zpřístupnění integračního rozhraní a součinnost na straně tohoto systému bude zajištěna v rámci součinnosti ze strany zadavatele a třetích stran. • Předmětem plnění je integrace metod NIA do portálu pro pacienty. 	B2
5.20	<p>IS ZR</p> <p>Integrace na Informační systém základních registrů, konkrétně na registr obyvatel (ROB), jakmile bude umožněn přístup a využívání bezvýznamového identifikátoru (AIFO).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Integrace na tento systém bude definována v rámci implementačního projektu, zpřístupnění integračního rozhraní a součinnost na straně tohoto systému bude zajištěna v rámci součinnosti ze strany zadavatele a třetích stran. • Předmětem plnění je příprava na připojení IS ESB k IS ZR. 	A
5.21	<p>EHR/PHR</p> <p>Součástí řešení bude rozhraní umožňující komunikaci s provozovateli EHR/PHR v rozsahu pro garantované sdílení elektronické zdravotnické dokumentace. Zdravotnická zařízení ambulantní a akutní i dlouhodobé lůžkové péče, specializovaná zdravotnická zařízení ambulantní péče a diagnostických služeb.</p> <p>V současné době probíhá komunikace s některými zařízeními prostřednictvím externích systémů pro výměnu zdravotnické dokumentace, jako např. ePACS a MISE. Na tyto systémy jsou IS zadavatele napojeny napřímo prostřednictvím komunikačních uzlů a klientů.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Integrace na tento systém bude definována v rámci implementačního projektu, zpřístupnění integračního rozhraní a součinnost na straně tohoto systému bude zajištěna v rámci součinnosti ze strany zadavatele a třetích stran. • Součástí předmětu plnění je příprava standardizovaných komunikačních rozhraní IS ESB dle platných národních i mezinárodně uznávaných standardů eHealth, stanovených Ministerstvem zdravotnictví ČR nebo jiným příslušným orgánem, který strukturu a standardy výměny zdravotnické dokumentace bude mít v gesci. 	B1

Požadavky na projektové řízení

Souhrn požadavků na zajištění projektového řízení k dodávanému dílu.

Číslo	Požadavek – základní popis	Splněno
6.1.1	Organizační struktura Pro potřeby projektu Zhotovitel obsadí dále uvedené role, ve kterých budou vystupovat pracovníci odpovědní Zadavateli za dodávku předmětu plnění. Pracovníci v těchto rolích musí splňovat kvalifikační odborná kritéria požadovaná v zadávací kvalifikaci. Výměna pracovníků v uvedených rolích může být učiněna pouze na základě písemné žádosti Zadavateli a jejím schválení Zadavatelem. Jedná se o role: <ul style="list-style-type: none">• Ředitel projektu (člen řídicího výboru).• Projektový manažer.• Architekt informačního systému.• Manažer pro testování.• Manažer pro školení.• Manažer servisní služby.	A
6.1.2	Kvalita projektu Zhotovitel je povinen poskytovat součinnost při kontrole kvality projektu ze strany Zadavatele nebo jím určené třetí strany. Zadavatel je oprávněn na vyžádání provést kontrolu stavu prací Zhotovitele, a to ve všech fázích projektu. Zhotovitel je povinen na vyžádání umožnit Zadavateli náhled do prostředí týkajícího se realizovaného projektu, nahlédnout na veškeré zpracovávané výstupy, i když nejsou předmětem předání Zadavateli. Dále představit Zadavateli jednotlivé pracovníky účastnící se dodávky předmětu plnění a umožnit Zadavateli pokládat těmto pracovníkům otázky ve vztahu ke kontrole plnění Zhotovitele.	A
6.1.3	Záznamy o kontrole kvality Zadavatel nebo jím určená třetí strana vytvoří po každé kontrole kvality projektu záznam o kontrole kvality, se kterým bude seznámen řídicí výbor projektu. Záznam bude evidován jako výstup jednání řídicího výboru. Nedostatky uvedené v záznamu o kontrole kvality je Zhotovitel povinen odstranit v dohodnutých termínech.	A
6.1.4	Úvodní schůzka projektu Zhotovitel je povinný zorganizovat úvodní schůzku projektu. Schůzky se zúčastní pověření zástupci Zadavatele, Zhotovitele a Zadavatelem pozvaných třetích stran. V průběhu úvodní schůzky projektu Zhotovitel představí záměr, podmínky a pravidla pro realizaci projektu formou prezentace obsahu Zakládací listiny (dokumentu) projektu.	A
6.1.5	Zakládací listina (dokument) projektu Zhotovitel je povinen zpracovat a aktualizovat ve spolupráci se Zadavatelem dokument "Zakládací listinu (dokument) projektu".	A
6.1.6	Projektová dokumentace Zhotovitel musí vést projektovou dokumentaci v souladu s vnitřními předpisy NPK. Zhotovitel navrhne formalizovanou dokumentaci projektu v rámci zpracování "Zakládací listiny (dokumentu) projektu".	A
6.1.7	Akceptace dokumentace Akceptace dokumentů předávaných Zhotovitelem v rámci plnění projektu se bude řídit dle ujednání Smlouvy.	A

Požadavky na testování

Požadavky na rozsah a způsob testování díla.

Číslo	Požadavek – základní popis	Splněno
6.2.1	Testovací scénáře Pro potřeby provedení integračních a funkčních testů v rámci testování díla připraví Zhotovitel testovací plán a sadu testovacích scénářů, vážících se ke každému z implementovaných případů užití. Současně Zhotovitel připraví testovací data pro všechny testovací scénáře. Provedení testů v rámci akceptace bude na základě Zhotovitelem připravených scénářů realizovat Zadavatel či jím pověřená třetí strana. Případné chyby nalezené při testování je Zhotovitel povinen na své náklady odstranit.	A
6.2.2	Testovací data Pro potřeby akceptačního testování připraví Zhotovitel data a naplní s nimi testovací instalaci systému.	A
6.2.3	Testy havarijních scénářů Zhotovitel poskytne nezbytnou součinnost a scénáře pro testování normální standardní funkčnosti popsané v havarijních scénářích.	A
6.2.4	Výkonnostní testy Zhotovitel poskytne nezbytnou součinnost odborné třetí straně pro provedení výkonnostních (zátěžových) testů. Pokud bude na základě testů identifikováno chování systémů přinášející výkonnostní rizika v důsledku plnění Zhotovitele nebo neplnění požadované doby odezvy, je povinen je na své náklady eliminovat.	A

Požadavky na školení

Souhrn požadavků na zajištění školení k dodávanému dílu.

Číslo	Požadavek – základní popis	Splněno
6.3.1	Plán školení Zhotovitel nejméně 30 dnů před plánovaným zahájením školení předloží Zadavateli k projednání plán školení vymezující obsah školení, termíny školení, místa a způsob provedení školení.	A
6.3.2	Podklady pro školení Zhotovitel vytvoří podklady pro školení uživatelů ve formě prezentace školených vlastností a funkcionalit systému. Podklady pro školení budou strukturovány podle dílčích modulů reflektujících skupiny samostatně prováděných činností.	A
6.3.3	Školící materiály Před každým školením či související skupinou školení Zhotovitel poskytne každému účastníkovi školící materiály zahrnující minimálně školící prezentaci a uživatelskou příručku ve vztahu ke školené oblasti. Materiály budou předány primárně v elektronické podobě. Na vyžádání účastníka Zhotovitel poskytne i tištěnou podobu materiálů.	A
6.3.4	Školící prostředí Zhotovitel bude praktickou část školení provádět s využitím školící instalace Systému ESB NPK.	B1
6.3.5	Školící učebna a vybavení Zhotovitel bude školení organizovat pro skupiny maximálně patnácti účastníků. Každý účastník kurzu bude školen na PC s přístupem na testovací (školící) prostředí Zadavatele. Školící místnosti, včetně výpočetní techniky (PC) a projektoru zajistí Zadavatel.	A
6.3.6	Termíny školení Zhotovitel musí vyškolit pracovníky NPK nejpozději do jednoho měsíce před zahájením produkčního provozu.	A
6.3.7	Místo konání Zadavatel požaduje proškolení uživatelů Systému ESB NPK pro uživatele těchto pracovišť Objednavatele:	A

Číslo	Požadavek – základní popis	Splněno
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pardubická nemocnice, Kyjevská 44, 53203 Pardubice 	

Požadavky na dokumentaci Systému ESB NPK

Soubor požadavků na dokumentaci vyhotovenou v rámci implementace a provozu díla.

Číslo	Požadavek – základní popis	Splněno
6.4.1	<p>Dokumentace</p> <p>V rámci plnění bude dodána zejména následující dokumentace - instalační dokumentace, uživatelská dokumentace, projektová dokumentace, základní bezpečnostní dokumentace, provozní dokumentace a dopadovou analýzu DPIA, HVP (havarijní plán, včetně DR plánů) za součinnosti Zadavatele</p>	A
6.4.2	<p>On-line dostupnost dokumentace</p> <p>Uživatelská, instalační a provozní příručky budou dostupné uživatelům v příslušných rolích též on-line v rámci nápovědy Systému ESB NPK.</p>	B2
6.4.3	<p>Správa dokumentace</p> <p>Zadavatel požaduje dokumentace k systému, a to zejména instalační, uživatelské, projektové, základní bezpečnostní a provozní, včetně dopadové analýzy. Zhotovitel povede centrální knihovnu těchto dokumentů s uvedením všech verzí a datem posledních změn v úložišti dokumentů poskytnutém Zadavatelem.</p>	A
6.4.4	<p>Formát dokumentace</p> <p>Výstupy dokumentové povahy (například instalační příručka, provozní příručka, uživatelská příručka, bezpečnostní dokumentace, vývojářská dokumentace, apod.) budou dodány ve formátu Microsoft Word a ve formátu PDF (každý dokument v obou formátech), a to ve verzi aktuálně uvolněné ke dni akceptace. Dokumenty nebudou uzamčené na provádění editace a tisku.</p>	A
6.4.5	<p>Jazyk dokumentace</p> <p>Výstupy dokumentové povahy budou vytvořeny v českém jazyce s výjimkou odkazované technické dokumentace pro správce a administrátory, která může být též v jazyce anglickém.</p>	A
6.4.6	<p>Aktualizace dokumentace</p> <p>S dodávkou aktualizace Systému je vždy též aktualizována dokumentace systému. Aktualizovaná dokumentace obsahuje nové verze celých dokumentů, nikoliv jen dokumenty zaznamenávající dílčí změnu.</p>	A
6.4.7	<p>Instalační dokumentace</p> <p>Zhotovitel dodá instalační dokumentaci pro nasazení Systému ESB NPK, popisující jednotlivé kroky instalace, konfigurace a zprovoznění. Dokumentace bude zahrnovat všechny nezbytné instalační kroky nad rámec instalace operačního systému. Dokumentace bude také zahrnovat výčet všech nezbytných komponent pro nasazení Systému ESB NPK, včetně verzí, licencí třetích stran a konfigurací, a to včetně operačního systému, databáze, frameworků a aplikačních rámců.</p> <p>Dokumentace se může částečně odkazovat do instalačních dokumentací produktů třetích stran či produktů Zhotovitele za podmínky, že je možno dokumentaci předat na samostatném datovém nosiči (např. CD/DVD ROM).</p>	A
6.4.8	<p>Uživatelská dokumentace</p>	A

Číslo	Požadavek – základní popis	Splněno
	Zhotovitel dodá uživatelskou dokumentaci (uživatelský manuál) s popisem uživatelských funkcí systému, umožňujícím novému uživateli systému začít samostatně pracovat se Systémem ESB NPK plně v rozsahu všech jeho funkcionalit. Dokumentace bude poskytnuta jako samostatný dokument, současně jako součást nápovědy Systému a současně jako dílčí uživatelské návody dostupné v kontextové nápovědě.	
6.4.9	Projektová dokumentace Zhotovitel zpracuje projektovou dokumentaci dle podmínek uvedených v Zadávací dokumentaci.	A
6.4.10	Základní bezpečnostní dokumentace Zhotovitel zpracuje základní bezpečnostní dokumentaci, která zahrnuje minimálně: <ul style="list-style-type: none"> • Popis přístupů ke všem správcovským, administrátorským a servisním účtům, • Disaster-recovery plány (plány obnovení dostupnosti služeb dodávaného řešení). Součást HVP. 	A
6.4.11	Školící dokumentace Zhotovitel zpracuje dokumentaci pro školení	A
6.4.12	Dopadová analýza DPIA Zhotovitel provede a vytvoří dokumentaci k dopadové analýze DPIA.	A
6.4.13	Havarijní plán Zhotovitel zpracuje plán o řešení chybových stavů ve struktuře požadované Zadavatelem.	A
6.4.14	Exitový plán Zhotovitel zpracuje plán o řízeném ukončení spolupráce.	A
6.4.15	Formáty dokumentace Dokumentace bude dodána formou dokumentů ve formátu Microsoft Word a PDF (každý dokument v obou formátech), ve verzi aktuálně uvolněné ke dni akceptace.	A

Požadavky na nasazení Systému ESB NPK

Soubor požadavků na nasazení Systému ESB NPK v rámci implementace a provozu díla.

Číslo	Požadavek – základní popis	Splněno
6.5.1	Implementační plán projektu Zhotovitel zpracuje vstupní analytické práce a činnosti na projektu (dále jen Implementační plán projektu), zejména v oblasti mapování průřezových procesů organizace na Systém ESB NPK, požadavky na architekturu a konfiguraci infrastruktury, nastavení akceptačních procedur nezbytných k provedení akceptace díla, včetně max. počtu KO kritérií akceptace a návrhu akceptačních protokolů. Implementační plán projektu bude dále obsahovat: <ul style="list-style-type: none">• Plán instalace,• Plán nasazení interface,• Plán testování (obecný)• Plán školení.	A
6.5.2	Poskytnutí infrastruktury Zhotovitel zpracuje nejméně 4 týdny před každou plánovanou instalací Systému (provozní, záložní, školící, testovací, vývojovou) dokument s upřesněnými požadavky na architekturu a konfiguraci infrastruktury, zahrnující přesné požadavky na počet a určení serverů, počet a charakteristiky jejich procesorů, požadované kapacity úložiště, požadavky na komunikační propojení serverů navzájem a propojení s koncovými uživatelskými stanicemi, požadavky na propojení s dalšími interagujícími systémy a požadavky na používané síťové protokoly a požadované komunikační kapacity. Zhotovitel zpracuje aktualizaci dokumentace požadavků na architekturu a konfiguraci infrastruktury v případě, že výsledky výkonnostních (zátěžových) testů prokáží nezbytnost změn a doplnění požadavků.	A
6.5.3	Sítě a komunikace Systém bude provozován v síťové a komunikační infrastruktuře Zadavatele. Zhotovitel musí tak respektovat topologii sítě (na úrovni LAN i WAN), technologické možnosti sítě a bezpečnostní pravidla.	A
6.5.4	Účast metodika při spuštění Zhotovitel zajistí přítomnost svého odborného pracovníka se znalostí Systému (metodika), kde bude Systém nově zaváděn (nasazován, využíván). Přítomnost pracovníka bude zajištěna po dobu minimálně pěti pracovních dní. V případě výskytu závad představujících překážku v práci uživatelů, zajistí Zhotovitel přítomnost pracovníků do doby odstranění závad.	A

Požadavky na EXIT

Požadavky na služby Exitu jsou skupinou požadavků na činnosti, které Zhotovitel musí vykonat v souvislosti s ukončením svého plnění vůči Zadavateli.

Číslo	Požadavek – základní popis	Splněno
6.6.1	Exitový plán Zhotovitel se zavazuje poskytnout součinnost při přechodu na jiný informační systém.	A
6.6.2	Archivní režim systému Zhotovitel se zavazuje poskytnout součinnost při ukončení provozu, případně při je dalším obnovení.	A
6.6.3	Součinnost Zhotovitele Zhotovitel poskytne dle pokynů Zadavatele veškerou potřebnou součinnost, dokumentaci a informace. Bude se účastnit jednání s Zadavatelem a popřípadě s třetími osobami za účelem plynulého a řádného převedení všech činností spojených s poskytováním Servisních služeb nebo Rozvoje na Zadavatele nebo nového Poskytovatele těchto služeb.	A
6.6.4	Poskytnutí konzultace Zhotovitel poskytne služby konzultací ve vztahu k ukončení provozu či přechodu na nový systém do maximálního rozsahu 5 člověkodní. Konzultace budou poskytovány oproti objednavce Zadavatele.	A
6.6.5	Další činnosti k předání aplikace Zhotovitel je povinen na základě objednávky Zadavatele provést případné další činnosti vyplývající z potřeb Zadavatele při ukončení plnění Zhotovitele v rozsahu nepřevyšujícím 5 člověkodní práce.	A
6.6.6	Předání dokumentace Zhotovitel je povinen předat Zadavateli kompletní elektronickou kopii veškeré dokumentace, kterou vytvořil v rámci svého plnění s tím, že bude aktualizována tak, aby odrážela stav Systému ESB NPK a poskytovaných služeb k termínu ukončení plnění. Dokumentace bude předána ve lhůtě písemně stanovené Zadavatelem, nejpozději však k datu ukončení plnění Zhotovitele.	A
6.6.7	Předání hesel a klíčů Zhotovitel předá Zadavateli všechna hesla, šifrovací klíče, certifikáty a další autentizační prostředky, které Zadavateli umožní administrátorský přístup k veškerým datům, databázím, systémům a aplikaci, případně k dalším technickým prostředkům využívaným Zhotovitelem pro potřeby plnění jeho služeb, a to ve lhůtě písemně stanovené Zadavatelem, nejpozději však k datu ukončení plnění Zhotovitele.	A
6.6.8	Skartace údajů Zhotovitel je povinen protokolárně vymazat nebo jinak zlikvidovat veškerá data či uživatelské údaje Zadavatele, které mu byly předány a to dle pokynů a ve lhůtách písemně stanovených Zadavatelem.	A

Součinnost Objednavatele

Dále uvedený katalog součinnosti Zadavatele obsahuje popisy maximálních dílčích součinností, které se Zadavatel zavazuje poskytnout pro realizaci projektu, aby Zhotovitel mohl splnit na něho kladené požadavky.

Součinnost pro projektové řízení

Součinnost pro projektové řízení je poskytovanou součinností Zadavatele nezbytnou pro výkon projektového řízení Zhotovitelem.

Číslo	Požadavek – základní popis
7.1.1	Jmenování vedoucího projektu Zadavatel zajistí jmenování vedoucího projektu za stranu Zadavatele. Dále zajistí účast vedoucího projektu za stranu Zadavatele nebo jeho zástupce na všech jednáních vedení projektu v rámci předmětu plnění.
7.1.2	Osoba odpovědná za řízení smluvního vztahu Zadavatel se zavazuje stanovit osobu odpovědnou za řízení smluvního vztahu mezi Zadavatelem a Zhotovitelem v oblasti předmětu plnění.
7.1.3	Poskytování podkladů a informací Zadavatel bude na požádání poskytovat Zhotoviteli dohodnuté podklady a informace, související s realizací plnění, a to nejpozději do pěti pracovních dnů po doručení písemné žádosti, pokud se strany nedohodnou jinak.
7.1.4	Připojení k síti Internet Zadavatel zajistí připojení k síti Internet v místě Zhotoviteli přidělených kancelářských prostor. Připojení bude realizováno pomocí bezdrátové sítě s autentizovaným připojením.
7.1.5	Součinnost při předání Zadavatel poskytne nezbytnou součinnost nutnou pro předání částí projektu nebo výstupů, a to i jednotlivých fází jeho plnění, která bude předem schválena na úrovni Vedení projektu nebo Řídícího výboru projektu.
7.1.6	Svolávání schůzek Zadavatel bude svolávat po dohodě se Zhotovitelem pracovní schůzky k řešení sporných otázek, souvisejících s plněním dle předmětu smlouvy.
7.1.7	Vyjádření k písemným materiálům Zadavatel se bude vyjadřovat písemně k předkládaným písemným materiálům Zhotovitele nejpozději do deseti pracovních dnů od jejich doručení, pokud nebude dohodnuto jinak.
7.1.8	Zajištění pracovního týmu Vedoucí projektu Zadavatele zajistí přítomnost vybraných členů pracovního týmu za Zadavatele na jednáních projektového týmu podle požadavků Zhotovitele.
7.1.9	Poskytnutí kancelářských prostor Zadavatel zajistí v prostorách NPK uzamykatelné kanceláře pro max. 5 pracovníků Zhotovitele.
7.1.10	Poskytnutí konzultací Zadavatel bude na požádání konzultovat se Zhotovitelem v průběhu realizace plnění přijatá řešení, a to nejpozději do pěti pracovních dnů od doručení písemné žádosti. Zadavatel zajistí pro takovéto konzultace účast kvalifikovaných pracovníků.
7.1.11	Poskytnutí zasedací místnosti Zadavatel zajistí v místě Zhotoviteli přidělených kancelářských prostor zasedací místnost vybavenou projektorem pro patnáct účastníků. Aktuální využití zasedací místnosti bude nutné ze strany Zhotovitele vždy rezervovat.
7.1.12	Přístup do budovy Zadavatel zajistí v pracovní době přístup do budov NPK pojmenovaným pracovníkům Zhotovitele.
7.1.13	Poskytnutí vzdáleného přístupu Zadavatel se zavazuje, že technicky a organizačně zajistí možnost vzdáleného přístupu pracovníků Zhotovitele prostřednictvím sítě Internet na ty a pouze ty určené technické prostředky Zadavatele, kam

Číslo	Požadavek – základní popis
	je přístup nutný z důvodu plnění díla. K tomu Smluvní strany sjednávají vzdálený přístup prostřednictvím zabezpečeného kanálu sítě Internet, způsobem připojení je VPN tunel (IPSec, PPTP, SSL) + RDP nebo RDP přístup (terminálová relace).

Součinnost pro implementaci

Součinnost pro provedení analýzy je poskytovanou součinností Zadavatele nezbytnou pro provedení analýzy Zhotovitelem.

Číslo	Požadavek – základní popis
7.2.1	Rozsah součinnosti pro provedení analýzy Pro provedení analýzy (poskytne vypracování vstupního analytického prováděcího plánu projektu - dále jen Implementační plán projektu) poskytne Zadavatel odborné a technické pracovníky v rozsahu odpovídajícím ekvivalentu plného úvazku min. pět pracovníků (pět FTE).
7.2.2	Rozsah součinnosti pro připojovaných HW a SW systémů – kapacity pracovníků NPK Pro připojení HW a SW systémů poskytne Zadavatel odborné a technické pracovníky v rozsahu odpovídajícím ekvivalentu plného úvazku min. dva pracovníků (dva FTE).
7.2.3	Rozsah součinnosti pro připojovaných HW a SW systémů – součinnosti se současnými dodavateli Zadavatel zajistí součinnost se současnými dodavateli všech systémů.
7.2.4	Podklady a informace Zadavatel je povinen Zhotoviteli poskytnout veškeré podklady a informace nezbytné k provedení díla.

Součinnost pro provedení testování

Součinnost pro provedení testování je poskytovanou součinností Zadavatele nezbytnou pro provedení služeb testování Zhotovitele.

Číslo	Požadavek – základní popis
7.3.1	Přebírací nebo akceptační testy Zadavatel poskytne pro provedení přebíracích nebo akceptačních testů Zhotovitelem, dle testovacích scénářů připravených Zhotovitelem, součinnost maximálně dvacet klíčových uživatelů.
7.3.2	Bezpečnostní testy Zadavatel zajistí s pomocí vlastních zdrojů či třetí strany provedení bezpečnostních testů podle metodiky a plánu testů, zpracovaných Zhotovitelem.
7.3.3	Zátěžové testy Zadavatel zajistí s pomocí vlastních zdrojů či třetí strany návrh a provedení zátěžových (výkonnostních) testů Systému ESB NPK.

Součinnost pro nasazení Systému ESB NPK

Součinnost pro nasazení systému je poskytovanou součinností Zadavatele nezbytnou pro poskytnutí služeb Zhotovitele v souvislosti s nasazením Systému ESB NPK.

Číslo	Požadavek – základní popis
7.4.1	Poskytnutí infrastruktury Zadavatel poskytne do 2 týdnů, na základě Objednavatelem schválených požadavků Zhotovitele a popř. po výsledku provedených zátěžových testů, infrastrukturu Zhotoviteli pro nasazení dodávaného systému pro všechny požadované instalace.
7.4.2	Poskytnutí síťové a komunikační infrastruktury Síťovou a komunikační infrastrukturu LAN a WAN poskytne Zadavatel na základě Zadavatelem odsouhlasených požadavků Zhotovitele.

Součinnost pro školení

Součinnost pro školení zahrnuje součinnost nezbytnou pro zajištění všech typů školení.

Číslo	Požadavek – základní popis
7.5.1	Školící prostory Zadavatel zajistí prostory pro provádění školení v prostorách NPK na těchto pracovištích Objednavatele: <ul style="list-style-type: none"> Pardubická nemocnice, Kyjevská 44, 53203 Pardubice,
7.5.2	Velikost a vybavení Zadavatel poskytne učebny pro provedení školení. Školící učebny budou svojí velikostí umožňovat školení nejvýše 10 pracovníků. Každá učebna bude vybavena prezentační a výpočetní technikou.
7.5.3	Zajištění účasti na školeních Zadavatel zajistí účast školených osob na plánovaných školeních.
7.5.4	Termíny Zadavatel schválí termínový plán školení a seznámí s ním zaměstnance nejpozději do dvou týdnů před zahájením školení.

Definice servisních služeb

Tato kapitola definuje popis servisních služeb dle „Smlouvy o dílo a smlouvy o poskytnutí licence a souvisejících služeb“ formou **Katalogu servisních služeb** uvedeného níže. Servisní služby jsou poskytovány a garantovány vůči spravovanému systému jako celku (též Systému ESB NPK).

Katalog servisních služeb specifikuje služby Zhotovitele a činnosti (tzv. definované formou katalogových listů), které vykonává Zhotovitel v rámci jednotlivých servisních služeb.

Katalog servisních služeb obsahuje popis těchto služeb a požadované parametry jednotlivých služeb. Pro účely poskytování servisních služeb definovaných v této kapitole se pojem „**spravovaný systém**“ myslí jako **systém v jeho aktuálním stavu**, tj. vč. všech dalších budoucích modifikací, které byly aplikovány od předání Díla do ostrého provozu ke dni poskytnutí dané servisní služby.

Servisní služby	Režim
S1 Provozní podpora Systému ESB NPK	
KS1.1 Technologický update Systému ESB NPK (Garance softwarové podpory)	Paušál
KS1.2 Servisní garance Systému ESB NPK	Paušál
KS1.3 Garance příjmů hlášení chybových stavů a požadavků Systému ESB NPK	Paušál
KS1.4 Technická a metodická podpora Systému ESB NPK (Konzultační služby a návštěvy)	Paušál
KS1.5 Podpora provozu Systému ESB NPK	Paušál
KS1.6 Preventivní prohlídky a profylaxe Systému ESB NPK	Paušál
S2 Vzdělávání klíčových uživatelů, administrátorů a správců Systému ESB NPK	Paušál
S3 Služby údržby dokumentace Systému ESB NPK (Garance aktualizované dokumentace)	Paušál

Provozní podpora Systému ESB NPK

Vymezení servisní služby

Označení	Název servisní služby
S1	Provozní podpora Systému ESB NPK
Stručný popis služby	
Provozní podpora dodaného systému je soubor servisních služeb zajišťujících kompletní podporu a zajištění provozu dodaného systému způsobem vymezeným v samostatně definovaných servisních službách KS1.1 až KS1.6.	
Podmínky poskytování služby	
<p>Zhotovitel je povinen zajišťovat korektní funkcionality uvedených logických částí Systému ESB NPK pro uživatele Systému ESB NPK, a to v rozsahu akceptované specifikace vytvořené v rámci implementace Systému ESB NPK a dílčích specifikací, jež jsou výstupem implementovaných změn Systému ESB NPK. Zároveň průběžně zabezpečuje veškeré náležitosti pro korektní průběh integračních vazeb na jiné systémy. Zhotovitel bude vykonávat všechny činnosti vedoucí k bezproblémovému chodu všech logických částí Systému ESB NPK ve všech požadovaných prostředích. Součástí služby jsou všechny činnosti nutné k zajištění požadované dostupnosti Systému ESB NPK a odezvy služby. Zadavatel požaduje plnění nejméně v rozsahu pokrývající všechny uvedené logické části a Systému ESB NPK a činností uvedených u komponent služby KS1.1 – KS1.6</p> <p>Zhotovitel zajistí příjem, analýzu, zpracování a řízení incidentů zadaných do Helpdesku Zhotovitele spadajících do kompetence Zhotovitele.</p> <p>Činnosti, které Zadavatel explicitně požaduje, jsou uvedeny u jednotlivých komponent služby.</p>	
Seznam servisních služeb Provozní podpory Systému ESB NPK	
Označení	Název
KS1.1	Technologický update Systému ESB NPK (Garance softwarové podpory)
KS1.2	Servisní garance Systému ESB NPK
KS1.3	Garance příjmů hlášení chybových stavů a požadavků Systému ESB NPK
KS1.4	Technická a metodická podpora Systému ESB NPK (Konzultační služby a návštěvy)
KS1.5	Podpora provozu Systému ESB NPK
KS1.6	Preventivní prohlídky a profylaxe Systému ESB NPK
Parametry služby	
Parametry služby jsou uvedeny u jednotlivých komponent služby.	

Vymezení služby

Označení	Název služby
S2	Vzdělávání klíčových uživatelů, administrátorů a správců Systému ESB NPK
Stručný popis služby	

Služba zajišťuje vzdělávání nových uživatelů a přeškolení existujících na základě požadavku Objednatele.	
Podmínky poskytování služby	
<p>Zhotovitel zajistí formou zaškolení nových uživatelů a přeškolení stávajících uživatelů, zejména interních pracovníků NPK, v rozsahu odpovídající např. jednotlivým rolím uživatelů Systému ESB NPK:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Klíčový uživatel (osoba Objednatele odpovědná za práci v jedné nebo více částech Systému ESB NPK, • správce (osoba Objednatele zajišťující customizaci Systému ESB NPK s využitím aplikačních nástrojů Systému ESB NPK), • administrátor (osoba Objednatele z odboru IT, seznámená detailně s interním fungováním Systému ESB NPK jeho logických částí, integrací a všemi procesními záležitostmi, které jsou nutné k zajištění bezproblémového chodu systému). <p>Zhotovitel ke každému kurzu zajistí tištěné a elektronické materiály.</p> <p>Konkrétní aktivity realizované v rámci služby budou Zhotovitelem provedeny po dohodě a v úzké součinnosti s Objednatelem. Objednatel navrhuje a odsouhlasuje termíny školení a jejich věcnou náplň, přičemž nenaplnění představ ze strany cílové skupiny nebude zohledňováno.</p> <p>Objednatel požaduje vypracovat dokument Zpětné vazby (na základě dotazníků) od účastníků kurzů s průměrným celkovým hodnocením. Každý kurz musí mít hodnocení lepší než 2,5 na stupnici 1 = velmi spokojen až 5 = velmi nespokojen. Dokument bude sloužit jako podklad akceptace realizovaného školení.</p> <p>Objednatel předpokládá realizaci ve vlastních prostorách na pracovištích NPK.</p>	
Seznam činností	
Příprava školení	Příprava školení zahrnuje činnosti související s přípravou materiálu (tištěných, elektronických), vytvoření plánu školení, obeslání účastníků, zajištění lektora apod.
Realizace školení	Realizace školení zahrnuje činnosti související s účastí lektora atd.
Vyhodnocení školení	Vyhodnocení školení zahrnuje činnosti související s vypracováním dokumentu zpětné vazby.
Rozsah plnění	
<p>Rozsah plnění ze strany Zhotovitele bude zahrnovat:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) náklady na technické a případně jeho materiální vybavení související s poskytováním součinnosti, monitoringu a realizaci technologických opatření, b) náklady na licenční a servisní poplatky třetím stranám, které vyplývají z nasazení a použití SW třetích stran v rámci Systému ESB NPK, a) personální náklady na pracovníky Zhotovitele, kteří budou zajišťovat požadované činnosti vzdělávání, c) dopravní a cestovní náklady související s přepravou pracovníků Zhotovitele do místa konzultace, pokud se toto místo nachází na území ČR. 	
Rozsah činností	

<p>Zhotovitel je povinen poskytnout následující činnosti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zpracování školené problematiky v požadovaném formátu, v dohodnutém rozsahu a termínech. • Příprava a realizace školení. <p>Předpokládaný počet školených osob je maximálně 15 osob na kurz, který bude realizován s využitím prezentační techniky a školících PC. Konkrétní rozsah, délka, způsob realizace kurzů bude stanoven na základě dohody Objednatele a Zhotovitele.</p> <p>Požadovaných činností je Zhotovitel povinen realizovat v maximálním rozsahu 36 ČD za jeden kalendářní rok. Nevyčerpané ČD budou převedeny do dalšího období.</p>
Provozní doba poskytování komponenty
Služba „Vzdělávání uživatelů a správců Systému ESB NPK“ bude poskytována na vyžádání Objednatele v pracovní dny mimo státní svátky a dny pracovního volna od 6:00 do 18:00, pokud se obě strany nedohodnou jinak.
Reakční lhůty pro poskytování služby a kvalita služby
Reakční lhůta pro poskytování služby a kvalita služby se bude řídit ujednáním o kvalitě služeb (SLA) popsáním v kapitole 9.4 tohoto dokumentu níže. Zhotovitel se zavazuje poskytovat tuto službu dle požadavků Objednatele definovaných pro SLA2.

Vymezení služby

Označení	Název služby
S3	Služby údržby dokumentace Systému ESB NPK (Garance aktualizované dokumentace)
Stručný popis služby	
Službu údržby dokumentace (Garance aktualizované dokumentace) zajišťuje aktualizaci dokumentace v souvislosti se změnami a rozvojem dodaného systému.	
Podmínky poskytování služby	
Služba údržby dokumentace (garance aktualizované dokumentace) bude poskytována v závislosti na změnách či rozvoji dodaného systému, který zanáší do aktuálně platné dokumentace nepřesnosti, či v jejichž důsledku musí být odebrány či přidány v dokumentaci nové části. Údržba dokumentace se provádí průběžně, nejméně však 1x za šest kalendářních měsíců, a to vždy k 30. 6. a 31. 12. daného roku.	
Seznam činností	
V rámci služby údržby dokumentace Zhotovitel zajistí provedení činností vedoucích k udržení aktuálnosti dokumentace k dodanému systému, v souvislosti se změnami či rozvojem systému. Jedná se zejména o následující:	
<ul style="list-style-type: none"> • Údržba uživatelské dokumentace. • Údržba základní bezpečnostní dokumentace. • Údržba provozní dokumentace. • Údržba školící dokumentace. 	

<ul style="list-style-type: none"> Údržba dokumentace k dopadové analýze DPIA.
Rozsah plnění
<p>Plnění služby údržby dokumentace (garance aktualizované dokumentace) je:</p> <ul style="list-style-type: none"> aktualizovaná dokumentace reflektuje všechny změny, které byly provedeny v rámci změn či rozvoje systému. aktualizovaná uživatelská, školicí a provozní dokumentace bude předána před implementací změn, které aktualizaci vyvolaly. Ostatní dokumentace do dvou pracovních dnů po provedené implementaci. nově vzniklá dokumentace je napsána v českém jazyce. V anglickém jazyce mohou být původní produktové manuály, které se stanou součástí dokumentace. <p>Pokud nebude s Objednatelem dohodnuto jinak, bude aktualizovaná dokumentace předána ve stejných formátech jako dokumentace původní. V souvislosti s dokumentací bude vedena evidence změn dokumentace obsahující seznam všech typů a verzí dokumentace se stručným popisem změn od předcházejících verzí dokumentace. Tato evidence bude předávána Objednateli vždy společně s aktualizovanou dokumentací. Rozsah plnění ze strany Zhotovitele zahrnuje veškeré náklady Zhotovitele vyplývající z této činnosti.</p>
Rozsah činností
<p>Služba bude Zhotovitelem zajišťována jako paušální plnění, což znamená, že Zhotovitel bude zajišťovat potřebné činnosti v takovém rozsahu, který bude nezbytný pro dosažení všech parametrů příslušné služby.</p>
Provozní doba poskytování služby
<p>Služba „Služba údržby dokumentace Systému ESB NPK“ bude poskytována průběžně.</p>
Provozní doba poskytování komponenty
<p>Služba „Vzdělávání uživatelů a správců v době provozu Systému ESB NPK“ bude poskytována v pracovní dny mimo státní svátky a dny pracovního volna od 6:00 do 18:00 pokud se obě strany nedohodnou jinak na vyžádání Objednatele.</p>
Reakční lhůty pro poskytování služby a kvalita služby
<p>Reakční lhůta pro poskytování služby a kvalita služby se bude řídit ujednáním o kvalitě služeb (SLA) popsáním v kapitole 9.4 tohoto dokumentu níže. Zhotovitel se zavazuje poskytovat tuto službu dle požadavků Objednatele definovaných pro SLA2.</p>

Typy událostí

- a. **Havárie** (mimořádná událost) je:
 - úplné přerušení provozu či nedostupnost služeb poskytovaných Spravovaným systémem s dopadem na všechny nebo většinu uživatelů,
 - úplné přerušení provozu či nedostupnost služeb poskytovaných Spravovaným systémem, jejímž důsledkem je ohrožení nebo ztráta života či zdraví nebo velká hmotná škoda.
- b. **Významná závada** (naléhavá událost) je:
 - částečné přerušení provozu či omezení kvality služeb poskytovaných Spravovaným systémem nebo jeho funkční části s dopadem na omezenou skupinu uživatelů či omezenou hmotnou škodu

- porucha konfigurační položky, která omezuje kvalitu užití služeb poskytovaných dodaným systémem nebo jeho funkční částí,
 - porucha konfigurační položky nebo funkčního celku, jejímž důsledkem může být v budoucnu způsobena mimořádná událost, havárie
- c. **Závada** (omezená událost, drobná porucha) je:
- porucha konfigurační položky, která nemá bezprostřední vliv na schopnost Spravovaného systému či jeho funkční části poskytovat požadované služby,
 - porucha konfigurační položky, Spravovaného systému nebo jeho funkční části bránící užívání služeb konkrétnímu jednotlivému uživateli.

Cílem řešení chybových stavů je obnovení dostupnosti či úrovně kvality služeb poskytovaných Spravovaným systémem nebo jeho funkční částí nebo oprava chybového stavu či poruchy konkrétní konfigurační položky.

Způsob prokazování plnění servisních služeb.

a. Pro účely prokazování plnění se definují následující procedury:

- nahlášení chybového stavu nebo požadavku,
- zahájení servisního zásahu
- zahájení plnění požadavku
- obnovení služby (funkčnosti)
- akceptace anebo akceptační protokol

b. Nahlášením chybového stavu nebo požadavku se rozumí:

- nahlášení chybového stavu nebo požadavku odpovědným pracovníkem Zadavatele způsobem skrze hotline, helpdesk, email Zhotovitele, anebo
- prokazatelný příjem informace o chybovém stavu na straně Zhotovitele na základě automatizovaného sledování (vzdáleného monitoringu) vybraných provozních parametrů a následné předání této informace Zadavateli dle dohodnuté procedury, dohodnutá procedura musí umožnit transparentní sledování a vyhodnocování provozního stavu sledovaných systémů a chybových hlášení i ze strany Zadavatele.

c. Zahájením servisního zásahu se rozumí:

- zaslání potvrzení o zahájení servisního zásahu dohodnutým způsobem (email, helpdesk) odpovědným pracovníkům Zadavatele
- zahájení prací na eliminaci či odstranění chybového stavu pracovníky Zhotovitele.

d. Zahájením plnění požadavku se rozumí:

- zaslání potvrzení o zahájení plnění požadavku Zhotovitelem dohodnutým způsobem (email, helpdesk) odpovědným pracovníkům Zadavatele a
- zahájení prací na řešení požadavku Zhotovitelem (např. analýza, upřesnění požadavku, příprava obchodní nabídky aj.).

e. Obnovením služby (funkčnosti) se rozumí:

- obnovení služby (funkčnosti) dané konfigurační položky Díla nebo Díla jako celku či jeho funkční části do stavu, v jakém se nacházel před vznikem chybového stavu, nebo do nového stavu, který je schválen jako odpovídající odpovědným pracovníkem Zadavatele.

Plnění sjednaných servisních služeb v sjednaném rozsahu a kvalitě je obvykle prokazováno zápisem o stavu plnění těchto Služeb vyhotoveným Zhotovitelem a podepsaným odpovědnými pracovníky Zhotovitele i Zadavatele.

Plnění **Preventivní prohlídky a profylaxe** ve sjednaném rozsahu a kvalitě je prokazováno formou předáním zprávy, protokolu o prohlídce, o výsledku provedené preventivní prohlídky a profylaxe, vč. případných doporučení nápravných opatření; protokol o prohlídce vyhotovuje Zhotovitel.

Plnění **Konzultační návštěvy** ve sjednaném rozsahu a kvalitě je prokazováno prostým zápisem o konzultační návštěvě, vč. záznamu o počtu čerpaných hodin (dnů) z dohodnutého limitu.

Hodnocení služeb:

SLA ujednání

a.1. Ujednání o úrovni dostupnosti ICT služeb poskytovaných Spravovaným systémem

Není touto smlouvou sjednáno.

a.2. Ujednání o kvalitě Služeb poskytovaných Poskytovatelem

Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby dle této Smlouvy vůči Spravovanému systému v kvalitě definované následovně:

- 1. SLA 1** – Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby typu **servisní zásah** dle této Smlouvy vůči Spravovanému systému jako celku či jeho části následovně:

SLA 1		
Kategorie události	Garance servisního zásahu pro řešení chybových stavů	
	Garance zahájení servisního zásahu od nahlášení	Garance obnovení služeb od nahlášení
Havárie (mimořádná událost)	Nejpozději do 2 hodin	Nejpozději do 8 hodin
Významná závada (naléhavá událost)	Nejpozději do 4 hodin	Nejpozději do 24 hodin
Závada (omezená událost)	Nejpozději do 8 hodin	Nejpozději do 2 pracovních dnů

- 2. SLA 2** - Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby typu **plnění požadavků** vůči Spravovanému systému jako celku či jeho části následovně:

SLA 2		
Kategorie události	Garance plnění požadavků	
	Garance zahájení plnění požadavku od nahlášení	Garance plnění požadavků od nahlášení
Požadavek bez úplaty (v rámci této smlouvy)	Nejpozději do následujícího pracovního dne	Plněním se zde rozumí realizace daného požadavku v dohodnutých termínech nejpozději však do 5 pracovních dnů .
Požadavek za úplatu	Nejpozději do 5 pracovních dnů	Plněním se zde rozumí předložení obchodní nabídky s vyjádřením ceny (úplata) řešení požadavku max. 3 týdny od předložení požadavku. Následná realizace je plněním za úplatu mimo rámec této Smlouvy a v termínech dle samostatné dohody.

3. **SLA 3** - Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby **typu garance příjmu hlášení chybových stavů a požadavků** následovně:

SLA 3		
Kategorie události	Garance příjmu hlášení chybových stavů a požadavků	
	Helpdesk	HotLine
Dostupnost služby	24x7x365	8x5 – 8:00h – 16:00h

Požadavky na rozvoj Systému ESB NPK

Požadavky na služby dalšího rozvoje Systému ESB NPK jsou skupinou požadavků vymezujících požadovanou náplň, rozsah a kvalitu služeb poskytovaných Zhotovitelem za účelem zajištění dalšího rozvoje Systému ESB NPK.

a. Rozsah plnění služby dalšího rozvoje

V rámci služby dalšího rozvoje Zhotovitel zajistí odborné služby v souvislosti s dalším rozvojem dodaného systému podle požadavků Objednatele. Zhotovitel tak zajistí:

- Zpracování návrhu řešení pro realizaci rozvojových změn, včetně jejich ohodnocení a pojmenování součinnosti Objednatele.
- Realizaci rozvojových změn v souladu s návrhem řešení po odsouhlasení Objednatelem.

b. Doba poskytování služby dalšího rozvoje

Služba dalšího rozvoje je poskytována na základě požadavků Objednatele od zahájení ostrého provozu až do ukončení účinnosti smlouvy v rozsahu **30 ČD** (člověkodní) ročně podle konkrétních potřeb Objednatele. Pokud v daném roce není rozsah služby čerpán či je čerpán částečně, převádí se nevyčerpaný rozsah do celkové rezervy rozsahu této služby. Z této rezervy může být služba nadále čerpána jednorázově či postupně podle potřeby.

c. Kvalita služby dalšího rozvoje

Služba dalšího rozvoje bude dodávána při zachování následujících dílčích kvalitativních požadavků:

- Soulad návrhu řešení s požadavky Objednatele.
- Úplnost a kvalita návrhu řešení.
- Soulad realizace rozvojových změn s návrhem.
- Dodržení nákladů a termínů při realizaci rozvojových změn v souladu s návrhem.

d. Hodnocení služby dalšího rozvoje

Kvalitativní požadavky služby dalšího rozvoje budou vyhodnocovány v kontextu předloženého návrhu řešení a v rámci (případného) projektu realizace řešení.

21.6.2022