



Příloha č. 5 Zadávací dokumentace

Pozn. pro účastníka: text obchodních podmínek je pro přehlednost členěn do formy smlouvy. Účastník doplní do textu obchodních podmínek pouze údaje do žlutě zvýrazněných polí a jinak do textu obchodních podmínek nezasahuje. Řádně doplněné obchodní podmínky, k nimž účastník připojí také všechny požadované přílohy, podepíše osoba oprávněná jednat za účastníka.

Osoby pověřené ke komunikaci může vyplnit až vybraný dodavatel při uzavírání smlouvy.

PŘÍLOHA č. 6

SMLOUVY č. VZ/2023/3/02-SD O DODÁVCE, IMPLEMENTACI A TECHNICKÉ PODPOŘE INFORMAČNÍHO SYSTÉMU KYBERNETICKÉ BEZPEČNOSTI

Smluvní strany:

Objednatel: Zdravotnická záchranná služba Zlínského kraje, příspěvková organizace
Adresa: Peroutkovo nábřeží 434, 760 01 Zlín
IČ: 62182137
DIČ: CZ62182137
Zastoupený: JUDr. Josef Valenta, ředitel
Zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl Pr, vložka 1278
Bankovní spojení: 1400012339/0800, Česká spořitelna a.s.

a

Zhotovitel:
Adresa sídla:
IČ:
DIČ:
Zapsaný v obch. rejstřík:
Zastoupený¹:
Bankovní spojení²:

Podmínky zajištění podpory provozu díla

I. Obsah služby, vymezení činností zhotovitele

1. Cílem technické podpory provozu díla je zajištění bezvadného a kontinuálního fungování díla – souboru implementovaných kyberbezpečnostních informačních systémů, služeb a technologií (dále též jen „informační systém“) a jejich kontinuální aktualizace s ohledem na případné změny v příslušné legislativě či jiných předpisech. V této příloze jsou popsány požadavky a parametry servisních služeb, které musí zhotovitel zabezpečit min. po dobu udržitelnosti projektu.

¹ Jméno a příjmení osoby a označení funkce statutárního orgánu

² Bankovní účet se musí shodovat s účetem používaným pro ekonomickou činnost registrovaným u správce daně.



Pro potřeby dalšího textu budou používány mimo jiné následující pojmy:

Pojem	Význam
Incident (požadavek)	Indikovaný problém technologie, případně části IS, který není v souladu s dokumentovaným stavem akceptovaného řešení. Kategorizace incidentů je uvedena dále v textu.
Doba nahlášení	Doba nahlášení incidentu prostřednictvím smluvního kanálu (viz podmínky dle smlouvy – hotline, email, kontaktní telefon).
Reakční doba (reakce)	Doba potvrzení přijetí incidentu poskytovatelem služby na email Objednatele a potvrzení zahájení incidentu řešení Poskytovatelem.
Doba vyřešení (vyřešení)	Doba vyřešení incidentu a předání Objednateli k ověření vyřešení. Doba potřebná na ověření vyřešení ze strany Objednatele není započítávána do Doby vyřešení. Vyřešením je chápáno i snížení úrovně incidentu v daném čase a tím prodloužení doby pro řešení v souladu s nižší úrovní incidentu.
SLA	Konkrétní smluvní parametry pro poskytování služeb v daných kategoriích servisních služeb.
NBD	Následující pracovní den od doby nahlášení incidentu.

2. V rámci technické podpory provozu díla bude zhotovitel provádět pro objednatele následující činnosti
 - a. Správa a pravidelná údržba informačního systému (maintenance) zahrnující odstraňování chyb, řešení nefunkčností, odchylek a nestandardních stavů v provozu informačního systému, aktualizace softwarového vybavení serverů a kyberbezpečnostních technologií, aktualizace dodaných aplikací zajišťující, že informační systém bude mít po sjednanou dobu poskytování technické podpory veškeré vlastnosti popsané ve smlouvě a v ostatních přílohách, nepřetržitý dohled zhotovitele nad informačním systémem a zálohování informačního systému
 - b. Poskytování technické a technologické podpory objednateli za účelem splnění cíle technické podpory provozu díla
 - c. Odstraňování záručních vad díla a nedodělků, a to ve vztahu ke všem částem díla, včetně HW a SW infrastruktury
 - d. Nezbytné úpravy informačního systému vyplývající ze změn legislativy, vyhlášek, případně dalších závazných dokumentů.

Služby poskytované v rámci maintenance:

- a) přístup k opravným balíčků;
- b) pravidelná profylaxe IS;
- c) úprava IS dle legislativních změn;
- d) kontrola funkcí IS;
- e) aktualizace a upgrade SW a firmware;
- f) pravidelné mechanické čištění HW;
- g) pravidelná aktualizace bezpečnostní dokumentace;
- h) optimalizace, identifikace výkonnostních problémů apod.;
- i) další preventivní činnosti;
- j) vedení dokumentace o stavu IS;
- k) provoz hotline;
- l) podpora a vývoj, konzultační činnost dle požadavku objednatele v rozsahu 35 hodin měsíčně;
- m) školení v rozsahu 8 člověkodnů za rok.

3. Zhotovitel se dále zavazuje, že bude zajišťovat prostřednictvím svého dohledového centra nepřetržitý dohled v režimu 24/7 nad dodanými kyberbezpečnostními systémy. Zejména, nikoliv však výlučně, bude zhotovitel průběžně analyzovat a vyhodnocovat logy z centrálního logovacího systému a v případě kyberbezpečnostního rizika bude neprodleně informovat objednatele a navrhopat postupy a opatření k eliminaci bezpečnostních rizik. V rámci řešení ale nesmí dojít k odstavení emergentních systémů objednatel zásahem systémů, chránících kyberbezpečnost, bez explicitního schválení pověřenými administrátory objednatel. V případě kyberbezpečnostního incidentu poskytne zhotovitel plnou a neodkladnou součinnost v podobě technické a personální pomoci při procesu zotavení a odstraňování následků z takového incidentu a provede vyhodnocení příčin a návrh opatření.



Předpokládaný rozsah pomoci

- Zajištění náhradní techniky v minimálním rozsahu do 4 hodin od nahlášení incidentu
- Personální zajištění
 - 1x Vedoucí pracovník
 - 1x Systémový specialista
 - 1x Specialista na zálohovací systémy
 - 1x Síťový specialista
 - 1x Specialista na oblast bezpečnosti
 - 4x Technik

4. Zhotovitel se dále zavazuje poskytovat objednateli odbornou spolupráci při rozvoji, kontrole a testování bezpečnosti (penetrační testy a testy zranitelnosti) v rozsahu 10 hodin měsíčně.

II. Podmínky poskytování služby, práva a povinnosti smluvních stran

1. Zhotovitel potvrzuje, že je mu známo, že informační systém představuje pro objednatele kritický systém a služby informačního systému a jeho částí musejí být k dispozici uživatelům nepřetržitě v pracovní době, která je nonstop, tj. i v noci a o víkendech, tj. případné problémy a závady je třeba řešit i mimo obvyklou pracovní dobu.

2. Zhotovitel se proto zavazuje zajišťovat plnění technické podpory provozu díla v režimu 365x7x24, tj. nepřetržitě a zcela bez přerušení.

Technická podpora bude obsahovat:

- a) řešení incidentů
- b) technický upgrade včetně ošetření případných změn služeb,
- c) aktualizaci dokumentace,
- d) podporu provozu (HelpDesk),
- e) Hot-line konzultace.

Technická podpora dále zahrnuje tyto činnosti:

- a) Servisní zásah v případě softwarového problému,
- b) Servisní činnost při instalaci nových komponent nebo změně konfigurace,
- c) Spolupráci při lokalizaci příčin problémů ASW, které mají primární původ v systémech třetích stran,
- d) Konzultační činnost.

3. Chyby, nefunkčnosti, odchylky a nestandardní stavy informačního systému, v jejichž důsledku není možné provádět jednotlivé funkce systému, nebo nejsou splněny podmínky stanovené ve smlouvě nebo v dokumentaci systému (dále též jen „vady“), bude objednatel nahlašovat zhotoviteli prostřednictvím telefonu nebo e-mailu, přičemž obě strany určí osoby pověřené k této komunikaci. První pověřené osoby a kontaktní údaje jsou uvedeny v tabulce níže, přičemž smluvní strany jsou oprávněny kontaktní osoby podle potřeby měnit, o čemž není nezbytné uzavírat dodatek ke smlouvě, postačí jednostranné písemné sdělení.

	Objednatel	Zhotovitel
Pověřené osoby	Ing. Zdeněk Lorenc, nebo jiná zastupující osoba Oddělení IT objednatele Tel: 724 523 051 e-mail: zdenek.lorenc@zzszk.cz	Helpdesk - Technická podpora tel: e-mail: Vedoucí technik tel: e-mail:



Kategorizace incidentů

V následující tabulce jsou uvedeny základní kategorie incidentů, které jsou následně využity pro potřeby stanovení parametrů servisních služeb:

Kategorie	Popis
A	Situace, kdy IS nebo část IS je nefunkční, neumožňuje práci uživatelů se systémem a nelze používat pro podporu procesů ZZS ZK. Vztahuje se na případy, kdy je systém nefunkční z důvodů na straně IS nebo jeho části, na niž je poskytovatel povinen poskytovat servisní služby.
B	Situace, kdy IS nebo část IS je částečně funkční, umožňuje částečné poskytování služeb, po přechodnou dobu se sníženým komfortem uživatelů, případně provizorním způsobem z důvodů na straně IS nebo jeho části, na niž je poskytovatel povinen poskytovat servisní služby.
C	Nedostatky a vady drobného rozsahu, které nebrání užívání IS nebo jeho části, nicméně nejsou v souladu s předaným a dokumentovaným stavem IS nebo jeho části.
REQ	Požadavek na služby, které nejsou chápány jako vada IS nebo jeho části; tyto služby jsou poskytovány v rámci maintenance.

Parametry servisních služeb

V následující tabulce jsou definovány základní parametry servisních služeb:

Kateg. incid.	A		B		C		REQ	
	Reakč. doba (SLA)	Vyřešení	Reakč. doba (SLA)	Vyřešení	Reakč. doba (SLA)	Vyřešení	Reakč. doba (SLA)	Vyřešení
	4 hodiny	12 hodin	8 hodin	2 pracovní dny	2 pracovní dny	Po dohodě	Po dohodě	Po dohodě

Reakční doba (SLA): Reakční doba je zahájení činnosti zhotovitelem na identifikaci a odstranění problému, případně zahájení realizace na základě požadavku objednatele na změnu od jeho vytvoření objednatelem v systému HelpDesk. Servisní zásah lze zahájit buď vzdálenou správou, nebo příjezdem pracovníka zhotovitele na místo.

Vyřešením se pro účely této smlouvy rozumí

- obnovení funkčnosti informačního systému tak, že je možné užívání produktu a/nebo funkcí systému a/nebo dat v původním rozsahu běžným způsobem nebo
- v případě incidentu kategorie A obnovení funkčnosti informačního systému tak, že je možné užívání produktu a/nebo funkcí systému a/nebo dat v částečném rozsahu náhradním způsobem tak, aby incident mohl být přefázen do kategorie B.

Pověřená osoba zhotovitele potvrdí přijetí nahlášení vady pověřené osobě objednatele vždy nejpozději ve lhůtě uvedené v tabulce shora počítané od přijetí nahlášení vady. Současně pověřená osoba zhotovitele sdělí pověřené osobě objednatele, do které kategorie vady zařazuje danou nahlášenou vadu. V případě nesouhlasu objednatele se zařazením vady do kategorie tak, jak zařazení provedl zhotovitel, je objednatel oprávněn závazně určit kategorii, do které má být vada zařazena a zhotovitel je povinen toto závazné určení provedené objednatelem respektovat a řídit se jím.

Zhotovitel je povinen odstranit vadu bez zbytečného odkladu a v nejkratší objektivně možné době, nejdéle však ve shora v tabulce uvedené maximální době do vyřešení požadavku od nahlášení.

4. Zhotovitel povede evidenci nahlášených vad s uvedením doby přijetí nahlášení každé vady a doby a způsobu vyřešení každé vady. Zhotovitel současně zajistí zpřístupnění této evidence objednateli formou zřízení jednotného systému hotline

- s elektronickým přístupem přes síť internet,
- s kontaktním telefonním číslem
- a současně poskytujícího informace o změnách v incidentech/požadavcích Objednateli emailem.



5. Potřebu provádění úprav informačního systému vyplývajících ze změn legislativy, vyhlášek, případně dalších závazných dokumentů sleduje a vyhodnocuje zhotovitel. Není-li sjednáno jinak, zhotovitel připraví upravenou verzi informačního systému a provede její instalaci u objednatele před nabytím účinnosti změněné legislativy či jiného předpisu, přičemž přesný termín bude vždy stranami dohodnut.

6. Objednatel poskytne zhotoviteli na žádost zhotovitele v nezbytném rozsahu a v závislosti na charakteru vady, jakož i při jiných činnostech zhotovitele, veškerou součinnost potřebnou k dodržení závazků zhotovitele, zejména pak veškeré nezbytné informace a přístup do vlastních prostor. Objednatel se zavazuje v dostatečném časovém předstihu informovat zhotovitele o veškerých opatřeních na své straně, jež by mohly mít vliv na plnění závazků zhotovitele.

III. Podmínky SLA

1. SLA znamená, že zhotovitel garantuje dostupnost informačního systému za běžné účtovací období, tj. za období každého průběžného 1 měsíce. Dostupností informačního systému se rozumí takový stav, kdy informační systém nevykazuje vadu zařazenou do kategorie A.

2. Poskytnutí SLA je zahrnuto v ceně za zajištění provozu a podpory díla sjednané smlouvou.

3. Sjednává se úroveň SLA tak, že měsíční dostupnost informačního systému bude nejméně 99,9%. Maximální přípustná délka nedostupnosti informačního systému za průběžný měsíc činí 40 minut. Smluvní strany se zároveň dohodly, že součástí podmínek SLA je omezení frekvence výskytu výpadků dostupnosti informačního systému. Zhotovitel se zavazuje zajistit, že počet jednotlivých výpadků dostupnosti informačního systému bez ohledu na jejich délku v rámci průběžného měsíce nepřekročí 2.

4. Pokud dostupnost informačního systému za běžné účtovací období bude podle tabulky uvedené níže v tomto odstavci v intervalu, pro který vzniká objednateli nárok na snížení poměrné části ceny za zajištění provozu a podpory díla v daném běžném účtovacím období, vypočte se částka tohoto snížení jako součin poměrné části ceny za zajištění provozu a podpory díla v daném běžném účtovacím období a příslušné procentní sazby uvedené v tabulce níže v tomto odstavci. O takto vypočtenou částku snížení je zhotovitel povinen snížit podle smlouvy fakturovanou poměrnou částí ceny za zajištění provozu a podpory díla za příslušné běžné účtovací období.

Dostupnost služby	Poměrná část měsíční ceny, kterou objednatel nebude povinen hradit
99.90 % a větší	0%
99.89 % až 99.50 %	7%
99.49 % až 99.10 %	14%
99.09 % až 98.80 %	21%
98.79 % až 98.60 %	28%
Méně než 98.60 %	35%

Nedodrží-li zhotovitel svůj závazek zajistit, že počet jednotlivých výpadků dostupnosti informačního systému bez ohledu na jejich délku v rámci běžného účtovacího období nepřekročí 2, je povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši odpovídající 10% poměrné části ceny za zajištění provozu a podpory díla připadající na dané běžné účtovací období.

IV. Činnosti nad rámec technické podpory provozu díla

Zhotovitel se zavazuje také k vykonávání činností nad rámec sjednané a shora specifikované technické podpory provozu díla, a to za cenu v místě a čase obvyklou.

Vedle ceny dle předchozího odstavce je zhotovitel oprávněn vyúčtovat také cestovné v místě a čase obvyklé.



Cena za činnosti dle tohoto článku není součástí ceny za podporu díla nabídnuté zhotovitelem v nabídce a bude fakturována zhotovitelem samostatně. Objednatel bude řešit případné změny ceny podpory požadované objednatelem dle předchozích odstavců tohoto článku v souladu s § 222 odst. 4 zákona. č. 134/2016 Sb.

Ve Zlíně dne:

V dne:

za objednatele

za zhotovitele

.....
JUDr. Josef Valenta
ředitel

.....
.....
.....