SERVISNÍ SMLOUVA

uzavřená podle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále „**Smlouva**“)

Smluvní strany

Objednatel:

Obchodní firma	Zdravotnická záchranná služba Královéhradeckého kraje
Se sídlem	Hradecká 1690/2A, 500 12 Hradec Králové
Zapsaná	v OR vedeném Krajským soudem v Hradci Králové, sp. zn.: Pr 829
IČ	48145122
DIČ	není plátce DPH
Zastoupená	MUDr. Liborem Senetou, ředitelem
Bankovní spojení	Komerční banka, a.s., pobočka Hradec Králové, 37237-511/0100

(dále „**Objednatel**“)

a

Poskytovatel:

Název	ICZ a.s.
Se sídlem	Na hřebenech II 1718/10, Nusle, 140 00 Praha 4
Zapsaná	v OR vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 4840
IČO	25145444
DIČ	CZ 699000372
Zastoupená	Ing. Mgr. Janou Podpěrovou, na základě plné moci
Bankovní spojení	2109164825/2700, UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s.

(dále „**Poskytovatel**“)

(Objednatel a Poskytovatel dále společně jako „**Smluvní strany**“ a jednotlivě jako „**Smluvní strana**“)

1. ÚČEL SMLOUVY

1.1. Účelem této Smlouvy je zajištění provozu a rozvoje systému specifikovaného v Příloze č. 1 Smlouvy (dále „**Systém**“) a to za podmínek uvedených v této Smlouvě. Tato Smlouva je uzavřena na základě výsledku výběrového řízení veřejné zakázky malého rozsahu s názvem **„Servisní služby pro zajištění provozu systému eHealth“.**

2. PŘEDMĚT SMLOUVY

2.1. Předmětem Smlouvy je povinnost Poskytovatele (i) zajišťovat podporu provozu a rozvoj Systému prostřednictvím servisních služeb průběžně poskytovaných Objednateli včetně poskytování časových razítek a kvalifikovaných certifikátů (dále „**Podpora**“) a (ii) poskytnout na základě dílčích objednávek Objednatele doplňkové služby (dále „**Doplňkové služby**“), to vše řádně a včas a za podmínek uvedených v této Smlouvě (Podpora a Doplňkové služby dále společně jako „**Služby**“). Služby jsou podrobně specifikovány v jednotlivých katalogových listech obsažených v Příloze č. 2 a č. 3 Smlouvy.

2.2. Objednatel se zavazuje za poskytnuté Služby hradit Poskytovateli cenu specifikovanou v Příloze č. 4 Smlouvy (dále „**Cena**“).

3. MÍSTO PLNĚNÍ

3.1. Místem plnění pro poskytování Služeb je sídlo Objednatele na adrese: Hradecká 1690/2A, 500 12 Hradec Králové, a také pracoviště Pražská 230/153z, 500 04 Hradec Králové.

3.2. Služby, jejichž povaha to umožňuje, mohou být poskytovány rovněž formou vzdáleného přístupu.

4. CENA SLUŽEB A PLATEBNÍ PODMÍNKY

4.1. Ceny za poskytnuté Služby jsou specifikovány v Příloze č. 4 Smlouvy.

4.2. Ceny uvedené ve Smlouvě jsou uvedeny (i) bez DPH a (ii) včetně DPH ve výši platné ke dni uzavření této Smlouvy. Dojde-li ke změně sazby DPH, bude Poskytovatelem DPH účtována podle právních předpisů platných a účinných v době uskutečnění zdanitelného plnění. Takováto změna Smlouvy nemusí být sjednána formou písemného dodatku k této Smlouvě.

4.3. Cenu je možné překročit pouze v případě změny právních či technických předpisů, které mají prokazatelný vliv na výši ceny. Smluvní strany si tímto sjednávají inflační doložku, kdy Poskytovatel je oprávněn během doby trvání této Smlouvy vždy k 1. dubnu příslušného kalendářního roku jednostranně upravit výši. Ceny uvedené v této Smlouvě o roční míru inflace vyjádřenou v procentech přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen za předchozí kalendářní rok, vyhlašovanou Českým statistickým úřadem, případně jeho nástupcem, přestane-li existovat. Toto navýšení bude provedeno zasláním písemného (i e-mail) oznámení Objednateli obsahující informaci o nové výši cen.

4.4. Poskytovatel vystaví a zašle Objednateli příslušnou fakturu za poskytnuté Služby vždy do 10 kalendářních dnů následujícího měsíce po skončení příslušného kvartálu, ve kterém byla příslušná Služba poskytována.

4.5. Faktury jsou splatné do třiceti (30) kalendářních dnů od jejich doručení. K uhrazení faktury dojde připsáním částky z účtu Objednatele ve prospěch účtu Poskytovatele.

4.6. Jednotlivé faktury musí obsahovat všechny náležitosti řádného účetního a daňového dokladu ve smyslu příslušných právních předpisů, zejména § 29 zák. č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty v platném znění a § 435 zák. č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále „**Občanský zákoník**“).

4.7. V případě, že faktura nebude mít odpovídající náležitosti stanovené v této Smlouvě, je Objednatel oprávněn zaslat ji ve lhůtě do 5 dnů od jejího doručení zpět Poskytovateli k doplnění či opravě příslušných údajů, aniž by se tak Objednatel dostal do prodlení se zaplacením příslušné částky. V takovém případě počíná lhůta splatnosti běžet znovu od opětovného doručení náležitě doplněné či opravené faktury Poskytovatelem Objednateli.

5. LICENČNÍ UJEDNÁNÍ

5.1. V případě, že součástí výstupů plnění Poskytovatele dle této Smlouvy je i plnění, které naplňuje znaky autorského díla ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů (dále „**Autorský zákon**“), je k těmto výstupům plnění Poskytovatele poskytována licence za podmínek sjednaných dále v tomto článku a v souladu s příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku.

5.2. Objednatel je oprávněn veškeré výstupy Služeb Poskytovatele považované za autorské dílo ve smyslu Autorského zákona (dále „**Autorské dílo**“) užívat dle níže uvedených podmínek:

i. Objednatel je oprávněn od okamžiku účinnosti poskytnutí licence k Autorskému dílu užívat toto Autorské dílo v rozsahu nezbytném pro účely, k nimž jsou či budou určeny.

ii. Objednatel takto udělenou licenci není povinen využít.

iii. Poskytovatel uděluje Objednateli licenci jako nevýhradní, časově a místně neomezenou.

5.3. Odměna za poskytnutí licence k Autorským dílům je zahrnuta vždy v ceně příslušných poskytnutých Služeb.

6. PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

6.1. V rámci realizace předmětu plnění Smlouvy má každá Smluvní strana zejména následující povinnosti:

i. vzájemně spolupracovat a poskytovat druhé Smluvní straně veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých povinností vyplývajících ze Smlouvy;

ii. neprodleně informovat druhou Smluvní stranu o vzniku nebo hrozícím vzniku překážky plnění mající podstatný vliv na řádné a včasné plnění dle Smlouvy;

iii. poskytovat druhé Smluvní straně úplné, pravdivé a včasné informace o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění dle Smlouvy;

iv. plnit své povinnosti vyplývající ze Smlouvy tak, aby nedocházelo k (i) prodlení s plněním povinností vázaných k jednotlivým termínům nebo (ii) prodlení s úhradou příslušných peněžních závazků.

6.2. V rámci poskytování Služeb má Poskytovatel zejména následující povinnosti:

i. postupovat při plnění Smlouvy řádně tak, aby bylo dosaženo účelu Smlouvy;

ii. poskytovat Služby v souladu se Smlouvou, řádně a včas a v souladu příslušnými obecnými standardy v odvětví a relevantními technickými normami;

iii. zajistit dostatečnou kapacitu svých pracovníků s odpovídající kvalifikací a zkušenostmi pro poskytování Služeb.

iv. poskytovat Služby v souladu s platnými a účinnými obecně závaznými právními předpisy, dle současného stavu techniky, jakož i v souladu se všemi normami obsahujícími technické specifikace a technická řešení, technické a technologické postupy nebo jiná určující kritéria, tak jak vyplývají i z právních předpisů.

6.3. Poskytovatel neodpovídá za:

i. vady způsobené Objednatelem, třetí stranou nebo událostí, ležící mimo odpovědnost Poskytovatele (vyšší moc);

ii. obsahovou správnost provozních dat uložených v datové základně Systému;

iii. tvorbu a archivaci bezpečnostních kopií operačního systému, databázového systému a provozovaného Systému;

iv. zálohování a archivaci provozních dat;

v. vady Systému vzniklé neodborným zásahem Objednatele nebo třetí osoby v rozporu s poskytnutou dokumentací.

6.4. V rámci plnění Smlouvy má Objednatel zejména následující povinnosti:

i. poskytovat potřebnou součinnost podle požadavků Poskytovatele;

ii. zajistit technicko-organizační podmínky a informace potřebné pro realizaci předmětu této Smlouvy;

iii. předávat Poskytovateli veškeré podklady potřebné pro realizaci předmětu této Smlouvy;

iv. zajistit konzultace k vyjasnění obsahu poskytovaných Služeb;

v. umožnit Poskytovateli přístup k podporované části Systému tak, aby mohl plnit povinnosti z této Smlouvy a případné změny přístupu předem Poskytovateli oznámit;

vi. předem projednat s Poskytovatelem všechny případné změny provozní platformy Systému a další skutečnosti související s plněním předmětu této Smlouvy;

vii. neprovádět bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele žádné zásahy do konfigurace a nastavení systémových parametrů podporované části Systému.

7. OCHRANA INFORMACÍ

7.1. Objednatel i Poskytovatel jsou si vědomi toho, že v rámci plnění této Smlouvy:

i. si mohou vzájemně úmyslně nebo i opomenutím poskytnout informace, které budou považovány za důvěrné, přičemž tyto informace mohou též představovat předmět

obchodního tajemství ve smyslu ustanovení § 504 Občanského zákoníku (dále „**Důvěrné informace**“);

ii. mohou jejich zaměstnanci získat činností druhé Smluvní strany nebo i jejím opomenutím přístup k Důvěrným informacím druhé strany.

7.2. Důvěrné informace nezahrnují informace již veřejně známé a informace získané od třetí strany, která byla oprávněna tyto informace šířit.

7.3. Veškeré Důvěrné informace zůstávají výhradním vlastnictvím předávající Smluvní strany a přijímající Smluvní strana vyvine pro zachování jejich důvěrnosti a pro jejich ochranu stejné úsilí, jako by se jednalo o její vlastní důvěrné informace.

7.4. Pro účely této Smlouvy se za Důvěrné informace pokládají veškeré informace, které si Smluvní strany v souvislosti s touto Smlouvou vymění o své činnosti i záměrech, a to před podpisem této Smlouvy a/nebo při podpisu této Smlouvy a/nebo kdykoliv po podpisu této Smlouvy, ve formě písemné či ústní, případně prostřednictvím jiných technických prostředků, a výslovně je označí jako „důvěrné“. Za Důvěrné informace se dále pokládají i bez toho, aniž by jako „důvěrné“ byly označeny:

i. veškeré informace a jakékoliv údaje týkající se činnosti, produktů, výrobních postupů, podnikatelských plánů a záměrů, know-how, účetních a daňových skutečností, obchodní a cenové strategie,

ii. informace o provozních metodách, procedurách a pracovních postupech, smlouvy, dohody nebo jiná ujednání s třetími stranami, organizace, struktura a zabezpečení informačních systémů a technologií.

7.5. Smluvní strany se zavazují zachovávat mlčenlivost o Důvěrných informacích a zavazují se, že přijmou odpovídající opatření k ochraně Důvěrných informací. Pro vyloučení pochybností Smluvní strany sjednávají, že bez předchozího písemného souhlasu druhé Smluvní strany není možné Důvěrné informace sdělit jakýmkoli třetím fyzickým či právnickým osobám. V případě udělení písemného souhlasu musí být taková třetí fyzická či právnická osoba zavázána zachovávat důvěrnost Důvěrných informací minimálně v rozsahu, který vyplývá z této Smlouvy.

7.6. Smluvní strany jsou oprávněny zpřístupnit Důvěrné informace i bez předchozího písemného souhlasu druhé Smluvní strany dle článku 7.5. této Smlouvy svým zaměstnancům, subdodavatelům, poradcům či úředníkům provádějícím kontrolu (např. finanční úřad), kteří budou zavázáni zachovávat mlčenlivost v celém rozsahu stanoveném touto Smlouvou. Kterákoli Smluvní strana je bez jakéhokoli omezení odpovědná za jakékoli porušení povinnosti zachovávat důvěrnost informací svými zaměstnanci, subdodavateli, poradci nebo jakoukoliv jinou osobou, které Smluvní strana takové informace poskytne. Nad rámec výše uvedeného jsou Smluvní strany oprávněny sdělit Důvěrné informace třetí osobě i bez předchozího písemného souhlasu druhé Smluvní strany dle článku 7.5. této Smlouvy v nezbytném rozsahu vyžadovaném příslušným právním předpisem nebo rozhodnutím příslušného soudu nebo příslušného správního či regulačního úřadu.

7.7. Po skončení účinnosti této Smlouvy může každá ze Smluvních stran žádat od druhé Smluvní strany vrácení všech poskytnutých materiálů potřebných k plnění předmětu této Smlouvy,

jestliže tyto materiály obsahují Důvěrné informace. Druhá Smluvní strana je povinna požadované materiály včetně případných kopií bez zbytečného odkladu vydat.

7.8. Smluvní strany se zavazují, že pokud v souvislosti s realizací této Smlouvy při plnění svých povinností přijdou do styku s osobními údaji ve smyslu zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále „**Zákon o ochraně osobních údajů**“), splní veškeré povinnosti stanovené Zákonem o ochraně osobních údajů tak, aby nedošlo k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k těmto údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jejich jinému zneužití třetí osobou.

7.9. Práva a povinnosti Smluvních stran vyplývající z tohoto článku jsou pro obě Smluvní strany závazné i po skončení účinnosti této Smlouvy.

8. NÁHRADA ÚJMY

8.1. Smluvní strany mají povinnost k náhradě újmy v rámci platných a účinných právních předpisů a Smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení újmám a k jejich minimalizaci.

8.2. Žádná ze Smluvních stran neodpovídá za újmu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé Smluvní strany. V případě, že Objednatel poskytl Poskytovateli chybné zadání a Poskytovatel s ohledem na svou povinnost poskytnout Služby s odbornou péčí mohl nebo měl chybnost takového zadání zjistit, smí se ustanovení předchozí věty dovolávat pouze v případě, že na chybné zadání Objednatele písemně upozornil a Objednatel trval na původním zadání.

8.3. Žádná ze Smluvních stran nemá povinnost nahradit újmu způsobenou porušením svých povinností vyplývajících z této Smlouvy, bránila-li jí v jejich splnění některá z překážek vylučujících povinnost k náhradě újmy ve smyslu § 2913 odst. 2 Občanského zákoníku. Smluvní strana, u níž nastala okolnost vylučující povinnost k náhradě újmy, je povinna o této skutečnosti neprodleně písemně informovat druhou Smluvní stranu. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání těchto okolností vylučujících odpovědnost.

8.4. Žádná ze Smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené prodlením s plněním povinností druhou Smluvní stranou.

8.5. Nahrazuje se pouze újma skutečná. V rozsahu povoleném platnými právními předpisy nenese žádná ze Smluvních stran odpovědnost za jakékoli nepřímé, nahodilé nebo následné újmy, újmy způsobené na ztrátách nebo poškození dat nebo újmy spočívající v ušlém zisku nebo ztrátě výnosů nebo jiné finanční ztrátě.

9. SMLUVNÍ POKUTY A SANKCE

9.1. Smluvní strany sjednaly, že v případě prodlení s poskytováním Služeb dle této Smlouvy je Objednatel oprávněn požadovat na Poskytovateli uhrazení smluvní pokuty ve výši 500,- Kč za každý započatý den prodlení.

9.2. V případě prodlení Objednatele s úhradou plateb sjednaných v této Smlouvě (resp. v jejích dodatcích či dalších dokumentech, uzavřených mezi Smluvními stranami za účelem splnění

předmětu této Smlouvy) je Poskytovatel po Objednateli oprávněn požadovat uhrazení úroků z prodlení maximálně v zákonné výši.

10. OPRÁVNĚNÉ OSOBY SMLUVNÍCH STRAN

10.1. Každá ze Smluvních stran jmenuje oprávněnou osobu. Oprávněné osoby budou zastupovat příslušnou Smluvní stranu ve smluvních, obchodních a technických záležitostech souvisejících s plněním této Smlouvy (dále „**Oprávněné osoby**“).

10.2. Oprávněné osoby jsou oprávněny jménem Smluvních stran provádět veškeré úkony v rámci, objednávání Služeb, vyjednávaní podmínek a komunikace, akceptačních procedur, zastupovat Smluvní strany ve změnovém řízení a připravovat dodatky ke Smlouvě pro jejich písemné schválení a podpis osobami oprávněnými zavazovat Smluvní strany (statutární orgán), nebo jejich zplnomocněnými zástupci.

10.3. Jména oprávněných osob jako i rozsah jejich oprávnění jsou uvedena v Příloze č. 5 této Smlouvy.

10.4. Smluvní strany jsou oprávněny jednostranně změnit Oprávněné osoby bez nutnosti uzavření dodatku ke Smlouvě. V takovém případě jsou povinny takovou změnu druhé Smluvní straně předem písemně oznámit, jinak tato změna nemá vůči druhé Smluvní straně právní účinky.

10.5. Smluvní strany se zavazují, že v případě změny své korespondenční adresy budou o této změně druhou Smluvní stranu informovat nejpozději do tří (3) pracovních dnů.

11. TRVÁNÍ SMLOUVY A MOŽNOSTI JEJÍHO UKONČENÍ

11.1. Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu poslední ze Smluvních stran a uzavírá se na dobu 48 měsíců.

11.2. Tuto Smlouvu lze ukončit:

i. Písemnou dohodou Smluvních stran, jejíž součástí je i vypořádání vzájemných závazků.

ii. Písemným odstoupením od této Smlouvy v případě podstatného porušení této Smlouvy druhou Smluvní stranou. Za podstatné porušení této Smlouvy se považuje:

a. prodlení Poskytovatele s plněním nepeněžitých závazků delší než devadesát (90) dnů,

b. prodlení jakékoliv Smluvní strany s plněním peněžitých závazků delší než devadesát (90) dnů,

c. porušení práv duševního vlastnictví Poskytovatele Objednatelem.

iii. Písemným odstoupením od této Smlouvy v případě nepodstatného porušení této Smlouvy druhou Smluvní stranou za podmínek dále stanovených. Jestliže kterákoli Smluvní strana poruší nepodstatným způsobem tuto Smlouvu, je druhá Smluvní strana oprávněna písemně vyzvat porušující Smluvní stranu ke splnění jejích závazků z této Smlouvy. Pokud do třiceti (30) dnů od doručení této výzvy Smluvní strana, která porušila tuto Smlouvu, neučiní uspokojivé kroky k nápravě nebo pokud do šedesáti (60) dnů od této výzvy, nebo do jakékoli delší doby písemně dohodnuté Smluvními stranami, tato Smluvní strana neodstraní porušení závazků této Smlouvy, může druhá

Smluvní strana od této Smlouvy odstoupit, aniž by se tím zbavovala výkonu jakýchkoli jiných práv nebo prostředků k dosažení nápravy.

iv. Písemnou výpovědí této Smlouvy kteroukoliv ze Smluvních stran bez udání důvodů se šesti (6) měsíční výpovědní dobou, která začne běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé Smluvní straně.

11.3. Pokud jakákoliv Smluvní strana bude v úpadku, v likvidaci, pod nucenou správou, může druhá Smluvní strana odstoupit od této Smlouvy okamžitě.

11.4. Odstoupení od této Smlouvy je účinné okamžikem doručení oznámení o odstoupení druhé Smluvní straně na adresu uvedenou v záhlaví této Smlouvy, případně na poslední prokazatelně oznámenou korespondenční adresu s tím, že odstoupení od smlouvy má účinky pouze do budoucna.

11.5. Smluvní strany jsou povinny do třiceti (30) dnů od ukončení účinnosti této Smlouvy vypořádat písemnou dohodou své vzájemné závazky.

11.6. Ukončením účinnosti této Smlouvy nebo její části nejsou dotčena ustanovení této Smlouvy týkající se smluvní pokuty, ochrany Důvěrných informací, náhrady újmy a jiných nároků a závazků, přetrvávajících ze své povahy i po ukončení Smlouvy.

12. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

12.1. Tato Smlouva nabývá účinnosti **dne 1. 1. 2024**. Podmínkou účinnosti této smlouvy je její zveřejnění v registru smluv. Objednatel Poskytovatele upozorňuje a Poskytovatel bere na vědomí, že Objednatel je osobou uvedenou v § 2 odst. 1 zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (dále „**zákon o registru smluv**“) s tím, že Objednatel se zavazuje zveřejnit tuto Smlouvu, jakož i veškeré její případné dodatky, v souladu se zákonem o registru smluv, s výjimkou Ceny doplňkových služeb (Ceny za hodinu v Kč) uvedené v Příloze č. 4 této Smlouvy, která je obchodním tajemstvím Poskytovatele ve smyslu ust. § 504 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku a bude tak před uveřejněním Smlouvy znečitelněna, v souladu se zákonem o registru smluv.

12.2. Smluvní vztah mezi Smluvními stranami se řídí českým právním řádem, zejména Občanským zákoníkem.

12.3. Smluvní strany se dohodly, že žádná z nich není oprávněna postoupit svá práva a povinnosti vyplývající z této Smlouvy 3. straně bez předchozího písemného souhlasu druhé Smluvní strany.

12.4. Smlouva představuje úplné ujednání mezi Smluvními stranami a nahrazuje všechny dosavadní smlouvy, dohody a ujednání vztahující se k předmětu této Smlouvy, která byla v minulosti učiněna, ať v písemné nebo ústní formě.

12.5. Veškeré změny či doplnění Smlouvy a jejích příloh, a to vyjma případu oznámení změn dle článku 10.4. a 10.5 této Smlouvy, lze činit pouze na základě písemné dohody Smluvních stran. Takové dohody musí mít podobu datovaných, číslovaných a oběma Smluvními stranami podepsaných dodatků této Smlouvy.

12.6. Je-li smlouva uzavřena v listinné podobě, vyhotovuje se ve dvou stejnopisech s platností originálu, z nichž jeden obdrží Objednatel a jeden Poskytovatel.

12.7. Nedílnou součást Smlouvy tvoří následující přílohy:

Příloha č. 1 – Specifikace Systému

Příloha č. 2 – Specifikace Služeb

Příloha č. 3 – Doplňkové služby

Příloha č. 4 – Cena Služeb

Příloha č. 5 – Oprávněné osoby

Příloha č. 6 – Plná moc

Příloha č. 7 – Technická specifikace

12.8. Smluvní strany prohlašují, že si tuto Smlouvu přečetly, že s jejím obsahem souhlasí a na důkaz toho k ní připojují svoje podpisy.

***

V Hradci Králové dne ___/___/___	V Praze dne ___/___/___
Za Objednatele:	Za Poskytovatele:
MUDr. Libor Seneta ředitel ZZS Královéhradeckého kraje	Ing. Mgr. Jana Podpěrová na základě plné moci ICZ a.s.

Příloha č. 1

Specifikace Systému

Produkt	Subjekt
2x SW Komunikační uzel ISAC	Zdravotnická záchranná služba KHK
2x SW Archiv zdravotnické dokumentace	Zdravotnická záchranná služba KHK
1x SW Mobilní zadávání dat v rozsahu*	Zdravotnická záchranná služba KHK

*Rozsah (vymezení části) SW MZD pro tuto službu:

- Elektronické podepisování výjezdových zpráv konkrétní osobou z posádky ZZS (pomocí zaručeného elektronického podpisu založeném na kvalifikovaném certifikátu), tak také přijímajícím zaměstnancem ZZ s využitím biometrického podpisu na tabletu posádky.
- Management kvalifikovaných certifikátů
- Předávání výjezdových zpráv mezi MZD a ISAC

Služby jsou poskytovány pro tyto funkcionality SW *ISAC:

- Vyhledání životních údajů pacienta
- Elektronické předávání výjezdových zpráv ZZS
- Náhled na propouštěcí a ambulantní zprávy
- Poskytování informací o volném lůžkovém fondu
- Komunikace s NCP na Portál občana

Součástí služeb není podpora HW, na kterém je SW instalován.

Příloha č. 2

Specifikace služeb

Katalogový list služby č. 1 – Maintenance	
Identifikace (ID)	IS ISAC + AZD - podporované moduly / služby
Název služby	Maintenance
Služba v rámci záruky	NE
Název činnosti	Poskytování maintenance
Definice činnosti	
Popis činnosti	Služba maintenance zahrnuje tyto činnosti: - Dodávka update SW v rámci ceny maintenance - Oprava chyb - Aktualizace uživatelské dokumentace v elektronické formě. - Dodávka SW úprav, vynucených legislativními změnami - Maintenance se vztahuje na řádně zakoupené moduly / služby v podporované verzi IS.
Popis požadované součinnosti ze strany Objednatele	Vzdálený přístup Poskytovatele
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování služby	Pod pojmem „update“ se rozumí pouze taková změna SW produktu, která přináší zlepšení jeho existující funkcionality v rámci průběžného, plánovaného rozvoje SW a odstranění případných chyb SW, které nebyly uživateli SW indikovány, ale Poskytovatel je indikoval sám. Za bezplatný update není zejména považován individuální požadavek úprav prováděný na objednávku Objednatele. Pod pojmem „update“ se nejedná o zákaznické úpravy a provedení zásadních úprav, které mění významným způsobem existující funkčnost SW nebo změnu v jeho struktuře nebo architektuře. Takové úpravy může Poskytovatel realizovat až po projednání s objednatelem a jeho schválení. Aktualizace uživatelské dokumentace v elektronické formě. Dodávka SW úprav, vynucených legislativními změnami, a to následujícím způsobem: Realizace těchto úprav bude probíhat po včasném oznámení požadavku na realizaci změny ze strany Objednatele a po jeho akceptaci návrhu změny, který vypracuje Poskytovatel tak, aby implementace a nasazení update bylo v souladu s organizačními pravidly Objednatele a bude-li to rozsah úpravy vyžadovat, aby došlo k plně postačujícímu proškolení určených zástupců Objednatele.

	Pokud by úpravy, kdy zapracování legislativní změny by vedlo k podstatnému přepracování software a jejichž realizace by vyžadovala úplnou změnu SW či kompletní změnu funkcionality jednotlivých modulů / služeb, budou tyto řešeny po vzájemné dohodě o ceně. Dodávka SW úprav, vynucených legislativními změnami je ročně limitována na 20 % z rozsahu ceny roční Podpory. Maintenance se vztahuje na řádně zakoupené moduly / služby v podporované verzi IS.
Obnovení služby	Není relevantní
Měřící bod	Není relevantní
Objem poskytované služby	Není relevantní
Doplňující informace	
Služba nezahrnuje: negativní vymezení	
Způsob dokladování	Elektronicky – záznamy v HelpDesku Poskytovatele
Způsob verzování	Je uveden v katalogovém listu – instalace verzí
Audit	
Audit licencí	Objednatel je povinen umožnit Zhotoviteli, na vyžádání a po předchozím oznámení provedení auditu licencí, kontrolu dodržování licenčních a dalších povinností stanovených licenčními podmínkami a Objednatel je povinen poskytnout Zhotoviteli patřičnou součinnost k provedení takového auditu. V případě, že audit prokáže nesoulad mezi užitím software a licenčními podmínkami Zhotovitele, vyúčtuje Zhotovitel Objednateli částku dle svého aktuálního ceníku, která odpovídá zjištěnému rozdílu, za software užívaný Objednatelem nad rámec poskytnutých licencí. Objednatel je v takovém případě povinen uhradit takto vyúčtovanou částku do 30 dní od data auditu včetně nákladů na provedení auditu.

Katalogový list služby č. 2 - Instalace verzí	
Identifikace (ID)	IS ISAC + AZD - podporované moduly / služby
Název služby	Instalace verzí
Služba v rámci záruky	NE
Název činnosti	Instalace verzí
Definice činnosti	
Popis činnosti	Služba zahrnuje: - instalaci (provádí Poskytovatel) - každý spustitelný program má přiřazenou verzi formátu A a B, kde A je číslo major verze (významná změna funkcionality), B je číslo minor verze.
Popis požadované součinnosti ze strany Objednatele	Vzdálené připojení Poskytovatele
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování služby	8x5 v rozsahu 8.00 - 16.00 hodin v pracovní dny
Obnovení služby	Není relevantní
Měřící bod	HelpDesk Poskytovatele
Objem poskytované služby	zaslání major verze – max. 1 x ročně zaslání minor verze – min. 1 x ročně
Doplňující informace	
Služba nezahrnuje	Není relevantní
Způsob dokladování	Elektronicky – záznamy v HelpDesku Poskytovatele

Katalogový list služby č. 3 - Řešení incidentů	
Identifikace (ID)	IS ISAC + AZD - podporované moduly / služby
Název služby	Řešení incidentů
Služba v rámci záruky	NE
Název činnosti	Řešení incidentů
Definice činnosti	
Popis činnosti	Postup při operativním řešení problémů s funkčností aplikací, průběžné odstraňování kolizí a zjištěných chyb: • Příjem incidentů a požadavků • Koordinace schvalovacího procesu • Přidělení požadavku řešiteli nebo schvalovateli • Návrh řešení • Sledování a koordinace řešení incidentů a požadavků • Ověřování úspěšného vyřešení incidentů a požadavků • Uzavírání incidentů a požadavků Procesu řešení incidentů je dokumentován pomocí HelpDesku Poskytovatele.
Popis požadované součinnosti ze strany Objednatele	Vzdálené připojení Poskytovatele
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování služby	Podle kategorie A (režim 24x7) B, C, REQ (režim 8x5)
Obnovení služby	Dle kategorie incidentu
Měřící bod	HelpDesk Poskytovatele
Objem poskytované služby	
Doplňující informace	
Služba nezahrnuje	Jakýkoliv návazný problém, Rozvoje
Způsob dokladování	Elektronicky – záznamy v HelpDesku Poskytovatele

Katalogový list služby č. 4 – HelpDesk	
Identifikace (ID)	IS ISAC + AZD - podporované moduly / služby
Název služby	HelpDesk - Service Desk
Služba v rámci záruky	NE
Název činnosti	Provoz HelpDesku
Definice činnosti	
Popis činnosti	Popis služby Service Desk: Službou Service Desk se rozumí zajištění příjmu servisních požadavků, jejich evidence a přiřazení odpovědného řešitele. Hlášení servisních požadavků probíhá prostřednictvím systému Service Desk. Prostřednictvím této internetové aplikace lze i přímo sledovat řešení servisních požadavků on-line. Služba je standardně poskytována v režimu 7 x 24, tedy sedm dní v týdnu po celých 24 hodin. Službu Service Desk může vyžádat pouze oprávněný pracovník objednatele. Service Desk zajišťuje následující požadavky: • Příjem a evidence servisních požadavků - tiketů • Potvrzení přijetí hlášení / vytvoření tiketu • Analýza • Předání informací řešitelům • Sledování stavu řešení tiketu • Sledování a eskalační mechanizmy pro zajištění plnění termínů • Vytváření přehledů a statistik o řešených tiketech. Kontakty na Service Desk poskytovatele: URL adresa: e-mail: telefon: https://sdweb.i.cz ticket@i.cz 222 272 222, 724 429 767, 800 148 429 **Definice služeb Service Desku a definice SLA** **Definice pojmů** **Servisní podpora** – servisní a technická činnost, realizovaná v místě plnění i vzdáleným připojením, včetně diagnostiky a služeb Service Desk, prováděné na základě otevření “Servisního záznamu”. **Servisní požadavek / Tiket** – nahlášení servisního požadavku, provedené určeným technickým pracovníkem objednatele, prostřednictvím telefonního, e-mailového kontaktu nebo prostřednictvím webového rozhraní. Servisní

	požadavek může být registrován pouze na dedikovaných kontaktech servisního střediska. Otevřením tiketu je automaticky provedena autorizace opodstatnění k zahájení řešení Servisní podporou. Zároveň s otevřením tiketu je mu přidělen i adekvátní Stupeň závažnosti. O otevření, neotevření, uzavření či jiných změnách stavu a Stupně závažnosti tiketu, je vždy informován určený technický pracovník objednatele. Parametry SLA (Service Level Agreement) – Smluvně a obchodně podložené a garantované parametry poskytovaných služeb. **Response time (RT, doba odezvy)** – doba, do kdy je nejpozději reagováno na požadavek a je zahájeno jeho řešení. **Fix time (FT, doba vyřešení požadavku)** – doba vyřešení servisního požadavku. NBD – následující pracovní den (next business day) **Stupeň závažnosti** – Specifikace naléhavosti, která je adekvátní úrovni nefunkčnosti daného systému, vyjádřená s ohledem na nedostupnost služeb či uživatelských funkcí. Service Desk poskytovatele eviduje následující stupně závažnosti servisního požadavku: „A“, „B“, „C“, „REQ“. Poskytovatel může kategorii změnit, nicméně na tuto změnu musí upozornit a napsat zdůvodnění změny kategorie.
Popis požadované součinnosti ze strany Objednatele	Vzdálené připojení Poskytovatele
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování služby	24x7
Obnovení služby	Není relevantní
Měřící bod	HelpDesk Poskytovatele
Objem poskytované služby	Není relevantní
Doplňující informace	
Služba nezahrnuje	Není relevantní
Způsob dokladování	Elektronicky – záznamy v HelpDesku Poskytovatele

Zařazení do kategorie je určeno dle následujících kritérií

Kategorie požadavku	Popis závady
A	Situace, kdy IS nebo část IS není zcela funkční, neumožňuje práci uživatelů se systémem a nelze používat pro podporu procesů zdravotnických záchranných služeb. Vztahuje se na případy, kdy je systém zcela 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.

Katalogový list služby č. 5 – SLA	
Identifikace (ID)	IS ISAC + AZD - podporované moduly / služby
Název Služby	SLA
Služba v rámci záruky	NE
Název činnosti	Služba SLA - služby pohotovosti při řešení incidentů podle jejich úrovně
Definice činnosti	
Popis činnosti	Služba SLA zahrnuje: - definici kategorií incidentů a servisních požadavků - definici reakční doby na zadaný incident nebo servisní požadavek - definici doby vyřešení incidentu nebo servisního požadavku V rámci poskytnutí pohotovosti bude Poskytovatel ve svém sídle zajišťovat dostupnost následujících zdrojů: - volných kapacit odborných pracovníků - HW a SW prostředí pro analýzu a rozbor hlášených problémů
Popis požadované součinnosti ze strany Objednatele	Vzdálené připojení Poskytovatele
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování služby	Kategorie A (režim 24x7), B, C, REQ (režim 8x5) v pracovní dny od 8 do 16 hodin. Za čas nahlášení incidentu se považuje v běžné pracovní době čas doručení hlášení incidentu na HelpDesk Poskytovatele. Za čas nahlášení incidentu mimo běžnou pracovní dobu se považuje čas zahájení nejbližšího pracovního dne. Lhůty začínají běžet nahlášením incidentu a končí předáním řešení Objednateli. Do lhůt pro odstranění incidentu se započítává pouze čas v běžné pracovní době. Uvedené lhůty jsou vztažené podle dostupnosti služby – servisní doby. Uvedeným lhůtám pro odstranění incidentů nepodléhá realizace dotazů, změnových požadavků a legislativních updatů. Zjistí-li Poskytovatel v průběhu řešení incidentu, že incident má přímou souvislost s neodborným či neoprávněným jednáním osob Objednatele, případně byl incident vyvolán produkty či službami třetích stran anebo byl vyvolán rozhraním, je Poskytovatel povinen bezodkladně informovat o tomto stavu Objednatele. Po dohodě s Objednatelem zahájí Poskytovatel opětovně práci na řešení incidentu. Poskytovatel je oprávněn požádat Objednatele o dodatečné údaje incidentu a o nezbytnou součinnost na řešení incidentu, bez které nelze zahájit či pokračovat v řešení incidentu. Tím se zastavuje započítávání času, což je rozhodující pro určení čistého času řešení Incidentu při hodnocení úrovně poskytovaných služeb.

	Objednatel je oprávněn dořešení incidentu kdykoliv zastavit či pozastavit, přičemž nárok Poskytovatele na úhradu již vynaložených prostředků zůstává nedotčen. Incident je v tomto případě považován za vyřešený. Pro hlášení incidentů bude Poskytovatelem provozován HelpDesk, kam bude Objednatel incidenty zadávat. Na tento HelpDesk budou mít pověřené osoby Objednatele zajištěn přístup. Objednatel bude moci pro hlášení kritických či závažných incidentů využít službu telefonické Hot-line, která bude k dispozici v běžnou pracovní dobu, a následně zadat na HelpDesk. Součástí nahlášení incidentu musí být: - navrhovaná kategorizace a závažnost, - popis Incidentu, který umožní chování reprodukovat a analyzovat, - jiné relevantní upřesňující informace, včetně případných textových či obrazových příloh, - jméno kontaktní osoby Objednatele, její telefonní číslo, případně e-mailová adresa. Termín pro odstranění problému je závislý na úrovni poskytnuté součinnosti Objednatele a může být prodloužen o dobu, kdy Poskytovatelem požadovaná součinnost nebyla Objednatelem poskytována. Termín pro odstranění problému v produkčním prostředí je závislý na interním otestování Objednatele v testovacím prostředí, případně na odstávce produkčního prostředí a na souhlasu Objednatele s instalací – proto termín odstranění problému se prodlužuje o tuto nezbytnou součinnost Objednatele. Pokud nastane souběh incidentu s prioritou Havárie s požadavky s prioritou Porucha (resp. Chyba), má řešení incidentu s prioritou Havárie přednost před ostatními požadavky. Doba řešení požadavků s prioritou Porucha a Chyba je automaticky prodloužena o dobu řešení incidentu s prioritou Havárie. Pokud Poskytovatel nemůže nepřetržitě pracovat na odstranění problémů z důvodu, že pro úspěšné provedení opravy je potřeba součinnost třetí strany a tato třetí strana potřebnou součinnost neposkytla, není tato doba započítána do doby zprovoznění systému a odstranění závady.
Obnovení služby	Není relevantní
Měřící bod	HelpDesk Poskytovatele
Objem poskytované služby	Není relevantní
Doplňující informace	
Služba nezahrnuje	Není relevantní
Způsob dokladování	Elektronicky – záznamy v HelpDesku Poskytovatele

HelpDesk Poskytovatele eviduje následující stupně závažnosti incidentu/servisního požadavku:

Číslo	Kategorie požadavku	Dostupnost služby (servisní doba)	Řešení zahájeno (response time)	Výsledku dosaženo (fix time)
1	**A**	24x7	24 hodin	2 kalendářní dny
2	**B**	8x5	Následující pracovní den	4 pracovní dny
3	**C**	8x5	2 pracovní dny	Po dohodě
4	**REQ**	8x5	bez SLA	bez SLA

Za dílčí vyřešení závady se považuje i takový zásah, který způsobí změnu stupně závažnosti závady na menší. Takto vzniklá méně závažná závada má dobu vzniku shodnou se vznikem původní závady.

Katalogový list služby č. 6 – Poradenská podpora	
Identifikace (ID)	IS ISAC + AZD - podporované moduly / služby, operační systém, databáze
Název Služby	Poradenská podpora
Služba v rámci záruky	NE
Název činnosti	Poradenská podpora
Definice činnosti	
Popis činnosti	Poradenská podpora zahrnuje: • poradenské služby k předmětu Podpory • poradenské služby pro řešení vzniklých incidentů Tuto službu je možné poskytovat především přes Helpdesk poskytovatele, případně telefonicky nebo mailem. Pro dokumentaci poskytování této služby je vhodné zajistit záznam v Helpdesku Poskytovatele.
Popis požadované součinnosti ze strany Objednatele	Vzdálené připojení Poskytovatele
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování služby	8x5 v rozsahu 8.00 - 16.00 hodin v pracovní dny
Obnovení služby	Není relevantní
Měřící bod	HelpDesk Poskytovatele
Objem poskytované služby	Na základě objednávky
Doplňující informace	
Služba nezahrnuje	Není relevantní
Způsob dokladování	HelpDesk Poskytovatele

Katalogový list služby č. 7 - Vedení projektu	
Identifikace (ID)	IS ISAC + AZD - podporované moduly / služby
Název Služby	Vedení projektu
Služba v rámci záruky	NE
Název činnosti	Vedení projektu
Definice činnosti	
Popis činnosti	Řízení jednotlivých druhů služeb Činnosti související s koordinací prací Možnost zpracování přehledu čerpání základních služeb a služeb rozšířené podpory – přehled tiketů.
Popis požadované součinnosti ze strany Objednatele	
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování služby	8x5 v rozsahu 8.00 - 16.00 hodin v pracovní dny
Obnovení služby	Není relevantní
Měřící bod	HelpDesk Poskytovatele
Objem poskytované služby	Na základě objednávky
Doplňující informace	
Služba nezahrnuje	Není relevantní
Způsob dokladování	Viz katalogový list HelpDesk

Příloha č. 3

Doplňkové služby - rozvoj aplikačního software

Rozvoj aplikačního software	
Identifikace (ID)	IS ISAC + AZD podporované moduly / služby
Název služby	Rozvoj aplikačního software
Služba v rámci záruky	NE
Název činnosti	Rozvoj aplikačního software
Definice činnosti	
Popis činnosti	Rozvoj aplikačního software podle navrženého zadání v nabídce.
Popis požadované součinnosti ze strany Objednatele	Vzdálené připojení Poskytovatele
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování služby	8x5 v rozsahu 8.00 - 16.00 hodin v pracovní dny
Obnovení služby	Testování při předání - oprávněná připomínka (chyby, nedostatek) v souladu s návrhem řešení v nabídce.
Měřící bod	Není relevantní
Objem poskytované služby	Podle návrhu řešení – v nabídce.
Doplňující informace	
Služba nezahrnuje	Není relevantní
Způsob dokladování	Souhlas s rozvojem aplikačního software v HelpDesku Poskytovatele/Předávací protokol

Příloha č. 4

Cena Služeb

Cena Služeb dle Přílohy č. 2

Podpora produktu	Cena za 1 kvartál v Kč bez DPH	Samostatně DPH v Kč	Cena za 1 kvartál v Kč včetně DPH
2x SW Komunikační uzel ISAC	30 000,-	6 300,-	36 300,-
2x SW Archiv zdravotnické dokumentace	45 000,-	9 450,-	54 450,-
1x SW Mobilní Zadávání Dat	45 000,-	9 450,-	54 450,-
CELKEM	120 000,-	25 200,-	145 200,-

Cena doplňkových Služeb dle Přílohy č. 3

Specifikace Doplňkových služeb	Cena za 1 hodinu v Kč bez DPH	Samostatně DPH v Kč	Cena za 1 hodinu v Kč včetně DPH
Rozvoj aplikačního software	2 025,-	425,25	2 450,25

Příloha č. 5

Oprávněné osoby

Oprávněné osoby Objednatele:

Jméno	Oblast pravomocí	Kontaktní informace
MUDr. Libor Seneta	Ředitel – podpis smlouvy	[redacted]
[redacted]	Vedoucí odboru ICT – vedení projektu	[redacted]

Oprávněné osoby Poskytovatele:

Jméno	Oblast pravomocí	Kontaktní informace
Ing. Mgr. Jana Podpěrová	Ředitel sekce HEA – podpis smlouvy	[redacted]
[redacted]	Obchodní manažer – obchodní záležitosti	[redacted]
[redacted]	Projektový manažer – vedení projektu	[redacted]
[redacted]	Business konzultant – konzultace	[redacted]

Příloha č. 6

Plná moc

PLNÁ MOC

ICZ a.s., IČ: 25145444, se sídlem Na hřebenech II 1718/10, Nusle, 140 00 Praha 4, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, sp. zn. B 4840 (dále jen „**Zmocnitel**")

tímto uděluje plnou moc

Ing. Mgr. Janě Podpěrové, dat. nar. [redacted] trvale bytem [redacted] (dále jen „**Zmocněnec**"),

aby za Zmocnitele činila veškerá právní jednání a jiné úkony **v obchodních vztazích** (včetně vztahů týkajících se veřejných zakázek ve smyslu ustanovení zákona č. 134/2016 Sb., zákon o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů), v nichž cena předmětu plnění vyjádřená peněžní částkou nepřesáhne částku **13.000.000,-Kč** (slovy třináct miliónů korun českých) s tím, že půjde-li o opakující se plnění, je základem pro výpočet tohoto limitu součet ceny všech opakujících se plnění bez DPH.

Tato plná moc nezahrnuje oprávnění Zmocněnce nakupovat a zcizovat cenné papíry, obchodní podíly, uzavírat smlouvy o prodeji části nebo celého podniku, zprostředkovatelské smlouvy, smlouvy o sdružení, smlouvy příkazní či mandátní, smlouvy nájemní, podnájemní či leasingové, přijímat a poskytovat úvěry, sjednávat odstupné, podepisovat směnky, zcizovat nemovitosti a zatěžovat je právními závazky. Zmocněnec dále není na základě této plné moci oprávněn zavazovat Zmocnitele jakýmikoli ručitelskými závazky.

Tato plná moc nahrazuje jakoukoli plnou moc dříve udělenou Zmocněnci Zmocnitelem ohledně výše uvedeného předmětu plné moci.

Tato plná moc se uděluje na dobu neurčitou.

V Praze dne 21/11/2023

[redacted]

Mgr. Dan Rosendorf
předseda představenstva
ICZ a.s.

Zmocnění přijímám v plném rozsahu.

[redacted]

Ing. Mgr. Jana Podpěrová

PŘÍLOHA Č. 7 SMLOUVY: TECHNICKÁ SPECIFIKACE

OBSAH

Příloha č. 2 výzvy (Příloha č. 6 Smlouvy): Technická specifikace 1
Obsah 1
Využité zdroje 3
Seznam zkratek a pojmů 3
1 Předmět plnění 5
2 Požadavky na předmět plnění 6
2.1 Maintenance 6
2.1.1 Rozsah plnění 6
2.1.2 Požadované služby 6
2.1.3 Podmínky poskytování služeb 6
2.2 Rozšířená podpora 9
2.2.1 Požadované služby 9
2.2.2 Rozsah poskytovaných služeb 9
2.2.3 Podmínky poskytování služeb 10
2.3 Vyloučení z předmětu plnění 10
2.4 Společná definice služeb 11
2.4.1 Ostatní podmínky 11
2.4.2 Kvalita a záruky 11
2.4.3 Obnova dat, bezpečnost a pravidla pro update aplikace 11
2.4.4 Servis vybavení prováděný pracovníky Objednatele 12
2.5 Obecné požadavky 12
2.5.1 Architektura, kompatibilita a perspektiva 12
2.5.2 Legislativa a další normy 12
2.5.3 Ostatní obecné požadavky 13
2.6 Doplňující požadavky 13
2.6.1 Provozní a komunikační infrastruktura (HW) a systémový SW 13
2.6.2 Auditní služby 14
2.6.3 Bezpečnostní požadavky 14
2.6.4 Požadavky na činnosti při zahájení poskytování služeb a provozní požadavky 15
3 Místa plnění 17

4 Výchozí stav 18
4.1 Zdravotnická záchranná služba Královéhradeckého kraje (Objednatel/Zadavatel) 18
4.2 Popis řešení 18
4.2.1 Archivy zdravotnické dokumentace 18
4.2.2 Komunikační uzly 19
4.2.3 Specifické úpravy software EKP/MZD 20
4.2.4 Klinické případy užití 21
4.3 Uživatelé a vybavení 25
4.4 Počty a množství zpracovávaných dat 25
4.5 Současný stav informačních a komunikačních technologií 25
4.5.1 Archivy zdravotnické dokumentace 25
4.5.2 Komunikační uzly 25
4.5.3 Datové sítě 26
4.6 Ostatní relevantní technologie 26

VYUŽITÉ ZDROJE

Dokumentace k systému – na vyžádání po podpisu smlouvy (je předmětem obchodního tajemství stávajícího poskytovatele služeb, lze využít jen v omezeném režimu).

SEZNAM ZKRATEK A POJMŮ

Zkratka/pojem	Význam
24x7 **24x7x365**	Provoz systému nebo poskytování služeb 365 dní v roce, 24 hodiny denně, 7 dnů v týdnu
8x5	Poskytování služeb v pracovní dny, v pracovní době
API	Application Programming Interface
AZD	Archiv zdravotnické dokumentace
CA	Certifikační autorita
CN	Communication Node
CRL	Certificate Revocation List
ČR	Česká republika
DASTA	Datový standard pro předávání dat mezi IS zdravotnických zařízení
DB	Databáze
DC	Datové centrum
EKP	Elektronická karta pacienta
EU	Evropská unie
GB	Gigabyte
GDPR	Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob
GW	Gateway
HW	Hardware
IOP	Integrovaný operační program
IS	Informační systém
ISAC	Integration Share and Communication (System)
IZS	Integrovaný záchranný systém
KHK	Královéhradecky kraj
KIS	Klinický informační systém
ks	Počet kusů
KU	Komunikační uzel

Zkratka/pojem	Význam
MS	Microsoft
MZD	Mobilní zadávání dat
NCPeH	National Contact Point for eHealth
NIS	Národní informační systém IZS
OS	Operační systém
PC	Stolní počítač
PDF/A	Archivační verze formátu PDF (Portable Document Format)
PNP	Přednemocniční neodkladná péče
POV	Protokol o výjezdu (ZZS)
RLP	Posádka rychlé lékařské pomoci (s lékařem)
RP	Rozšířená podpora
RV	Systém rendezvous (setkávání posádek)
RZ	Registrační značka vozidla
RZP	Posádka rychlé záchranné pomoci (bez lékaře)
SaP	Síly a prostředky
SIEM	Security Information and Event Management
SLA	Úroveň a podmínky poskytování služeb technické a technologické podpory
SNMP	Simple Network Management Protocol
SSL	Secure Sockets Layer
SW	Software
TLS	Transport Layer Security
VPN	Virtual private network
VZ	Veřejná zakázka
WAN	Wide Area Network
ZOP	Záznam o výjezdu (ZZS)
ZP	Zadávací podmínky
ZZ	Zdravotnické zařízení
ZZS	Zdravotnická záchranná služba (ve všeobecném významu)
ZZS KHK	Zdravotnická záchranná služba Královéhradeckého kraje

1 PŘEDMĚT PLNĚNÍ

Předmětem plnění veřejné zakázky je poskytování servisních služeb k souboru informačních systémů, aplikačního software a souvisejících technologií využívaných ze strany Zdravotnické záchranné služby Královéhradeckého kraje (ZZS KHK) pro provoz služeb eHealth – v rámci projektu eMeDocS. Poskytování služeb bude na dobu neurčitou pro dále uvedené infomační systémy, aplikační software, související technologie, vybavení posádek a vozidel.

Zdravotnická záchranná služba Královéhradeckého kraje je základní složkou IZS a v souladu s legislativou poskytuje přednemocniční neodkladnou péči (PNP). V rámci poskytování PNP využívá dále uvedené infomační systémy, aplikační software, související technologie, vybavení posádek a vozidel. Soubor těchto infomačních systémů, aplikačního software, souvisejících technologií, vybavení posádek a vozidel je nadále označováno jako IS ZZS KHK nebo „Systém“ a je popsán ve výchozím stavu uvedeném dále v tomto dokumentu.

IS ZZS KHK byl pořízen v rámci projektu podpořeném z EU, z Integrovaného operačního programu (IOP), výzvy č. 23, v rámci projektu „Technologické vybaveni Zdravotnické záchranné služby Královéhradeckého kraje, p.o.“, který byl realizován v roce 2015. Dále byl Systém doplněn o řadu dílčích funkcionalit vyplývajících z provozních potřeb ZZS od doby realizace pořízení IS ZZS KHK, včetně připojení k projektu eMeDocS. Rozsah IS ZZS KHK je uveden v kap. 4 – Výchozí stav.

Stávající stav IS ZZS KHK je výchozím stavem pro požadovaný předmět plnění veřejné zakázky (popis výchozího stavu je uveden dále v tomto dokumentu), tj. pro poskytování servisních služeb pro IS ZZS KHK.

Primárním požadavkem a cílem je zajištění provozu IS ZZS KHK a souvisejících služeb a tím kontinuity ZZS KHK v oblasti poskytování PNP na území Královéhradeckého kraje na dobu neurčitou.

Objednatel nepředpokládá výměnu ani obměnu stávajícího systému IS ZZS KHK nebo jeho částí v rámci této veřejné zakázky.

Požadavky na služby jsou uvedeny v následujících kapitolách.

2 POŽADAVKY NA PŘEDMĚT PLNĚNÍ

2.1 MAINTENANCE

2.1.1 Rozsah plnění

Služby základní podpory Systému v režimu 24x7x365, včetně stávajících integrací na další části Systému pro celky:

a) Archivy zdravotnické dokumentace
   - Zdravotnická záchranná služba - 2 ks

b) Komunikační uzly
   - Zdravotnická záchranná služba - 2 ks

c) Specifické úpravy MZD/EKP
   - Zdravotnická záchranná služba - 1 soubor

2.1.2 Požadované služby

1. Poskytování služby Hotline včetně základní servisní technické podpory Systému při odstraňování závad Systému. Hotline bude k dispozici v režimu 24x7, nicméně služby budou poskytovány dle úrovně uvedené u příslušných částí Systému.
2. Poskytování pravidelné profylaxe Systému vč. indikace a předcházení možných problémů při užívání Systému min. 1x čtvrtletně.
3. Zajištění souladu funkčnosti a vlastností systému s aktuální legislativou vč. bezplatného provádění nezbytných úprav systémů pro splnění tohoto požadavku.
4. Poskytování aktualizací Softwarových produktů a technologií a opravných patchů.
5. Dokumentace k aktualizacím Softwarových produktů a technologií, aktualizace provozní dokumentace Systému tak, aby odpovídala aktuálnímu stavu provozovaného Systému.
6. Aplikace service packů a hotfixů nutných pro bezchybný chod systému, které byly identifikovány na základě profylaxe a jejich aplikace byla dohodnuta s Objednatelem.
7. Aktualizace systémových součástí (OS, DB,…) pro zajištění kybernetické bezpečnosti min. 1x ročně a to včetně zajištění podporovaných verzí ze strany výrobců. Případné pořízení/nákup nových verzí bude předem dohodnuto s Objednatelem.
8. Poradenské a konzultační služby k Systému a případně při řešení vzniklých incidentů. Tuto službu je možné poskytovat jak přes helpdesk Poskytovatele, tak případně telefonicky nebo mailem.

2.1.3 Podmínky poskytování služeb

Porucha/incident/požadavek **kategorie A:**

a) Situace, kdy nelze využívat klíčové funkcionality systému (předávání dokumentace do zdravotnických zařízení, čerpání životních údajů pacienta, zobrazení dokumentace v NIS jednotlivých zdravotnických zařízeních), tj. IS nebo jeho část IS není zcela funkční, neumožňuje práci uživatelů se systémem a nelze ho používat pro podporu procesů. Vztahuje se na případy, kdy je systém zcela nefunkční z důvodů na straně IS nebo jeho části.

b) Závažné porušení bezpečnosti – přístup k systému a datům bez autentifikace, či autorizace (obejití přístupových práv); neoprávněný přístup k technickým prostředkům; neoprávněné zacházení s daty (přístup neodpovídající přiřazené roli v systému); přihlášení do systému pomocí neplatných certifikátů, či hesel; přístup k systému (jiným systémem, nebo fyzickou

osobou) pomocí jiných služeb než definovaných; a jiné, které ohrožují integritu, důvěryhodnost, či neodvolatelnost uložených a poskytovaných dat.

Porucha/incident/požadavek **kategorie 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.

Porucha/incident/požadavek **kategorie 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.

Porucha/incident/požadavek **kategorie REQ:**

Požadavek na služby, které nejsou chápány jako vada IS nebo jeho části. Specifický postup řešení je popsán níže s kapitole Rozšířená podpora.

Řešení poruch:

1. V případě, že se jedná o poruchu na Systému dle této specifikace, vztahují se na ni SLA dle této Smlouvy.
2. V případě, že se jedná o poruchu integrovaného systému nebo HW a SW infrastruktury mimo tuto Smlouvu s dopadem na Systém uvedený v této Smlouvě, nevztahují se na tuto poruchu SLA dle této Smlouvy do doby odstranění poruchy integrovaného systému nebo infrastruktury.
3. V případě, že bude snížena závažnost poruchy, snižují se poměrně k tomuto SLA i lhůty ve vztahu k nové závažnosti poruchy. Snížená SLA se uplatní na poruchu od jejího počátku, tedy od nahlášení oprávněnou osobou.
4. Poskytovatel je oprávněn navrhnout nebo poskytnout náhradní řešení poruchy tak, aby došlo k eliminaci dopadů této poruchy na provoz ZZS (snížení závažnosti nebo omezení poruchy) do konečného systémového řešení.
5. Dohodnou-li se obě strany na provedení zásahu v termínu po lhůtě na odstranění poruchy, nebude toto považováno za nedodržení lhůty na odstranění poruchy ze strany Poskytovatele. Taková dohoda musí být dokumentována v rámci popisu řešení dané poruchy a oprávněnost jejího použití vzniká po jejím schválení odpovědným zástupcem Objednatele (žadatel, případně vedoucí projektu).

Způsob ohlašování poruch:

Poruchy Objednatel (oprávněné osoby Objednatele) hlásí na kontaktní místo Poskytovatele (Hot-line) přednostně prostřednictvím elektronického systému pro správu požadavků (helpdesk), případně telefonicky a/nebo elektronickou poštou. Pro potřeby poskytování servisních služeb bude jediný helpdesk pro všechny části plnění, distribuci v rámci týmu Poskytovatele zajistí Poskytovatel.

Poruchy budou do systému zadávány jednotlivě – samostatné hlášení pro každou závadu.

Reakce Poskytovatele:

Služba Hot-line Poskytovatele dle sjednané reakční doby potvrdí Objednateli elektronickou poštou, že obdržela výzvu Objednatele k odstranění poruchy. V potvrzení uvede označení evidované poruchy a termín zahájení prací na odstraňování poruchy. Tyto informace doručí osobě, která problém za Objednatele nahlásila (dále jen Žadatel) a pracovišti Helpdesku Objednatele.

Lhůta na odstranění poruchy:

Konečná lhůta na odstranění poruchy je dána okamžikem ohlášení poruchy Objednatelem (oprávněnou osobou Objednatele) do doby vyřešení poruchy.

Lhůta na odstranění poruchy je čas od nahlášení závady, do kterého se Poskytovatel bude zavazovat odstranit nahlášenou závadu nebo vytvořit pracovní postup „workaround“, který povede ke snížení priority nahlášené závady. V případě „workaround“ bude tato závada následně řešena ve lhůtě na odstranění poruchy dle priority, na kterou byla snížena. Závada bude ve lhůtě na odstranění poruchy odstraněna za předpokladu, že Objednatel zpřístupní Poskytovateli zařízení, kterého se nahlášená závada týká, v termínu stanoveném dle níže uvedených pravidel. Dohodnou-li se obě strany na provedení zásahu v termínu po lhůtě na odstranění poruchy, nebude toto považováno za nedodržení lhůty na odstranění poruchy ze strany Poskytovatele.

V případě, kdy nepůjde o závadu kategorie A a odstranění závady vyžaduje provedení softwarové opravy, prodlouží se lhůta na odstranění poruchy o 4 pracovní dny, potřebné pro otestování opravené verze dílčí části Systému v testovacím prostředí, před nasazením do produkčního prostředí. Pro vyhodnocení splnění lhůty na odstranění poruchy se nahlášená závada považuje za odstraněnou okamžikem nasazení opravené verze dílčí části Systému do prostředí Objednatele. Odstranění nahlášené závady musí být navíc dodatečně potvrzeno po nasazení otestované verze dílčí části Systému do produkčního prostředí Objednatele.

Objednatel se zavazuje poskytovat veškerou potřebnou součinnost při nasazování nové verze dílčí části Systému a podílet se na jeho testování. Pro každé nasazení nové verze dílčí části Systému do produkčního prostředí bude Poskytovatelem předložen a Objednatelem odsouhlasen detailní harmonogram nasazení, obsahující popis jednotlivých kroků vč. jejich časové náročnosti, případných omezení provozu, definice zodpovědností za provedení jednotlivých kroků a specifikace požadované součinnosti. Harmonogram bude obsahovat též postup návratu k předchozí verzi dílčí části Systému pro případ, že by v průběhu nasazení nebo bezprostředně po jeho dokončení došlo k výskytu kritických chyb.

Režimy:

- 24x7x365 – poskytování služeb non-stop, tj. 24 hodin denně, 7 dní v týdnu, 365 dní v roce.
- 8x5 – poskytování služeb v pracovní dny, v pracovní době (pracovní dny: pondělí – pátek, vyjma státních svátků, pracovní doba v pracovních dnech od 8:00 do 16:00 h).

Lhůty:

Kategorie Požadavku	Dostupnost služby (servisní doba)	Řešení zahájeno (response time)	Výsledku dosaženo (fix time)
A	24x7	6 hodin	24 hodin
B	8x5	Následující pracovní den	4 pracovní dny
C	8x5	2 pracovní dny	Po dohodě
REQ	8x5	bez SLA	bez SLA

Porucha, která již pominula:

V případě poruchy, která pominula a není možné identifikovat při prvotním výskytu její příčinu (neexistují logy, nejsou podklady od Objednatele) a je třeba monitoring v delším časovém úseku, bude zadaná porucha na helpdesku po vzájemné dohodě mezi Poskytovatelem a Objednatelem nebo po souhlasu nebo na žádost Objednatele převedena do specifické kategorie pro tento účel – kategorie „Odloženo“ či „Pozastaveno“ (nebo ekvivalentní stavy dle možností helpdesku). V případě opakovaného výskytu bude porucha znovu otevřena (k datu nahlášení) a řešena v souladu s dohodnutými SLA. Poskytovatel je povinen vyvinout aktivitu k identifikaci příčiny chyby již po prvním výskytu. Při jejím opakovaném výskytu platí v plném rozsahu dohodnutá SLA, lhůta k odstranění počíná běžet okamžikem ohlášení druhého výskytu.

2.2 ROZŠÍŘENÁ PODPORA

V rozsahu 50 hodin / čtvrtletí.

Jedná se o služby pro řešení dodatečných požadavků na provoz a využívání Systému nad rámec ostatních uvedených služeb. Služby jsou poskytovány na vyžádání, čerpané a účtované dle skutečně využitých hodin (nejedná se o paušální plnění).

2.2.1 Požadované služby

1. Školení pracovníků Objednatele k Systému.
2. Analytické a konzultační služby k Systému.
3. Reporting a analýza dat Systému.
4. Programové úpravy pro zajištění funkcionality pro částečné procesní změny nebo nové moduly a funkce v rámci Systému, při kterých nevzniká úplně nový Systém (dílo).
5. Součinnost při řešení systémových problémů a při implementaci systémů třetích stran.
6. Další Objednatelem požadované Služby ve vazbě na Systém – datové práce v systému, kontrola běhu systému, zakládání uživatelů, ostatní servisní činnosti nad rámec základní technické podpory.
7. Aktualizace stávající dokumentace Systému o nově dodané či změněné funkce Systému vzniklé v rámci rozšířené podpory.

2.2.2 Rozsah poskytovaných služeb

1. Služby budou zpravidla čerpány ve čtvrtletním (3 měsíčním) cyklu. Tímto není omezena možnost čerpat služby dle potřeby v rámci disponibilních hodin a dle provozních potřeb Objednatele.
2. Nevyčerpané hodiny v rámci jednotlivých čtvrtletí jsou kumulativně převoditelné a využitelné po celou dobu platnosti smlouvy, po ukončení smlouvy nárok na nevyčerpané služby zaniká.

2.2.3 Podmínky poskytování služeb

1. Objednatel (kontaktní osoba) předloží výzvu na Poskytovatele (kontaktní osobu) obsahující specifikaci požadovaných služeb rozšířené podpory, včetně požadovaného termínu plnění.
2. Poskytovatel předloží Objednateli nabídku na poskytnutí požadovaných služeb.
   a. Termín předložení nabídky Objednateli je do 15-ti kalendářních dnů. Lhůta je závazná a její nesplnění bude pokutováno v souladu se Smlouvou.
   b. Nabídka bude oceněna počtem hodin a sazbou dle položkového rozpočtu, který je samostatnou přílohou Smlouvy.
   c. V nabídce bude potvrzen termín pro dokončení nebo navržen nový podle možností Dodavatele v kontextu nabízeného rozsahu prací.
   d. Pokud požadované služby budou vyžadovat jakékoliv související náklady nad rámec služeb rozšířené podpory (rozšíření licencovaného SW apod.) bude toto nabídka obsahovat včetně nacenění a zdůvodnění.
   e. Platnost nabídky bude min. 30 kalendářních dnů.
   f. Poskytovatel je povinen analyzovat všechny Objednatelem zadané požadavky, avšak vyhrazuje si právo po provedené analýze odmítnout jejich realizaci. V takovém případě, je povinen Objednateli sdělit důvody odmítnutí realizace zadaného požadavku.
3. Pokud se Objednatel rozhodne, že přijme nabídku Poskytovatele, zašle Poskytovateli výzvu k poskytnutí služeb dle nabídky („Dílčí objednávku“).
4. Poskytovatel do 3 pracovních dnů potvrdí přijetí Dílčí objednávky k poskytnutí služeb a zahájí poskytování v souladu se svou nabídkou a Dílčí objednávkou. Poskytovatel není oprávněn nepřijmout Dílčí objednávku, pokud nedošlo ke změně rozsahu poskytovaných služeb nebo neuplynula doba platnosti nabídky Poskytovatele.
5. Přijetím Dílčí objednávky se termíny dle nabídky Poskytovatele stávají závaznými a jejich nesplnění bude pokutováno v souladu se Smlouvou.
6. Tyto služby budou odsouhlaseny v rámci výkazu služeb po dokončení a akceptaci plnění (rozšířené podpory).

2.3 VYLOUČENÍ Z PŘEDMĚTU PLNĚNÍ

1. Infrastruktura, HW a související služby zajišťované Objednatelem uvedené ve výchozím stavu a neuvedený v předmětu plnění a požadavcích v tomto dokumentu.
2. Součástí služeb není zajištění samotné opravy nebo výměny hardwarových komponent v případě jejich poruchy, havárie nebo ztráty funkčnosti, ani prodloužení záruky a podpory výrobců infrastruktury/zařízení a související služby. Za zajištění záruky a maintenance/podpory výrobce na infrastrukturu/zařízení odpovídá Objednatel včetně nezbytné součinnosti poskytovatele záruky a maintenance/podpory výrobce.
3. SW adaptéry NIS / KIS pořízené jednotlivými ZZ nezávisle, ale nezbytné pro zajištění standardní funkčnosti Systému. Potřebné zásahy bude řešit Objednatel se ZZ přímo, Poskytovatel však zajistí potřebnou součinnost.
4. Kvalifikované certifikáty pro zaměstnance ZZS pro potřeby elektronického podpisu.
5. Kvalifikovaná časová razítka pro ověřování dokumentů v archivech zdravotnické dokumentace v ZZS po celou potřebnou dobu archivace.
6.
7. Zajištění **v rámci požadavků neuvedené** komunikační infrastruktury (sítě apod.) mezi jednotlivými prvky systému. ZZS zajistí nezbytná síťová propojení pro realizaci předmětu plnění a provoz řešení.

8. Zajišťování funkčnosti integrací na další informační systémy Objednatele, které nejsou explicitně uvedeny v rámci výchozího stavu dílčích částí Systému.
9. Spotřební materiál využívaný v následném provozu informačního systému neuvedený v rámci požadavků na předmět plnění.

2.4 SPOLEČNÁ DEFINICE SLUŽEB

2.4.1 Ostatní podmínky

1. Servisní výjezdy (cestovní náklady) do míst plnění na území města Hradec Králové nebudou Poskytovatelem Objednateli účtovány. Ostatní servisní výjezdy na území kraje mohou být Poskytovatelem účtovány dle sazby uvedené v samostatné příloze.
2. Legislativní úpravy systému v návaznosti na změny legislativy, vyhlášek a nařízení ČR a EU – v rámci paušální platby.
3. Úpravy nastavení zabezpečení Systému na všech serverech tak, aby bylo v souladu s Best Practices výrobce Systému, jak na úrovni šifrování (pouze bezpečné šifrovací algoritmy a protokoly) na úrovni komunikace, tak i síťového provozu ve vztahu k provozu Systému.
4. Poskytování součinnosti dalším poskytovatelům služeb zabezpečení provozu integrovaných systémů v rámci poskytování maintenance nebo základní podpory v rámci zabezpečení provozu.
5. V rámci provozu Systému bude v součinnosti Objednatele a Poskytovatele docházet k instalacím nových verzí SW, bezpečnostních a opravných balíčků systémového SW (OS, DB apod.) a obměna HW a komunikační infrastruktury („modernizované provozní prostředí“). Služby budou na Systém poskytovány i na modernizované provozní prostředí, pokud bude zajištěno ve vzájemné součinnosti s Poskytovatelem nebo nebude v rozporu se standardními požadavky na chod Systému a tento stav může být v rámci výběrového řízení nebo provozu modernizován (změněn/rozšířen/povýšen).

2.4.2 Kvalita a záruky

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

2.4.3 Obnova dat, bezpečnost a pravidla pro update aplikace

1. Poskytovatel nebude odpovědný za ztrátu nebo změnu dat při provozu počítačového systému Objednatele způsobenou používáním systému v rozporu s projektovou dokumentací. Případnou obnovu dat bude provádět Poskytovatel ze záloh vytvářených jím v souladu s požadavky zadávací dokumentace a legislativním rámcem.
2. Poskytovatel se zaváže zachovat před provedením update serverové části systému nebo jeho části předchozí funkční konfiguraci systému nebo jeho části pro případ její opětovné potřeby.

3. Poskytovatel v plném rozsahu odpovídá za provádění patch-managementu Systému v rámci serverů a mobilních zařízení a částí provozní a komunikační infrastruktury, kde jsou části Systému provozovány a na které se vztahují servisní služby dle této specifikace.
4. Nové verze systému a aplikací budou Poskytovatelem předány Objednateli k ověření deklarované funkčnosti. Vlastní implementace nebo instalace bude provedena Poskytovatelem po odsouhlasení Objednatelem. Toto se netýká odstranění závad v rámci plnění základní podpory.

2.4.4 Servis vybavení prováděný pracovníky Objednatele

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

2.5 OBECNÉ POŽADAVKY

2.5.1 Architektura, kompatibilita a perspektiva

1. Systém splňuje a nadále musí svojí architekturou splňovat obecné zásady informační bezpečnosti v míře, odpovídající charakteru užití a kategorii zpracovávaných dat.
2. Zachování veškerých stávajících funkcionalit a integrací Systému uvedených ve výchozím stavu v tomto dokumentu dále.
3. Veškeré provozované SW i HW prvky musí být plně kompatibilní se stávajícími systémy.
4. Součástí služeb musí být i veškeré potřebné licence Systému a služby nezbytné pro provoz Systému a technologií, které jsou součástí Systému.
5. Zaručená perspektiva provozu, rozvoje a podpory je minimálně po dobu dalších 10 let od zahájení poskytování služeb.

2.5.2 Legislativa a další normy

1. Soulad 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.
2. Soulad se Zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých dalších zákonů v aktuálním znění.
3. Soulad se Zákonem č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti v aktuálním znění a vyhláškou Vyhláška č. 316/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti v aktuálním znění.
4. Soulad se Zákonem č. 239/2000 Sb. o integrovaném záchranném systému a o změně některých zákonů v aktuálním znění.

5. Soulad se Zákonem č. 374/2011 Sb., o zdravotnické záchranné službě v aktuálním znění.
6. Soulad se Zákonem č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování (zákon o zdravotních službách) v aktuálním znění.
7. Soulad se Zákonem č. 373/2011 Sb., o specifických zdravotních službách v aktuálním znění.
8. Soulad s Vyhláškou č. 98/2012 Sb., o zdravotnické dokumentaci v aktuálním znění.
9. Dokumentace bude v souladu se zákonem č. 365/2000 Sb. o informačních systémech veřejné správy a prováděcích právních předpisů, v platném znění.

2.5.3 Ostatní obecné požadavky

1. Zajištění jednotného času na všech pracovištích/zařízeních ve vazbě na NIS IZS (synchronizace klientů a systému s Objednatelem určeným time serverem).
2. Základní profylaktika v rozsahu: kontrola integrity DB, analýza aplikačních logů, případný návrh opatření pro bezproblémový chod aplikace, atd. min. 1x čtvrtletně.
3. Po celou dobu plnění smlouvy poskytovatel zajistí sdílenou projektovou knihovnu se všemi aktivy (dokumentace evidence apod.). Veškerá aktiva budou předávána přes tuto sdílenou knihovnu, budou udržovány platné a předané verze, bude zajištěn přístup pro všechny určené zástupce smluvních stran.

2.6 DOPLŇUJÍCÍ POŽADAVKY

2.6.1 Provozní a komunikační infrastruktura (HW) a systémový SW

Objednatel poskytne/zajistí provozní a komunikační infrastrukturu (HW) a systémový SW pro provoz Systému ve stávajícím rozsahu.

Další požadavky na provozní a komunikační infrastrukturu (HW) a systémový SW pro provoz Systému:

1. Pro systém a jeho provoz objednatel nepředepisuje technologii, jen principy a požadavky na řešení, technologie je navržena a popsána poskytovatelem. Případně nově dodávaný HW a systémový SW musí být plně kompatibilní se stávajícími systémy uvedenými dále v tomto dokumentu.
2. Infrastruktura pro provoz Systému zůstane beze změny nebo se bude jednat o změny v souladu s předchozím požadavkem. Poskytování služeb Systému bude na stávající infrastruktuře nebo na infrastruktuře dodané Poskytovatelem v rámci předchozího požadavku.
3. V případě změny provozní a komunikační infrastruktury v průběhu trvání smlouvy budou služby k Systému poskytovány i na této nové provozní a komunikační infrastruktuře za podmínky, že změna bude provedena v součinnosti s Poskytovatelem a odsouhlasena Poskytovatelem. Migrace/instalace Systému na novou provozní a komunikační infrastrukturu není součástí maintenance a základní podpory.
4. V rámci provozu bude udržováno nastavení zabezpečení Systému na všech serverech tak, aby bylo v souladu s Best Practices výrobce Systému, jak na úrovni šifrování (pouze bezpečné šifrovací algoritmy a protokoly), na úrovni komunikace, tak i síťového provozu ve vztahu k provozu Systému.
5. V případě zjištěné poruchy na provozní a komunikační infrastruktuře nebo systémovém SW Systému mimo předmět plnění Poskytovatele Poskytovatel provede identifikaci problému a poskytne součinnost při řešení takové poruchy tak, aby v maximální možné míře byla infrastruktura funkční pro provoz Systému.
6. Předmětem plnění jsou provozní služby pro provozní a komunikační infrastrukturu, tj. pro virtualizaci, DB a operační systémy a síťové prvky serverových částí Systému dle rozsahu a specifikace uvedené dále v tomto dokumentu.

Podpora při detekci, analýze a odstraňování závad a konfiguraci a aktualizaci provozní a komunikační infrastruktury a systémového SW.

V případě obměny / výměny prvků při zachování účelu se služby vztahují na nové zařízení s tím, že na původní zařízení se již nadále nebude poskytovat.

2.6.2 Auditní služby

1. Poskytovatel poskytne součinnost Objednateli pro přístup k záznamu aktivit, spojených s přístupem k osobním údajům v Systému. Přístup k aktivitám bude považován za dostatečný na úrovni přístupu k logu, přístupného určené roli.
2. Součinnost při poskytování logů/reportů o přístupech uživatelů (kdo, kdy, období, kam) na základě parametrizace prováděné pověřeným uživatelem.
3. Přístup do auditního (logovacího) aparátu je dostupný pouze určeným rolím což Poskytovatel zajistí i na své straně. Auditní systém není manipulovatelný uživateli, administrátory ani správci. Poskytovatel bude auditní systém využívat v souladu s podmínkami poskytování služeb.
4. Poskytovatel musí poskytnout součinnost pro automatizované nebo manuální vystoupení logových záznamů do externích systémů pro správu logů (log management, SIEM) a do tabulek MS Excel (.csv, .xlsx).
5. Poskytovatel bude přistupovat k auditnímu systému nebo pracovat s tímto systémem v souladu s nařízení EU o ochraně osobních dat (GDPR).

2.6.3 Bezpečnostní požadavky

1. Poskytnutí přístupu autentizovaného uživatele k aktivu systému (data, aplikace), na základě požadavku nebo schválení Objednatele odpovídající pracovnímu zařazení uživatele nebo správce a přidělené roli (rolím) v systému. Přístup jednotlivých subjektů jen k údajům, ke kterým mají a mohou mít přístup na základě požadavku nebo schválení Objednatele.
2. Zabránění vstupu neautorizovaného subjektu do systému – zamezení možnosti přístupu neoprávněného subjektu ze strany Poskytovatele.
3. Zajištění konfiguračního managementu a správy systému s eliminací rizika ovlivnění chodu systému změnou aplikací 3. stran (unifikace konfigurací Systému, řízený patch management Systému).
4. Zajištění dostupnosti jednotlivých částí systému podle požadavků uvedených v této dokumentaci/smlouvě.
5. Využívání dostupné šifrované komunikace mezi všemi součástmi Systému a pracovišti uživatelů/správců, případně zajištění komunikace v odděleném síťovém prostředí. Výjimkou jsou jen vnitřní komunikace v rámci uzavřené části systému, integrace, kde šifrovanou komunikaci neumožňuje integrovaný systém nebo je explicitně vyžadováno Objednatelem.
6. Poskytovatel musí zajistit součinnost pro přístup a vyhodnocení k evidence přístupů všech uživatelů/správců do Systému (logování) včetně časových údajů.
7. Poskytovatel musí využívat stávající prostředky pro zabezpečení dat – zabezpečení pomocí řízení přístupu k datům, použití šifrování a ostatních kryptografických prostředků, audit logových záznamů.
8. Každý dodavatel/subdodavatel bude mít k dispozici jeden doménový účet pro potřeby administrace systému či jeho součástí. V případě využití lokálních účtů bude postupováno obdobně.

2.6.4 Požadavky na činnosti při zahájení poskytování služeb a provozní požadavky

1. Poskytovatel musí být připraven na provoz Systému 24x7x365 (non-stop) a zajistit poskytování služeb k provozovanému Systému dle podmínek v tomto dokumentu uvedených bezprostředně ke dni zahájení plnění.
2. Předmětem zakázky jsou i veškeré související služby – doprava, instalace, implementace do stávající infrastruktury, konfigurace a zprovoznění komunikace, nastavení datových toků, seznámení s obsluhou a správou systému pro správce v případě nových verzí, testování nových verzí v prostředí Objednatele, bezplatné preventivní prohlídky v rámci poskytování servisních služeb. Veškeré seznámení s obsluhou bude probíhat v prostorách objednatele a v českém jazyce. Součástí nabídkové ceny musí být i veškeré práce či činnosti, které v této zadávací dokumentaci nejsou explicitně uvedeny, ale které musí poskytovatel s ohledem na jím nabízený předmět veřejné zakázky a jeho řádnou a úplnou realizaci provést k dosažení objednatelem požadovaného cílového stavu.
3. V případě upgrade Systému nebo jeho části je součástí plnění také instalace upgrade Systému nebo jeho části do prostředí objednatele a na provozní infrastrukturu.
4. V případě upgrade Systému nebo jeho části a uvedení upgradovaného Systému nebo jeho části do provozu musí poskytovatel zajistit plnohodnotný provoz upgradovaného řešení současně s provozem stávajících systémů, to vše bez jakéhokoliv omezení provozu. V takovémto případě Poskytovatel do nabídky popíše postup přechodu systémů. Poskytovatel je povinen přizpůsobit realizaci předmětu zakázky podmínkám Objednatele.
5. Využití administrátorských aplikací/konzolí Systému pro všechny součásti systému pro zajištění konfiguračního managementu systému anebo jeho součástí, zajišťování konfigurace Systému.
6. Dohled – součinnost při napojování Systému do dohledového systému Objednatele, minimálně na úrovni protokolu SNMP. Poskytovatel poskytne součinnost při definici parametrů a podmínek pro potřeby dohledu a součinnost při nastavení dohledu dodaného řešení.
7. Synchronizace času všech zařízení s Objednatelem určeným time serverem nebo zprostředkovaně přes centrální systém.
8. Aktualizace nebo vytvoření provozní dokumentace Systému a její udržování aktuální po celou dobu poskytování služeb.
9. Zaškolování správců systému se změnami v konfiguraci a obsluhy (v případě změn). V případě upgrade systému nebo jeho části je součástí zaškolení i koncových uživatelů.
10. Pokud dojde k upgrade Systému nebo jeho části, je součástí zpracování Implementační analýzy včetně návrhu řešení (konkretizace implementačního postupu, přesné konfigurace a instalačního a montážního návrhu řešení z nabídky), která bude zahrnovat informace pro všechny aktivity potřebné pro řádné zajištění implementace upgrade Systému a uvedení do provozu. Implementační analýza včetně návrhu řešení musí být před zahájením prací schválena objednatelem. Implementační analýza včetně návrhu řešení musí zohlednit podmínky stávajícího stavu, požadavky cílového stavu a uvedení do provozu bez negativních dopadů na provoz Objednatele a nesmí pro Objednatele znamenat další náklady nad rámec plnění této smlouvy.
11. Zajištění kontinuity provozu ZZS KHK. Po stránce nepřetržitého provozu ZZS KHK předpokládá případné odstávky pouze na minimální nezbytnou dobu, neohrožující poskytování PNP významným snížením informační podpory dispečerů a pracovníků výjezdových skupin.
12. Požaduje se kontinuita (převzetí či využití) nastavených parametrů, všech číselníků, definic a jiných aspektů provozu. Nepředpokládá se investice do opětovného zadávání a pořizování těchto údajů v případě upgrade Systému nebo jeho části.

13. Současné funkcionality systémů, technologií a pracovišť stávajícího systému IS ZZS KHK zůstanou zachovány, nebudou žádným způsobem pro uživatele upravovány a nebudou negativně dotčeny zahájením poskytování služeb.
14. V případě upgrade Systému nebo jeho části jsou součástí i následující služby (platí jen pro upgrade Systému nebo jeho část):
    a) Projektové řízení dodávky řešení.
    b) Zpracování Analýzy a návrhu řešení – konkretizace implementačního postupu, přesné konfigurace a instalačního a montážního návrhu řešení z nabídky, související konzultace k dodávanému Systému nebo jeho části.
    c) Dodávka, implementace, instalace, konfigurace dodávané HW a SW infrastruktury (pokud je stávající infrastruktura nedostatečná a vyžaduje náhradu/doplnění).
    d) Vývoj/rozvoj systému a jeho součástí.
    e) Implementace informačního systému a jeho součástí.
    f) U částí, kde dojde k upgrade části systému nebo technologie provedení výchozího importu datových zdrojů a metadat do systému ze stávajícího systému do systému po upgrade (initial load, bude-li třeba dle výstupu implementační analýzy).
    g) Ověření funkčnosti dodaného systému a jeho částí.
    h) Dodávka dokumentace dodaného systému a jeho částí (min. uživatelská dokumentace, dokumentace skutečného provedení, systémová dokumentace, projektová dokumentace).
    i) Zaškolení uživatelů a administrátorů – seznámení s funkcionalitami, obsluhou dodávaného systému a jeho budoucím provozem.
    j) Zařazení do provozního prostředí žadatele (dohled, zálohování apod.).
    k) Provedení zkušebního provozu.
    l) Poskytnutí záruky 3 roky na informační systém a 3 roky na provozní infrastrukturu a systémový SW.

3 MÍSTA PLNĚNÍ

Realizace předmětu plnění bude probíhat v následujících místech plnění:

Místo	Adresa	Předmět realizace
Zdravotnická záchranná služba Královéhradeckého kraje (ředitelství)	Hradecká 1690/2a, Hradec Králové PSČ: 500 12	Záložní datové centrum ZZS KHK V této lokalitě budou probíhat případné servisní zásahy vyžadující osobní přítomnost zástupce Poskytovatele bez nutnosti fyzického přístupu k technologiím primárního DC. Sídlo ZZS KHK – místo předávání poskytovaných služeb.
Zdravotnická záchranná služba Královéhradeckého kraje (dispečink)	Pražská 230/153z, Hradec Králové PSČ: 500 04	Primární datové centrum ZZS KHK – umístění Systému a klíčových technologií, návaznost na technologie umístěné v tomto DC a případná dodávka částí technologie. Poskytování servisních služeb pro Systém a technologie umístěné v této lokalitě. Také označováno jako „Bláhovka“.

4 VÝCHOZÍ STAV

4.1 ZDRAVOTNICKÁ ZÁCHRANNÁ SLUŽBA KRÁLOVÉHRADECKÉHO KRAJE (OBJEDNATEL/ZADAVATEL)

Pojmy Zadavatel a Objednatel jsou ekvivalentní. V rámci VZ je význam pojmu Objednatele totožný s pojmem Zadavatel, v rámci plnění smlouvy je význam pojmu Zadavatel totožný s pojmem Objednatel.

Kontext ZZS KHK v rámci řešení projektu je následující:

1. ZZS KHK plní úkoly k zajištění zvláštní zdravotní péče fyzickým osobám, které se náhle nebo nečekaně ocitly v ohrožení zdraví či života, tedy nepřetržitě zabezpečuje odbornou přednemocniční neodkladnou péči včetně přednemocniční péče o dárce a příjemce orgánů v souladu s příslušnými právními předpisy a pokyny zřizovatele a za plnění těchto úkolů odpovídá.
2. V rámci svých činností ZZS KHK mimo jiné zajišťuje také předání zdravotnické dokumentace elektronickou cestou jako součást transportu pacienta do zdravotnického zařízení, kde je tato dále zprostředkována kvalifikovanému zdravotnickému personálu prostředky NIS / KIS. Pro vlastní potřebu k tomu využívá historických informací poskytovaných jednotlivými ZZ.
3. Poskytování služeb ZZS KHK je zajišťováno s využitím Systému (eHealth) a souvisejících technologií. Systém a související technologie a jejich garantovaný provoz jsou podmínkou nutnou pro poskytování služeb ZZS KHK. Popis Systému a technologií je uveden dále v tomto dokumentu.

4.2 POPIS ŘEŠENÍ

Systém eHealth ZZS KHK je informační systém pro zpřístupnění zdravotnické dokumentace mezi zdravotnickými zařízeními a Zdravotnickou záchrannou službou Královéhradeckého kraje.

Řešení eHealth KHK se logicky skládá z následujících částí:

1. Archivů zdravotnické dokumentace (včetně zaručených certifikátů a časových razítek)
2. Komunikačních uzlů
3. Specifických úprav software EKP/MZD

Uvedené části jsou instalovány na příslušné hardwarové a síťové infrastruktuře.

Řešení pokrývá následující zdravotnická zařízení:

- Zdravotnická záchranná služba Královéhradeckého kraje

Řešení je otevřené pro napojení dalších zdravotnických zařízení zapojených do projektu eMeDocS.

Řešení je prostřednictvím komunikační brány eMeDocS ISAC GateWay připojeno k NCPeH České republiky pro účely komunikace s Portálem občana.

4.2.1 Archivy zdravotnické dokumentace

Součástí eHealth KHK jsou archivy zdravotnické dokumentace (dále jen AZD), které slouží k archivaci výjezdových zpráv pouze v elektronické podobě v souladu s legislativními podmínkami vedení zdravotnické dokumentace pouze v elektronické podobě.

Přejímací lékař ZZ v IS MZD podepisuje biometrickým podpisem výjezdovou zprávu. Vedoucí výjezdové skupiny podepisuje zprávu svým osobním certifikátem. Před podpisem je zpráva zobrazena podepisujícímu pracovníkovi, aby byla splněna legislativní podmínka – náhled na podepisovanou zprávu. Takto vytvořená zpráva se převede ještě na tabletu do formátu PDF/A.

K tomuto souboru je vygenerován navíc soubor s metadaty popisující dokument, pacienta a daný případ. Tyto dva soubory jsou pak předány komunikačním uzlům. Všechny tyto zprávy jsou dále ukládány jak do archivu daného zdravotnického zařízení (v případě nemocnic ZH KHK pak do společného AZD – viz dále) jako součást pacientské dokumentace, tak v AZD ZZS. Zákon umožňuje vedení zdravotnické dokumentace pouze v elektronické podobě za splnění legislativních podmínek. Instalované archivy umožní vedení těchto výjezdových zpráv pouze v elektronické podobě, a především jejich archivaci bez nutnosti tyto zprávy tisknout, to vše dle legislativních podmínek pro vedení zdravotnické dokumentace pouze v elektronické podobě. Tyto výjezdové zprávy jsou označovány jako ZOV (Zpráva o výjezdu). Vedle toho jsou do AZD ukládány též tzv. POV (protokoly o výjezdu), které obsahují další informace doplněné pracovníky ZZS po vlastním výjezdu v IS EKP/MZD. Tyto POV již nejsou zdravotnickou dokumentací, a proto na ně nejsou kladeny příslušné nároky na archivaci a slouží pouze pro interní potřeby ZZS.

AZD se skládá ze dvou komponent - AZD Archivu a AZD adaptéru.

AZD adaptér má na starosti příjem předávaných výjezdových zpráv ve formátu PDF/A s podpisy lékařů/zdravotníků (biometrický a podpis certifikátem) s příslušnými metadaty. Adaptér umožní oražení dané zprávy časovým razítkem a uložení do archivu. Pro správné uložení (identifikace pacienta, výjezdu, atd.) se využívají metadata uložená současně se zprávou. AZD Archiv dokument přijme, ověří platnost podpisu, posbírá CRL listy a certifikáty až k autoritě a orazí časovým razítkem. Proto se tento dokument, ještě za platnosti systémového certifikátu, znovu přerazítkuje (včetně CRL a celé cesty k autoritě). Tímto je zaručena informace do budoucna, že dokument s podpisem je stále platný a může se v případě potřeby zkonvertovat autorizovanou konverzí do papírové podoby.

Časová razítka:

Součástí řešení eHealth ZZS KHK je schopnost využití časových razítek, pomocí kterých jsou ukládané zprávy oraženy a poté uloženy v archivu. V archivu pak funguje automatický mechanismus přerážení uložených dokumentů tak, aby byl řetězec certifikátu a razítek stále platný a mohlo se tak kdykoliv ověřit původní podpis.

Součástí řešení je také komunikace s CA za účelem ověření elektronického podpisu a získání časového razítka.

Předávání dat z AZD ZZS KHK do Portálu občanu:

Součástí řešení eHealth ZZS KHK je předávání informace o existenci a následně také vlastního dokumentu časově nejnovější výjezdové zprávy na Portál občana. Řešení podporuje případ užití, kdy se občan regulérně identifikuje/autentizuje na Portálu občana (prostřednictvím NIA) a prostřednictvím infrastruktury (řetězce) eGonServiceBusu - NCPeH – ISAC GW – ISAC ZZS KHK – AZD ZZS KHK získá k náhledu svou poslední výjezdovou zprávu, uloženou v AZD v ZZS KHK.

4.2.2 Komunikační uzly

Jednotlivá zdravotnická zařízení se připojují ke komunikačnímu Centru eMeDoCs prostřednictvím komunikačních uzlů ISAC CN (dále také KU). Software komunikačních uzlů je instalován v rámci interní sítě daného zdravotnického zařízení na jeho vlastní hardwarové infrastruktuře (není tedy součástí požadavků).

Komunikační uzly zajišťují následující oblasti služeb:

1. Vytvoření bezpečného a důvěryhodného síťového propojení mezi daným zdravotnickým zařízením a komunikačním centrem:

- KU vytváří s centrem TCP spojení zabezpečené SSL/TLS s využitím serverových certifikátů vydaných komunikačním centrem.
- KU se vůči centru identifikuje jemu přiděleným jménem a heslem.

2. Oboustranná výměna zpráv s komunikačním centrem:
   - Vyměňované zprávy se týkají všech klinických případů užití (viz dále).
   - Pro výměnu zpráv mezi komunikačním uzlem a centrem výměny zpráv se využívá protokol OpenWire.
   - V případě krátkodobé nedostupnosti příjemce zprávy je zpráva uložena ve frontě, po připojení příjemce k frontě jsou mu předány všechny dostupné zprávy z jeho fronty. Příjemcem se v tomto případě rozumí komunikační uzel zdravotnického zařízení, kterému je zpráva určena.

     Technicky to je realizováno tak, že zpráva je zapsána do fronty přidělené danému zdravotnickému zařízení. V případě, že se komunikační uzel připojí k centru, napojuje se na svou frontu zpráv, ze které vyčte všechny čekající zprávy.

     Na tomto místě je potřeba ještě dodat, že každá zpráva (dle svého typu) má stanoveno tzv. TTL (dobu životnosti zprávy obvykle v jednotkách sekund). Pokud není zpráva z fronty přečtena do vypršení TTL, je automaticky z fronty odstraněna a zničena.
3. Napojení na datové adaptéry:
   - Komunikační uzel pro zajištění jednotlivých klinických případů komunikuje s datovým adaptérem, který poskytuje a přijímá data pro daný klinický informační systém (datové adaptéry nejsou součástí požadavků).
4. Webové rozhraní pro poskytování uživatelských a administrátorských služeb:
   - Autentizace a autorizace uživatele ZZ prostřednictvím účtu a hesla.
   - Ověření přístupových údajů je možné proti lokální databázi nebo proti centrálně udržované správě identit uživatelů ZZ v AD/LDAP.
   - Webové uživatelské rozhraní je připraveno tak, aby se jeho vzhled přizpůsobil velikosti a typu zařízení, které uživatel využívá. Komunikační uzly zahrnují také licenci na instalovaný software, který se vztahuje na neomezenou dobu a neomezené užití všech níže uvedených klinických případů pro veškerý zdravotnický personál zdravotnického zařízení, ve kterém je komunikační uzel instalován/provozován.

Licence ISAC CommunicationNode se v rámci eHealth ZZS KHK vztahují na tyto klinické případy užití, resp. služby:

- tzv. Emergency Card – emergency údaje pacienta,
- náhled na propouštěcí a ambulantní zprávy při výjezdu ZZS,
- výjezdová zpráva – elektronické předání výjezdové zprávy do NIS cílového ZZ (a to, jak prostřednictvím předání DASTA zpráv do cílového NIS přes příslušný datový adaptér, tak prostřednictvím archivu zdravotnické dokumentace),
- informace o dostupném lůžkovém fondu.

Pro ISAC CommunicationNode v ZZS KHK je dále poskytována služba „předávání informace o výjezdové zprávě pro Portál občana“.

4.2.3 Specifické úpravy software EKP/MZD

Rozsah (vymezení části) SW EKP/MZD:

- Elektronické podepisování výjezdových zpráv konkrétní osobou z posádky ZZS (pomocí zaručeného elektronického podpisu založeném na kvalifikovaném certifikátu) a také přijímajícím zaměstnancem ZZ s využitím biometrického podpisu na tabletu posádky ZZS.
- Management kvalifikovaných certifikátů.
- Předávání výjezdových zpráv ZOV a POV mezi MZD a ISAC.

4.2.4 Klinické případy užití

Řešení plně pokrývá všechny nezbytné technologické služby spojené s následujícími případy klinického užití systému pro zpřístupnění zdravotních informací:

1. Životní údaje pacienta.
2. Předání výjezdové zprávy do klinického systému.
3. Tvorba výjezdové zprávy ZZS a příprava na archivaci.
4. Náhled na propouštěcí a ambulantní zprávy.
5. Informace o dostupném lůžkovém fondu.
6. Komunikace s Portálem občana.

Všechny výše uvedené služby i jejich řešení je detailně specifikováno v následujících kapitolách.

4.2.4.1 Životní údaje pacienta

Tato služba poskytne zasahujícímu vedoucímu výjezdové skupiny základní zdravotní informace o pacientovi, které jsou vedeny v rámci klinických informačních systémů zapojených nemocnic (tzv. zdravotní profil pacienta).

Do zdravotního profilu pacienta patří identifikační údaje pacienta a informace o jeho trvalém bydlišti, dále pak urgentní informace, alergie, rizikové faktory, trvalé diagnózy a trvalé medikace, souhrnná anamnéza, přehled návštěv jednotlivých zdravotnických zařízení (ambulantní a hospitalizační).

Vedoucí výjezdové skupiny si může o zdravotní profil pacienta požádat prostřednictvím svého mobilního zásahového zařízení (tablet), kde je tato služba integrována do software mobilního zařízení, případně prostřednictvím správcovského webového rozhraní komunikačního uzlu instalovaného v rámci ZZS.

Vedoucí výjezdové skupiny se k aplikaci přihlašuje prostřednictvím svého vyhrazeného osobního účtu a hesla z databáze uživatelů ISAC komunikačního uzlu.

Dotaz na zdravotní profil pacienta je z komunikačního uzlu žadatele distribuován na komunikační uzly všech připojených zdravotnických zařízení, a to opět prostřednictvím Centra výměny zpráv.

Komunikační uzly zdravotnických zařízení přijmou žádost o zdravotní profil pacienta. Provedou ověření oprávněnosti žádosti dle svých pravidel řízení přístupu k poskytovaným službám. V případě splnění všech správcem komunikačního uzlu zadaných nezbytných předpokladů poskytnutí odpovědi, požádají o vyhledání žádaných informací datový adaptér klinického systému a odpověď předají zpět žadateli.

Komunikační uzel žadatele provede spojení všech došlých odpovědí do jednoho výsledného přehledu, který je pak předán žádajícímu vedoucímu výjezdové skupiny k nahlédnutí. Každá služba poskytuje svůj výstup přes webový server komunikačního uzlu.

Výstup je možné požadovat v následujícím tvaru:

- Webová stránka v HTML5 + JavaScript
- Webová služba – data ve formátu XML nebo JSON

První tvar je vhodný pro náhled člověka/uživatele, druhý je možné použít pro integraci s jiným systémem a zobrazení výsledku v tomto systému.

Takto jsou podporovány následující typy služeb:

- Vytvoření požadavku na životní údaje pacienta,
  - požadavek na životní údaje se realizuje voláním webového uživatelského rozhraní,
  - požadavek obsahuje parametry pro vyhledání záznamu pacienta (rodné číslo),
  - komunikační uzel žadatele připojuje k žádosti identifikační údaje žádajícího vedoucího výjezdové skupiny a žádajícího zdravotnického zařízení,
  - jsou identifikována všechna zdravotnická zařízení, kam se žádost odešle.
- Příjem požadavku na životní údaje pacienta.
- Ověření přístupových oprávnění na základě identifikace žádajícího zdravotnického zařízení.
- Vytvoření odpovědi životních údajů pacienta,
  - jsou vyhledány životní údaje pacienta v KIS,
  - je vytvořena odpověď, do které jsou doplněny identifikační údaje odesílajícího zdravotnického zařízení,
  - je vytvořen auditní záznam.
- Příjem a zobrazení odpovědi životních údajů pacienta,
  - očekávají se odpovědi od všech oslovených zdravotnických zařízení,
  - provádí se sloučení všech odpovědí do výsledného přehledu,
  - výsledek se předává žadateli jako výstup webového dotazu v požadovaném formátu (HTML, XML nebo JSON),
  - je proveden auditní záznam.

4.2.4.2 Předání výjezdové zprávy do klinického systému

Zasahující vedoucí výjezdové skupiny v průběhu zásahu a při předání pacienta na příjmovém místě nemocnice pořizuje zprávu o výjezdu ZZS. Zprávu pořizuje elektronicky na svém mobilním zařízení.

Po dokončení zprávy komunikační systém umožňuje tuto zprávu v elektronické podobě předat do přijímající nemocnice a zařadit jí do dokumentace pacienta vedené v nemocničním systému.

Po dokončení (editaci a podpisech) zprávy vedoucí výjezdové skupiny zadá její odeslání na svém mobilním zařízení. Zpráva je ze systému MZD ZZS předána do komunikačního uzlu instalovaného v rámci ZZS. Zde je zpráva převedena do standardizovaného formátu DASTA ver.3 a předána prostřednictvím Centra výměny zpráv do komunikačního uzlu přijímající nemocnice.

Odtud je zpráva předána datovému adaptéru klinického systému, který ji zařadí do pacientské dokumentace.

Takto jsou podporovány následující typy služeb:

- odeslání výjezdové zprávy ZZS,
- příjem výjezdové zprávy ZZS.

Výjezdovou zprávu ZZS ve fázi rozpracovanosti je možné do KIS odeslat opakovaně. V případě opakovaného odeslání se každá následující zpráva ukládá jako další zpráva pro pacienta v KIS. Finální uzavřená výjezdová zpráva, stvrzená podpisovým vzorem, není žádný způsobem editovatelná.

4.2.4.3 Tvorba výjezdové zprávy ZZS a příprava na archivaci

Výjezdová zpráva je vytvořena standardním způsobem v aplikaci Mobilního zadávání dat. Po vyplnění zprávy má uživatel možnost v náhledu aplikace zprávu vytisknout na tiskárně a/nebo elektronicky podepsat a odeslat do ZZ. Výjezdová zpráva je elektronicky podepsána jak konkrétní osobou z posádky ZZS (pomocí zaručeného elektronického podpisu založeném na kvalifikovaném certifikátu) tak také přijímajícím zaměstnancem ZZ s využitím biometrického podpisu na tabletu posádky (pomocí elektronického pera na displeji tabletu). Výjezdová zpráva za stranu ZZS je elektronicky podepisována vedoucím výjezdové skupiny, kterým je u výjezdové skupiny RLP a RV lékař a u skupiny RZP záchranář. Zpráva v podobě PDF/A je následně elektronicky přenesena do centra ZZS, kde je dlouhodobě archivována v odpovídajícím archivu zdravotnické dokumentace. V případě, že je pacient směřován do FN HK, nemocnice Vrchlabí či nemocnice Náchod a jejich podřízených ZZ, je stejná zpráva elektronicky přenesena též do archivu tohoto zdravotnického zařízení. Detailní popis AZD je v kapitole Archivy zdravotnické dokumentace výše v tomto dokumentu.

Kvalifikované certifikáty uživatelů jsou uloženy v centrální databázi systému a jejich distribuce na jednotlivá zařízení probíhá prostřednictvím aplikace MZD. Po úspěšném přihlášení uživatele do aplikace je na tablet stažen certifikát, který je lokálně uložen a umožňuje tak vytvořit a podepsat dokument i bez dostupného datového spojení. Po odhlášení z aplikace je certifikát opět smazán.

V případě nedostupnosti datového spojení v době podpisu dokumentu je tento dokument zařazen do fronty, která je odeslána s obnovením komunikace. Elektronický podpis dokumentu je možný i bez aktuálně dostupného spojení pouze v případě, že v době od přihlášení uživatele do aplikace MZD bylo datové spojení se serverem alespoň jednou navázáno a mohl tak být lokálně stažen odpovídající kvalifikovaný certifikát.

Ukládání certifikátů do centrální databáze systému MZD je prováděno s pomocí vybraných administrátorů ZZS, kteří mohou pomocí aplikačního klienta certifikáty pro jednotlivé uživatele vkládat.

Časovým razítkem je dokument opatřen teprve ve chvíli uložení do archivu.

4.2.4.4 Náhled na propouštěcí a ambulantní zprávy

Služba úzce navazuje na službu zobrazení životních údajů pacienta.

V části zobrazující seznam návštěv pacienta v jednotlivých zdravotnických zařízeních (jedná se o ambulantní návštěvy a hospitalizace) je možné stiskem tlačítka vyžádat náhled na dokument vztahující se k danému klinickému případu.

Žádost o náhled je jednoznačně specifikována identifikačním číslem klinického případu z daného KIS. Žádost je z komunikačního uzlu žadatele předána komunikačnímu uzlu v tom zdravotnickém zařízení, kde byla návštěva pacienta uskutečněna.

Příjemce žádosti provede ověření oprávnění tak, že je žádost vždy porovnávána s přístupovými pravidly ke službám nastavenými správcem komunikačního uzlu. V kladném případě požádá datové rozhraní KIS o odpovídající zprávu. Ta je převedena do formy odpovědi a odeslána žadateli.

Výsledek je zobrazen zasahujícímu vedoucímu výjezdové skupiny k nahlédnutí v rámci webového uživatelského rozhraní. Každá služba poskytuje svůj výstup přes webový server komunikačního uzlu.

Výstup je možné požadovat stejným způsobem jako u životních údajů pacienta (v kapitole výše).

Takto jsou podporovány následující typy služeb:

- Vytvoření požadavku na náhled dokumentu,
  - požadavek na náhled dokumentu se realizuje voláním webového uživatelského rozhraní,
  - požadavek obsahuje parametry pro vyhledání záznamu klinického případu (ID klinického případu),
  - komunikační uzel žadatele připojuje k žádosti identifikační údaje žádajícího vedoucího výjezdové skupiny a žádajícího zdravotnického zařízení,
  - je identifikováno zdravotnické zařízení, kam se žádost odešle (kde je klinická událost vedena).
- Příjem požadavku na náhled dokumentu,
  - provádí se ověření přístupových oprávnění na základě identifikace žádajícího zdravotnického zařízení.
- Vytvoření odpovědi na náhled dokumentu,
  - je vyhledán záznam klinického případu v KIS,
  - je vytvořena odpověď, do které jsou doplněny identifikační údaje odesílajícího zdravotnického zařízení,
  - je vytvořen auditní záznam.
- Příjem a zobrazení odpovědi na náhled dokumentu,
  - očekává se odpověď od osloveného zdravotnického zařízení,
  - výsledek se předává žadateli jako výstup webového dotazu v požadovaném formátu (HTML, XML nebo JSON),
  - je proveden auditní záznam.

4.2.4.5 Informace o dostupném lůžkovém fondu

Systém podporuje získávání informací o disponibilní lůžkové kapacitě v rámci jednotlivých nemocnic zapojených do systému.

Službu obvykle využívá pověřený pracovník dispečinku ZZS, který v případě hromadných mimořádných událostí nebo v případě specializovaných požadavků na urgentní péči o pacienta, zjišťuje volnou lůžkovou kapacitu v nemocnicích a podle výsledků směruje záchranné vozy.

Dotaz na volnou lůžkovou kapacitu je odesílán do všech zapojených nemocnic, kde jsou všechny potřebné informace vyhledávány v produkčním systému (nemocniční informační systém).

Výsledky jsou agregovány do jednoho přehledu, který je zobrazen žadateli.

Vyhledávané informace zahrnují:

- název nemocnice,
- název a odbornost oddělení,
- stav oddělení,
- počty volných lůžek, doplněno o informace o podpoře ventilace,
- dodatečně uvolnitelná lůžka,
- datum a čas aktualizace informace.

Výsledný přehled umožňuje filtrace informací podle odbornosti pracoviště, stavu oddělení apod.

4.2.4.6 Komunikace s Portálem občana

Součástí řešení eHealth KHK je předávání informace o existenci a následně také vlastního dokumentu časově nejnovější výjezdové zprávy na Portál občana. Řešení podporuje případ užití, kdy se občan regulérně identifikuje/autentizuje na Portálu občana (prostřednictvím NIA) a

prostřednictvím infrastruktury eGonServiceBusu - NCPeH – ISAC GW – ISAC ZZS KHK –AZD ZZS KHK získá k náhledu svou poslední výjezdovou zprávu, uloženou v AZD v ZZS KHK.

4.3 UŽIVATELÉ A VYBAVENÍ

V následující tabulce jsou uvedeny orientační počty současných uživatelů:

Pozn.: Jedná se o počet registrovaných, nikoliv současně připojených uživatelů.

Skupina	Počet	Doplňující informace
Členové výjezdových skupin	500	Jedná se o maximální počet členů posádek v rámci směnného provozu.
Vozidel	100 / 70	Maximální počet vozidel současně provozovaných je 70.
Správci	10	Správci technologie a informačních systémů.

4.4 POČTY A MNOŽSTVÍ ZPRACOVÁVANÝCH DAT

Oblast	Množství
Počet výjezdů:	Cca 200 / den (průměrně) Cca 60.000 / rok Roční nárůst cca 5 %

4.5 SOUČASNÝ STAV INFORMAČNÍCH A KOMUNIKAČNÍCH TECHNOLOGIÍ

Infrastruktura popsaná v kapitolách dále v tomto dokumentu je k dispozici pro další provoz Systému. Detailní parametry jsou součástí systémové dokumentace, která bude poskytnuta při zahájení plnění.

Objednatel nepředpokládá žádné dodatečné náklady na změny této infrastruktury, tj. buď bude pro poskytovatele služeb dostatečná, nebo musí zajistit rozšíření v rámci své nabídky.

4.5.1 Archivy zdravotnické dokumentace

ZZS Královéhradeckého kraje:

1. **HW (1x 2ks - Dell PowerEdge R415):**
   a. 6 jádrový CPU, AMD Opteron 4334, 3.1GHz, 6C, 6M L2/8M L3 Cache, Turbo CORE, 95W TDP
   b. 8 GB RAM,
   c. 2 x 1TB, Near-Line SAS 6Gbps, 3.5-in, 7.2K RPM, RAID 1,
   d. LAN 10/100/1000 Ethernetová karta,
   e. zdroj 230V.
2. **SW:**
   a. CentOS Linux release 6.7 (Final),
   b. DB Postgres verze 9.5.6.

4.5.2 Komunikační uzly

ZZS Královéhradeckého kraje:

1. **HW (1x 2ks - TWITTER System):**
   a. 4 jádrový CPU, Intel(R) Celeron(R) CPU J1900 @ 1.99GHz,
   b. 2 GB RAM,
   c. 1x 60GB SATA bez RAID,
   d. LAN 10/100/1000 Ethernetová karta,

e. zdroj 230V.

2. **SW:**
   a. CentOS Linux release 6.7 (Final),
   b. vlastní organizace dat bez komerční DB.

Nemocnice Vrchlabí:

1. **HW (1ks):**
   a. vlastní virtualizace.
2. **SW:**
   a. CentOS Linux release 6.7 (Final),
   b. vlastní organizace dat bez komerční DB.

4.5.3 Datové sítě

Systém je připojen do existující LAN infrastruktury lokality Bláhovka prostřednictvím centrálního L3 switche (Cisco Catalyst 3850), který je tvořen redundantním stackem switchů (2 switche v jednom stacku). Redundance je jak v celkovém switchi, tak v napájení.

Dále je Systém integrován prostřednictvím VPN tunelů do existující WAN sítě Zdravotnického holdingu pro účely výměny dat mezi ZZS a ostatními ZZ (nemocnice).

Připojení k internetu je řešeno prostřednictvím jediného provozovatele a to CESNET. Připojení je realizováno stejným připojením jako napojení na WAN síť mezi lokalitami ZZS i WAN Zdravotnického holdingu. Fyzické zakončení připojení je v serverovně lokality Bláhovka. Toto připojení se využívá pro komunikaci s tablety posádek ZZS a případně také jako záložní komunikační trasa mezi ZZS a ZZ.

Dále je také připojení využíváno pro VPN routery vytvářející vlastní WAN síť ZZS.

Jako FireWall je využit redundantní (2x) FireWall FortiNet 100F, který je pod správou ZZS.

4.6 OSTATNÍ RELEVANTNÍ TECHNOLOGIE

Oblast	Technologie	Doplňující informace
Pracovní a klientské stanice uživatelů / správců	MS Windows 7, 8.1 a 10 Google Chrome MS Internet Explorer MS Edge	Aplikace dílčích částí Systému musí být pro uživatele funkční na těchto technologiích.
Tablety posádek	MS Windows 8.1 a 10 Panasonic FZ-G1 10,1“ Panasonic FZ-G2 10,1“ Dell Latitude 7210	Aplikace MZD musí být pro uživatele funkční na těchto technologiích.
Virtualizace	VMware vSphere 6 Essentials Plus	Systém a technologie musí být funkční na těchto technologiích. Nákup maintenance či prodlužování licencí je součinností ZZS KHK.
Servery	Virtualizační servery – DELL PowerEdge R720.	Systém a technologie musí být funkční na těchto technologiích. Záruka případně pozáruční servis je součinností ZZS KHK.

Oblast	Technologie	Doplňující informace
Serverové operační systémy	CentOS Linux (dle textu výše)	Systém a technologie musí být funkční na těchto technologiích.
Zálohování	NAS QNAP	Systém a technologie musí být funkční na těchto technologiích. Nákup maintenance či prodlužování licencí je součinností ZZS KHK.
Vzdálený přístup	Centrální FW Fortigate	Objednatel zajistí vzdálený přístup k Systému a technologiím.
UPS – záložní zdroj	Datové centrum má zajištěno zálohování napájení.	Provozováno v datovém centru ZZS KHK, profylaxe a opravy si řeší ZZS KHK samostatně.