

## Příloha č. 1: Servisní služby

V této příloze jsou uvedeny výchozí podmínky a požadavky na servisní služby v rámci této veřejné zakázky.

### OBSAH

---

Obsah .....	1
Seznam příloh.....	1
Využití zdroje.....	1
Seznam tabulek .....	1
Seznam zkratk a pojmů .....	2
1 Předmět plnění .....	3
2 Výchozí stav .....	3
3 Požadavky na služby .....	4
3.1 Kategorie služeb .....	4
3.2 Provoz a zajištění dostupnosti .....	4
3.3 Maintenance a základní podpora .....	4
3.3.1 Poskytované služby .....	4
3.3.2 Podmínky poskytování služeb .....	4
3.3.3 Ostatní podmínky .....	6
4 Úroveň požadovaných služeb .....	7
5 Místa plnění .....	8
6 Ostatní podmínky.....	9
Konec základní části dokumentu.....	12

### SEZNAM PŘÍLOH

---

Nejsou.

### VYUŽITÉ ZDROJE

---

[1] Technická specifikace

### SEZNAM TABULEK

---

Tabulka 1: Seznam zkratk a pojmů.....	2
---------------------------------------	---

Tabulka 2: Úroveň požadovaných služeb .....	7
Tabulka 3: Místa plnění .....	8
Tabulka 4: Specifické údaje Poskytovatele.....	10

## SEZNAM ZKRATEK A POJMŮ

---

Zkratka/pojem	Význam
<b>24 x 7</b>	Poskytování služeb 365 dní v roce, 24 hodiny denně, 7 dnů v týdnu
<b>5 x 10</b>	Poskytování služeb v pracovní dny, v pracovní době, 10 hodin denně
<b>DB</b>	Databáze
<b>DC</b>	Datové centrum
<b>EA</b>	Elektronický archiv organizace
<b>EU</b>	Evropská unie
<b>EZD</b>	Elektronická zdravotnická dokumentace
<b>HW</b>	Hardware
<b>ICT</b>	Informační a komunikační technologie
<b>IS</b>	Informační systém
<b>OS</b>	Operační systém
<b>PD</b>	Projektová dokumentace
<b>SLA</b>	Úroveň a podmínky poskytování služeb technické a technologické podpory.
<b>SoD</b>	Smlouva o dílo
<b>SW</b>	Software
<b>VŘ</b>	Výběrové řízení
<b>VZ</b>	Veřejná zakázka
<b>ZD</b>	Zadávací dokumentace nebo zdravotnická dokumentace (dle kontextu)
<b>ZOS</b>	Zdravotnické operační středisko
<b>ZVZ</b>	Zákon o zadávání veřejných zakázek
<b>ZZS KVK</b>	Zdravotnická záchraná služba Karlovarského kraje, příspěvková organizace

Tabulka 1: Seznam zkratk a pojmů

## 1 PŘEDMĚT PLNĚNÍ

---

Předmětem plnění veřejné zakázky (dílem) je komplexní dodávka a implementace elektronického archivu organizace (EA) pro ZZS KVK, nezbytné úpravy informačního systému elektronické zdravotnické dokumentace (EZD) a jeho napojení na elektronický archiv pro archivaci elektronické zdravotnické dokumentace Zdravotnické záchranné služby Karlovarského (ZZS KVK), dodávka souvisejících technologií, SW, systémového SW a provozní infrastruktury a souvisejícího vybavení a služeb. Součástí plnění VZ jsou dále provozní a servisní služby pro zajištění provozu dodaných systémů, jejich úprav a technologií na dobu neurčitou.

Předmětem plnění této smlouvy je poskytování provozních a servisních služeb dodaných úprav informačních systémů, technologií, SW, systémového SW, HW a komunikační infrastruktury a související vybavení dodaných v rámci díla realizovaného v rámci smlouvy o dílo (dále jen „SoD“) na dobu neurčitou od dodání díla.

Pro potřeby tohoto dokumentu je dále využíván souhrnný název „Systém“ pro všechny součásti dodávky dle SoD.

Předmět plnění je tedy následující:

1. Zajištění provozu a dostupnosti Systému.
2. Zajištění technické a technologické podpory a nezbytných servisních služeb EA.
3. Uvedené služby jsou nad rámec záruky, jak je definována ve SoD.
4. Služby budou poskytovány v režimu uvedeném v následujícím textu dle požadované dostupnosti příslušné části řešení – část systémů a služeb bude k dispozici uživatelům v režimu 24x7x365, protože ZZS KVK poskytuje služby v tomto režimu.
5. Součástí bude maintenance technologií a dodaného SW, technická a technologická podpora nad rámec záruky s kratšími SLA než v případě záruky – SLA jsou specifikována dále v tomto dokumentu.
6. Nezbytné úpravy systému vyplývající ze změn legislativy, vyhlášek, případně dalších závazných dokumentů.
7. Pozáruční servis provozní infrastruktury a SW infrastruktury.

## 2 VÝCHOZÍ STAV

---

Výchozí stav díla pro poskytování servisních služeb je dán dodaným dílem v rámci Smlouvy o dílo.

Zahájení plnění dle této smlouvy je ode dne předání a akceptace díla dle smlouvy o dílo.

## 3 POŽADAVKY NA SLUŽBY

---

V této kapitole jsou uvedeny požadavky na servisní služby, tj. maintenance a základní podpora technologií a IS dodaných v rámci smlouvy o dílo.

### 3.1 KATEGORIE SLUŽEB

V rámci zabezpečení provozu jsou požadovány následující služby k Systému:

1. Provoz a zajištění dostupnosti
2. Maintenance a základní podpora

Požadavky a parametry služeb jsou uvedeny v následujícím textu.

### 3.2 PROVOZ A ZAJIŠTĚNÍ DOSTUPNOSTI

V této kapitole je uvedena specifikace služeb provozu Systému:

1. Předmětem zajišťování provozu Systému je zajištění dostupnosti a jeho zálohování EA na infrastrukturu zajišťované Poskytovatelem dle SoD.
2. Systémy EZD a IS ZOS nejsou předmětem zajišťování provozu Systému, jejich provoz zůstane zachován ve stávajícím DC a bude zajišťován Objednatelem.
3. V případě ukončení servisních služeb se Poskytovatel zavazuje převést smluvní vztahy k zajištění provozní infrastruktury na Objednatele, případně poskytnout veškerou potřebnou součinnost pro migraci Systému na jinou infrastrukturu zajištěnou Objednatelem.

### 3.3 MAINTENANCE A ZÁKLADNÍ PODPORA

V této kapitole je uvedena specifikace služeb maintenance a základní podpory.

#### 3.3.1 Poskytované služby

Jsou požadovány následující služby:

1. Poskytování služby Hotline včetně základní servisní technické podpory Systému při odstraňování závad Systému. Hotline bude k dispozici v režimu 24 x 7, nicméně služby budou poskytovány dle úrovně v kap. 4 – Úroveň požadovaných služeb.
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.

Výčet Softwarových produktů a technologií, na které se vztahují servisní služby je v kap. 4 – Úroveň požadovaných služeb.

#### 3.3.2 Podmínky poskytování služeb

**Druhy poruch:**

- P1. Porucha kategorie P1 – Urgentní – za Urgentní poruchu se považuje stav:
  - a. celkové nefunkčnosti systému a nemožnost využívat klíčové funkcionality řešení nadpolovičním počtem všech uživatelů.

- 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.

P2. Porucha kategorie P2 – Běžná – za Běžnou poruchu se považuje stav, který neodpovídá požadavkům ZD, schválené implementační analýze nebo platné dokumentaci, případně bezpečnostní problémy mimo úroveň P1, ale neohrožují klíčové funkcionality řešení, systém je možné provozovat v omezeném rozsahu, neohrožujícím jeho věrohodnost a zajišťujícím kompletnost a úplnost zpracovávaných dat

### Řešení poruch:

1. V případě, že se jedná o poruchu na Systému dle této Smlouvy, 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 a lhůty ve vztahu k nové závažnosti poruchy.
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) prostřednictvím elektronického systému pro správu požadavků (helpdesk), telefonicky a/nebo elektronickou poštou.

Poruchy kategorie P1 objednatel vždy hlásí telefonicky a doplňující informace poskytuje prostřednictvím helpdesku nebo elektronickou poštou. Kontaktní údaje a oprávněné osoby Objednatele jsou uvedeny v samostatné příloze smlouvy.

Poruchy nahlášené telefonicky nebo emailem budou zaznamenány do helpdesk Poskytovatelem.

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.

### Režimy

- 24 x 7 x 365 – poskytování služeb non-stop, tj. 24 hodin denně, 7 dní v týdnu, 365 dní v roce.
- 5 x 10 – poskytování služeb v pracovní dny, v pracovní době  
Pracovní dny: pondělí – pátek, vyjma státních svátků, pracovní doba v pracovních dnech od 7:00 do 17:00 h.

### Lhůty

Porucha	Režim	Zahájení odstraňování poruchy (reakční doba)	Lhůta na odstranění poruchy
P1	24 x 7 x 365	4 hodiny	12 hodin
	5 x 10	4 hodiny v pracovní době	2 pracovní dny
P2	24 x 7 x 365	Následující pracovní den	5 pracovních dnů
	5 x 10	3 pracovní dny	5 pracovních dnů

V případě poruchy, která pominula, a není možné identifikovat při prvotním výskytu její příčinu (neexistují logy, nejsou podklady od Objednatele) a potřeby monitoringu v delším časovém úseku, bude zadaná porucha na helpdesku po vzájemné dohodě mezi Poskytovatelem a Objednatelem převedena do specifické kategorie pro tento účel – kategorie „Odloženo“. 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.

V případě poruch provozní infrastruktury, systémového software či informačního systému Objednatele je Poskytovatel povinen zajistit instalaci Systému a zálohovaných dat na novou provozní infrastrukturu v rámci paušální platby.

### 3.3.3 Ostatní podmínky

Ostatní podmínky na poskytování maintenance a základní podpory jsou:

1. Servisní výjezdy (práce a cestovní náklady) na území Karlovarského nebudou Poskytovatelem Objednateli účtovány (bezplatné plnění).
2. Legislativní úpravy systému v návaznosti na změny legislativy, vyhlášek a nařízení ČR a EU a zdravotních pojišťoven – v rámci paušální platby.
3. Úpravy nastavení zabezpečení na všech serverech tak, aby bylo v souladu s Best Practices výrobce SW, jak na úrovni šifrování (pouze bezpečné šifrovací algoritmy a protokoly), na úrovni komunikace (zakázání nepoužívaných a málo bezpečných služeb), tak i síťového provozu (omezení komunikace pro předem definované rozsahy adres).
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 nebudou v rozporu se standardními požadavky na chod Systému a tento stav může být v rámci výběrového řízení nebo provozu modernizován (změněn/rozšířen/povýšen).

## 4 ÚROVEŇ POŽADOVANÝCH SLUŽEB

---

V následující tabulce je uvedena úroveň požadovaných služeb k jednotlivým částem dodávky:

#	Položka rozpočtu	Režim poskytování	Doplňující informace
1	Dodávka elektronického archivu (EA)	10 x 5	
2	Úpravy a napojení EZD na elektronický archiv a sdílení zdravotnické dokumentace	24 x 7 x 365	Vztahuje na situace, kdy napojení EZD na EA způsobí nefunkčnost EZD.
3	Dodávka nezbytné provozní infrastruktury pro dodávané systémy	10 x 5	Relevantní jen v případě, že součástí dodávky byla dodávka provozní infrastruktury.
4	Dodávka nezbytného systémového SW pro dodávané systémy	10 x 5	

Tabulka 2: Úroveň požadovaných služeb

## 5 MÍSTA PLNĚNÍ

---

Realizace předmětu plnění bude probíhat v následujících místech plnění:

Místo	Adresa	Předmět realizace
Zdravotnická záchranná služba Karlovarského kraje, příspěvková organizace	Závodní 390/98C, Karlovy Vary PSČ: 360 06	Primární datové centrum ZZS KVK – návaznost na technologie umístěné v tomto DC a dodávka technologie dodané v rámci Díla.  Poskytování servisních služeb pro dodané úpravy IS a technologie umístěné do této lokality.  Sídlo ZZS KVK – místo předávání poskytovaných služeb.
	<u>Území</u> Karlovarského kraje	Poskytování servisních služeb pro dodané úpravy EZD pro výjezdové skupiny a související technologie.

Tabulka 3: Místa plnění



## 6 OSTATNÍ PODMÍNKY

---

Kvalita a záruky:

1. Kvalita služeb bude zcela odpovídat požadavkům kladeným na HW i SW ve shodě s touto Zadávací dokumentací.
2. Poskytovatel se bude zavazovat provádět služby v kvalitě odpovídající účelu této Smlouvy, 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.

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 ZD 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 serverů a mobilních zařízení.
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.

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.

## 7 SPECIFICKÉ ÚDAJE POSKYTOVATELE

Údaj	Hodnota
<b>Helpdesk</b> (odkaz na elektronický systém pro správu požadavků):	https://yourdesk.ys.cz
<b>E-mail</b> (alternativní způsob hlášení poruch):	helpdesk@ys.cz
<b>Telefon</b> (alternativní způsob hlášení poruch):	+420 277 775 555
<b>Umístění provozní infrastruktury EA</b> (lokalita umístění provozní infrastruktury EA)	Zdravotnická záchranná služba Karlovarského kraje, příspěvková organizace Závodní 390/98C, Karlovy Vary PSČ: 360 06

Tabulka 4: Specifické údaje Poskytovatele

### Podmínky provozu EA v rámci provozní infrastruktury:

Pravidelná údržba systémů bude odrážet nejen doporučení výrobce konkrétní technologie, ale i poznatky a výsledky řešení incidentů, vyhodnocení reportingu tak, aby se předcházelo poruchovým stavům. Pravidelná údržba bude vykonávána ve stanovené a Objednatelem odsouhlasené době technologické odstávky systémů, nesmí narušit provoz a funkcionalitu vlastního systému.

Vzhledem ke specifičnosti provozu Zdravotnické záchranné služby, bude Poskytovatel každou plánovanou odstávku konzultovat se zodpovědnými osobami na straně ZZS KVK.

Aktualizace operačních systémů a aplikací mohou vyžadovat restart systémů. Tyto restarty mohou být plánovány na libovolnou dobu s ohledem na provoz ZZS KVK a mohou být prováděny postupně tak, aby nedošlo k celkovému výpadku poskytovaných služeb.

### Součástí podpory provozní infrastruktury dodané Poskytovatelem/uchazečem:

Součástí provozu a údržby Systému jsou následující.

1. Dohled nad provozem IS
  - a. Kontrola dostupnosti IS
  - b. Kontrola zátěže generované systémem
  - c. Kontrola výkonových parametrů
  - d. Kontrola existence logových souborů
  - e. Nastavování úrovně logování a výstupy z logů
  - f. Kontrola obsahu logových souborů
2. Aktualizace aplikací
  - a. Plánování aktualizace
  - b. Informování uživatelů
  - c. Distribuce instalačních dávek a jejich provedení
3. Správa uživatelů a jejich oprávnění
  - a. Správa rolí a oprávnění
  - b. Správa uživatelů
4. Správa/provoz technologií
  - a. HW
  - b. Úložiště
  - c. Operační systémy
  - d. Databáze
  - e. Ostatní systémový SW

5. Dohled nad provozem aplikace a systémového prostředí (dostupnosti aplikací, výkonových parametrů, logů a dalších parametrů)
  - a. Monitorování funkčnosti a dostupnosti aplikací
  - b. Vyhodnocování a řešení problémů
  - c. Analýza problémových stavů – cílem analýzy je odhalit problémový stav / oblast takovým způsobem, aby ji bylo možné najít řešení a problém odstranit, popř. najít přechodné řešení

Nad rámec plateb v rámci této servisní smlouvy nebudou vznikat Objednateli žádné náklady.

Poskytovatel očekává od Objednatele následující:

- Součinnost pracovníků Objednatele při práci Poskytovatele v lokalitě i vzdáleným přístupem, zejména při řešení incidentů.
- Zajištění pracovníků-specialistů Objednatele při provádění servisních úkonů a při řešení incidentů v místě EA.
- Zajištění součinnosti u poskytovatelů externích služeb (nemocniční systémy, pojišťovny, správce související infrastruktury nedodané Poskytovatelem)
- Zajištění vzdáleného přístupu přes VPN na prostředky Objednatele, které jsou předmětem poskytování servisních služeb.
  - Vzdálený přístup ke klientským pracovištím a serverům pro Poskytovatele.
  - Zajištění přístupových účtů a oprávnění pro Poskytovatele k provádění servisní činnosti.
- Zajištění prostor pro jednání projektových týmů - zajištění prostor pro jednání týmů na všech úrovních projektového řízení.

### **Podmínky případného převodu smluvního vztahu k zajištění provozní infrastruktury na Objednatele**

Při převodu smluvního vztahu k zajištění provozní infrastruktury na Objednatele (zákazníka) je důležité zvážit následující podmínky:

1. Dohodnutí převodu: Smluvní strany (Poskytovatel služeb a Objednatel) by měly dohodnout podmínky a postup převodu. To by mělo být jasně specifikováno ve smlouvě nebo v dodatku k původní smlouvě.
2. Informace o infrastruktuře: Poskytovatel služeb by měl poskytnout Objednateli všechny relevantní informace o infrastruktuře, včetně dokumentace, nastavení, konfigurace a provozních postupů. To je důležité pro správné převzetí a provoz infrastruktury.
3. Převzetí odpovědnosti: Objednatel by měl převzít odpovědnost za provoz infrastruktury a informačního systému po převodu. To zahrnuje i převzetí odpovědnosti za správu, údržbu, aktualizace a zálohování systému.
4. Ochrana dat: Při převodu smluvního vztahu je důležité zajistit bezpečnost a ochranu dat. Poskytovatel služeb by měl zajistit, že data budou řádně předána a že nebudou narušeny nebo ztraceny při převodu. Je vhodné provést zálohování dat před převodem a ověřit jejich integritu po převodu.
5. Plánovaný přechod: Převod by měl být pečlivě naplánován tak, aby minimalizoval výpadky a přerušení provozu. Poskytovatel služeb a Objednatel by měli spolupracovat na harmonogramu přechodu a na testování systému po převodu, aby se ujistili, že vše funguje správně.
6. Převod smluvních závazků: Ve smlouvě nebo v dodatku by měly být specifikovány přesné podmínky převodu smluvních závazků, včetně platnosti, platby a dalších relevantních aspektů.

7. Zajištění kontinuity služeb: Během převodu by měly být zajištěny kontinuální poskytování služeb zdravotnické záchranné služby. Je důležité minimalizovat přerušení provozu a zajistit, aby byly všechny kritické služby a funkce dostupné pro Objednatele.

Je důležité, aby byl převod smluvního vztahu prováděn s pečlivým plánováním a v souladu s příslušnými právními předpisy a smluvními ujednáními mezi poskytovatelem služeb a Objednatelem.

## KONEC ZÁKLADNÍ ČÁSTI DOKUMENTU

---