

Příloha č. 3 ZD: Technická specifikace pro servis (rozsah servisních služeb)

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

OBSAH

Obsah.....	1
Seznam příloh	1
Využité zdroje	2
Seznam tabulek	2
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 Maintenance a základní podpora.....	4
3.2.1 Poskytované služby.....	4
3.2.2 Podmínky poskytování služeb.....	4
3.2.3 Ostatní podmínky	7
3.2.4 Vyloučení z předmětu plnění	7
3.3 Rozšířená podpora	7
3.3.1 Požadované služby.....	7
3.3.2 Rozsah poskytovaných služeb.....	8
3.3.3 Podmínky poskytování služeb.....	8
4 Úroveň požadovaných služeb.....	9
4.1 Maintenance a základní podpora.....	9
4.2 Rozšířená podpora	9
5 Místa plnění.....	10
6 Ostatní podmínky.....	11
Konec základní části dokumentu	11

SEZNAM PŘÍLOH

Nejsou.

VYUŽITÉ ZDROJE

[1] Technická specifikace

SEZNAM TABULEK

Tabulka 1: Seznam zkratk a pojmů	2
Tabulka 2: Lhůty poskytování služeb	6
Tabulka 3: Maintenance a základní podpora – úroveň požadovaných služeb.....	9
Tabulka 4: Rozšířená podpora – úroveň požadovaných služeb	9
Tabulka 5: Místa plnění	10

SEZNAM ZKRATEK A POJMŮ

Zkratka/pojem	Význam
24x7x365	Poskytování služeb 365 dní v roce, 24 hodiny denně, 7 dnů v týdnu
ČR	Česká republika
DC	Datové centrum
FTN	Fakultní Thomayerova nemocnice
HW	Hardware
NCP, NCPeH	Národní kontaktní místo – rozhraní pro informační systémy sloužící pro vedení a výměnu zdravotnické dokumentace
SLA	Smlouva sjednaná mezi poskytovatelem služby a jejím uživatelem (Service Level Agreement)
SoD	Smlouva o dílo
SW	Software
VZ	Veřejná zakázka
ZD	Zadávací dokumentace

Tabulka 1: Seznam zkratk a pojmů

1 PŘEDMĚT PLNĚNÍ

Předmětem dodávky je modernizace a rozšíření funkcionalit nemocničních informačních systémů FTN v oblasti elektronizace procesů vedení standardizované strukturované elektronické zdravotnické dokumentace, zpracování dat a elektronizace procesů poskytování zdravotních služeb apod., podpora nových procesů v rámci nemocnice a jejich elektronizace a možnost jejich realizace nejen v nemocnici, ale i vzdáleně napojením na infrastrukturu systémů a služeb Akreditované afinitní domény, výměnné sítě eMeDocS, Národního kontaktního bodu (NCPeH) a jiné eHealth systémy a služby zdravotnictví ČR zajišťující zpřístupnění elektronické zdravotnické dokumentace oprávněným příjemcům, a to jak zdravotnickým pracovníkům poskytovatelů zdravotních služeb, tak pacientům a osobám zmocněných pacienty v rámci portálu FTN.

Součástí plnění VZ jsou dále servisní služby na dobu neurčitou pro dále uvedené informační systémy, aplikační software, související technologie a vybavení.

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 technické a technologické podpory a nezbytných servisních služeb IS FTN, tj. min. odstraňování vad/závad Díla a poskytování souvisejících služeb.
2. Uvedené služby jsou nad rámec záruky, jak je definována ve SoD.
3. 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 FTN poskytuje služby v tomto režimu.
4. 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.
5. Nezbytné úpravy systému vyplývající ze změn legislativy, vyhlášek, případně dalších závazných dokumentů.
6. Závazek zapracovat změny vyplývající z opuštění rodných čísel jako jediného a výměnného identifikátoru a zavedení bezvýznamových identifikátorů (RID/DRID) a přechod od rodných čísel k bezvýznamovým identifikátorům.
7. Rozšířená podpora – služby pro řešení dodatečných požadavků na provoz a využívání Systému nad rámec ostatních uvedených služeb.

2 VÝCHOZÍ STAV

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

Zahájení plnění dle této smlouvy je ode dne následujícího po dni 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 a rozšířená 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. Maintenance a základní podpora
2. Rozšířená podpora

Požadavky a parametry služeb jsou uvedeny v následujícím textu.

3.2 MAINTENANCE A ZÁKLADNÍ PODPORA

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

3.2.1 Poskytované služby

Jsou požadovány následující služby:

1. Maintenance IS a technologií dle podmínek dodávky (SW).
2. Poskytování služby Hotline včetně základní servisní technické podpory Systému při odstraňování závad Systému. Hotline bude k dispozici v režimu 24 x 7 x 365, nicméně služby budou poskytovány dle úrovně v kap. 4 – Úroveň požadovaných služeb.
3. Poskytování pravidelné profylaxe Systému vč. indikace a předcházení možných problémů při užívání Systému min. 1x čtvrtletně.
4. Zajištění souladu funkčnosti a vlastností systému s aktuální legislativou vč. bezplatného provádění nezbytných úprav systémů pro splnění tohoto požadavku.
5. Poskytování aktualizací Softwarových produktů a technologií a opravných patchů.
6. Dokumentace k aktualizacím Softwarových produktů a technologií, aktualizace provozní dokumentace Systému tak, aby odpovídala aktuálnímu stavu provozovaného Systému.
7. 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. Konkrétní produkty a technologie poskytovatele budou vyjmenovány v samostatné příloze.

3.2.2 Podmínky poskytování služeb

Druhy poruch centrálních a klientských částí Systému:

P1. Porucha kategorie P1 – Urgentní – za Urgentní poruchu se považuje stav:

- a. celkové nefunkčnosti systému a nemožnost využívat klíčové funkcionality systému (příjem tísňové výzvy, vyslání prostředku a komunikační prostředky) nebo 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 ohroží integritu, důvěryhodnost, či neodvolatelnost uložených a poskytovaných dat.

- P2. **Porucha kategorie P2 – Běžná** – za Běžnou poruchu se považuje stav, který neodpovídá požadavkům ZD 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 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 a lhůty ve vztahu k nové závažnosti poruchy. Snižená 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 objednatele (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 helpdesku Poskytovatele.

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 typu P1 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 Poskyvatelem předložen a Objednatelem odsouhlasen detailní harmonogram nasazení, obsahující popis jednotlivých kroků vč. jejich časové náročnosti, 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

- 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	10 pracovních dnů

Tabulka 2: Lhůty poskytování služeb

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 potřeby monitoringu v delším časovém úseku, bude zadaná porucha na helpdesku po vzájemné dohodě mezi Poskyvatelem a Objednatelem 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. Poskyvatel 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.

3.2.3 Ostatní podmínky

Ostatní podmínky na poskytování maintenance a základní podpory jsou:

1. Servisní výjezdy (práce a cestovní náklady) na území hl. m. Prahy 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).

3.2.4 Vyloučení z předmětu plnění

Předmětem předmětu plnění není:

1. Součástí služeb není prodloužení záruky a podpory výrobců stávající 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.
2. Zajištění v rámci požadavků neuvedené komunikační infrastruktury (sítě apod.) mezi jednotlivými prvky systému. FTN zajistí nezbytná síťová propojení pro realizaci předmětu plnění a provoz řešení.
3. Zajišťování funkčnosti integrací na další informační systémy FTN, které nejsou explicitně uvedeny ve Smlouvě o dílo (rozsah Systému).
4. Spotřební materiál využívaný v následném provozu informačního systému neuvedený v rámci požadavků na předmět plnění.

3.3 ROZŠÍŘENÁ PODPORA

Jedná se o služby pro řešení dodatečných požadavků na provoz a využívání Systému nad rámec záruky a ostatních uvedených služeb.

3.3.1 Požadované služby

Jsou požadovány následující 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 Zadavatelem 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.

3.3.2 Rozsah poskytovaných služeb

Rozsah poskytovaných služeb je následující:

1. Počet hodin je stanoven za 1 kalendářní čtvrtletí plošně za celý systém. Počet hodin je uveden v kapitole 4 – Úroveň požadovaných služeb.
2. Služby budou zpravidla čerpány ve čtvrtletním (tříměsíčním) cyklu. Tímto není omezena možnost čerpat služby dle potřeby v rámci disponibilních hodin a dle provozních potřeb Objednatele.
3. Nevyčerpané hodiny v rámci jednotlivých čtvrtletí jsou kumulativně převoditelné a využitelné po celou dobu platnosti smlouvy, po ukončení smlouvy nárok na nevyčerpané služby zaniká.

3.3.3 Podmínky poskytování služeb

Služby budou poskytovány následujícím způsobem:

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. Předložení nabídky Objednateli do 30 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. Pokud požadované služby budou vyžadovat jakékoliv související náklady nad rámec služeb rozšířené podpory (rozšíření licencovaného SW apod.) bude tato nabídka obsahovat včetně nacenění a zdůvodnění.
 - d. Platnost nabídky bude min. 30 kalendářních dnů.
3. Pokud se Objednatel rozhodne, že přijme nabídku Poskytovatele, zašle Poskytovateli výzvu k poskytnutí služeb dle nabídky („Díličí objednávku“).
4. Poskytovatel do 5 pracovních dnů potvrdí přijetí Díličí objednávky k poskytnutí služeb a zahájí poskytování v souladu se svou nabídkou a Díličí objednávkou. Poskytovatel není oprávněn nepřijmout Díličí objednávku, pokud nedošlo ke změně rozsahu poskytovaných služeb nebo neuplynula doba platnosti nabídky Poskytovatele.
5. Přijetím Díličí 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).

4 ÚROVEŇ POŽADOVANÝCH SLUŽEB

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

4.1 MAINTENANCE A ZÁKLADNÍ PODPORA

V následující tabulce jsou uvedeny parametry poskytování služeb maintenance a základní podpory:

Ozn.	Položka	Režim	Doplňující informace
1.	Modernizace nemocničního informačního systému (NIS)	24 x 7 x 365	
2.	Rozvoj integrační platformy (ESB)	24 x 7 x 365	
3.	Rozvoj archivu zdravotnické dokumentace (DEA)	24 x 7 x 365	
4.	Rozvoj napojení na systémy výměny zdravotnické dokumentace	24 x 7 x 365	
5.	Napojení Chyba! Neznámý název vlastnosti dokumentu. na centrální registry, evidence a služby	24 x 7 x 365	
6.	Online služby pro pacienty (portál pacienta)	5 x 10	
7.	Modernizace laboratorního systému (Hem, Bio, Imu a Gen)	24 x 7 x 365	
8.	Modernizace laboratorního systému (Mik)	24 x 7 x 365	
9.	Modernizace systému transfúzní služby (TIS)	24 x 7 x 365	
10.	Modernizace systému evidence dárců krve (EDK)	24 x 7 x 365	
11.	Modernizace PACS	24 x 7 x 365	
12.	Systém detekce nemocničních infekcí	5 x 10	
13.	Systém klasifikace nemocí nemocničních případů	5 x 10	

Tabulka 3: Maintenance a základní podpora – úroveň požadovaných služeb

4.2 ROZŠÍŘENÁ PODPORA

V následující tabulce jsou uvedeny parametry poskytování služeb rozšířené podpory:

Parametr	Hodnota
Počet hodin pro celý Systém / 1 kalendářní čtvrtletí	210

Tabulka 4: Rozšířená podpora – úroveň požadovaných služeb

5 MÍSTA PLNĚNÍ

Realizace předmětu plnění bude probíhat v následujících místech plnění:

Místo	Adresa	Předmět realizace
Fakultní Thomayerova nemocnice	Vídeňská 800, Praha 4, Krč PSČ: 140 00	<u>Datová centra FTN</u> – umístění Systému a technologií, návaznost na technologie umístěné v těchto DC a dodávka částí technologie. Poskytování servisních služeb pro Systém a technologie umístěné do této lokality. <u>Sídlo FTN</u> – místo předávání poskytovaných služeb.

Tabulka 5: 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.

KONEC ZÁKLADNÍ ČÁSTI DOKUMENTU
