

SERVISNÍ SMLOUVA č. SO-1995

DODATEK č. 6

Nemocnice Pardubického kraje, a.s.

Společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci Králové, oddíl B vložka 2629,
se sídlem Kyjevská 44, Pardubice, PSČ 532 03,
zastoupená MUDr. Tomáš Gottvald, generální ředitel a předseda představenstva,
Ing. Petr Rudzan, místopředseda představenstva,
IČ 27520536,
DIČ CZ27520536,
bankovní spojení ČSOB, a.s, pobočka Pardubice, č. ú. 280123725/0300,
adresa elektronické pošty: info@nemocnice-pardubice.cz,

(dále jen **Objednatel**),

na straně jedné,

a

STAPRO s. r. o.

společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci Králové, oddíl C vložka 148,
se sídlem Pernštýnské náměstí 51, Staré Město, Pardubice, PSČ 530 02,
zastoupená Ing. Leoš Raibr, jednatel společnosti,
IČ 13583531,
DIČ CZ13583531,
bankovní spojení Citibank a.s. Praha, č.ú.: 2511620104/2600,
ČSOB Pardubice č.ú.: 271810793/0300,
adresa elektronické pošty: stapro@stapro.cz,

(dále jen **Dodavatel**),

na straně druhé,

dále též **Smluvní strana** nebo společně **Smluvní strany**,

uzavírají mezi sebou Dodatek č. 6 Servisní smlouvy č. SO-1995, uzavřené mezi Smluvními stranami dne 1.8.2008 (dále jen **Servisní smlouva** nebo **Smlouva**) v následujícím znění:

Článek I - Předmět dodatku

1. Dodavatel a Objednatel se vzájemně dohodli na změně znění přílohy č. 1 a přílohy č. 2 Servisní smlouvy a to z důvodu změny rozsahu plnění služeb servisní podpory dle této Smlouvy.

Článek II - Doba platnosti a účinnost dodatku

1. Tento dodatek nabývá platnosti dnem jeho podpisu oběma smluvními stranami.
2. Tento dodatek nabývá účinnosti prvního dne kalendářního měsíce následujícího po dni jeho uveřejnění ve smyslu zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, v platném znění. Objednatel se zavazuje dodatek Smlouvy zveřejnit v souladu s příslušnými ustanoveními zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, v platném znění, a to nejpozději do pěti pracovních dní od uzavření dodatku Smlouvy.
3. Okamžikem účinnosti tohoto dodatku nahrazuje příloha č. 1 a příloha č. 2 tohoto dodatku v plném rozsahu dosavadní přílohu č. 1 a přílohu č. 2 Servisní smlouvy a zároveň se nové přílohy stávají nedílnou součástí Servisní smlouvy.

Článek III - Ustanovení společná a závěrečná

1. Servisní smlouva zůstává v ostatním beze změn a doplnění.
2. Tento dodatek je vyhotoven ve dvou stejnopisech s platností originálu, přičemž každá smluvní strana obdrží po jednom vyhotovení.
3. Součástí dodatku jsou Příloha č. 1 Rozsah služeb podpory a cena plnění a Příloha č. 2 Popis služeb podpory.

Smluvní strany prohlašují, že je jim znám význam jednotlivých ustanovení tohoto dodatku a že tento dodatek uzavírají na základě své pravé a svobodné vůle a nejsou jim známy žádné okolnosti ani skutečnosti, které by jim bránily v plnění závazků. Na důkaz toho připojují níže své podpisy.

V Pardubicích dne

V Pardubicích dne23. 1. 2018

Dodavatel:

.....
Ing. Leoš Raibr
jednatel společnosti
STAPRO s. r. o.

Objednatel:

MUDr. Tomáš Gottvald
generální ředitel a předseda
představenstva
**Nemocnice Pardubického kraje,
a.s.**

Ing. Petr Rudzan
místopředseda představenstva
**Nemocnice Pardubického kraje,
a.s.**

Příloha č. 1 - Rozsah služeb podpory a cena plnění

Článek 1 - Vymezení předmětu dodávky služeb

Dodavatel se zavazuje dodávat sjednané služby na vyjmenovaný aplikační software (dále jen ASW) v uvedeném rozsahu licencí modulů a licencí pracovních stanic, včetně vyjmenovaných technických prostředků:

1. Klinický informační systém (KIS)

Pracoviště Pardubice

Licence ASW modulů produktové skupiny StaproMEDEA

Vykonavatel majetkových autorských práv: STAPRO s. r. o.

- | | |
|------------------------------|-------------------------|
| ▪ Správa systému | ▪ Ambulance |
| ▪ MEDEA mail | ▪ Porodnice |
| ▪ Centrální registr | ▪ Výkaznictví lokální |
| ▪ Evidence hospitalizovaných | ▪ Výkaznictví centrální |
| ▪ Statistika NZIS | ▪ Radiodiagnostika |
| ▪ Informační kancelář | ▪ Obrazová informace |
| ▪ Lůžkové oddělení | ▪ PACS konektor NIS |
| ▪ ZEP | ▪ eRecept |

Licence ASW modulů produktové skupiny FONS Enterprise

Vykonavatel majetkových autorských práv: STAPRO s. r. o.

- FE - Operační dokumentace - OP plán
- FE - Operační dokumentace - spotřebovaný materiál u operace
- FE - LOG - Centrální sklad
- FE - LOG - Centrální sklad - komunikace s EIS
- FE - LOG - Centrální sklad - příprava IVLP
- FE - LOG - Příruční sklady
- FE - LOG - Konsignační sklady

Licence ASW modulů produktové skupiny FONS Flexi

Vykonavatel majetkových autorských práv: STAPRO s. r. o.

- | | |
|------------------------------|-------------|
| ▪ Nemocniční infekce | ▪ IV vstupy |
| ▪ Registr chirurg komplikací | |

Pracoviště Ústí nad Orlicí

Licence ASW modulů produktové skupiny StaproMEDEA

Vykonavatel majetkových autorských práv: STAPRO s. r. o.

- | | |
|------------------------------|--|
| ▪ Správa systému | ▪ Porodnice |
| ▪ MEDEA mail | ▪ Radiodiagnostika |
| ▪ Centrální registr | ▪ Obrazová informace |
| ▪ Evidence hospitalizovaných | ▪ Výkaznictví lokální |
| ▪ Statistika NZIS | ▪ Výkaznictví centrální |
| ▪ Lůžkové oddělení | ▪ LOGISTIKA - sklad zdravotnického zboží |
| ▪ Ambulance | ▪ IZIP |

Počet používaných licencí KIS **650 licencí** pracovních stanic – pracoviště Pardubice
300 licencí pracovních stanic – pracoviště Ústí n. Orlicí

Rozsah používaných licencí KIS je pro účely servisní smlouvy dán aktuálním stavem užití KIS ke dni podpisu této Smlouvy. Objednatel je základě licenční smlouvy vlastníkem multilicence na zařízení (per device) pro licence pracovních stanic KIS.

Technické prostředky	Výrobce a typ	Operační systém	Záruční podmínky
PKNMEDEA01 - server pro ASW StaproMEDEA #1 Pardubice	DELL PE R710	LINUX	3 roky, servis podpora 24x7, reakce do 4H
PKNMEDEA02 - server pro ASW StaproMEDEA #2 Pardubice	DELL PE R710	LINUX	3 roky, servis podpora 24x7, reakce do 4H
PKNFONS01 - server pro služby FONS Reports, FONS Flexi a FONS Enterprise	Virtuální server	MS WIN 2008 R2	bez záruky
server pro ASW StaproMEDEA Ústí nad orlicí	Dell PE2950	LINUX	bez záruky

2. Integrovaná a komunikační ASW

Licence ASW modulů FONS Integration

Vykonavatel majetkových autorských práv: STAPRO s. r. o.

- FONS Integration - CE - Webdiář (ASW)

Rozsah používaných licencí FONS Integration

licence pro **5 pracovišť**

Licence ASW pro řízení čipových karet a certifikátů

Vykonavatel majetkových autorských práv: Monet+, a.s.

- Card Management System (CMS) ProID+ **7 licencí**
- Kartové centrum ProID+ **1 licence**

Technické prostředky

Server pro službu Webdiář

Výrobce a typ

Virtuální server

Operační systém

MS WIN 2012

Záruční podmínky

bez záruky

3. Samostatné technické prostředky

Dodavatel se zavazuje dodávat sjednané služby na tyto technické prostředky:

Technické prostředky datového centra pracoviště Pardubice

Technické prostředky	Výrobce a typ	Operační systém	Záruční podmínky
Servery pro IS PKNHYP01 PKNHYP02 PKNHYP03	3 ks DELL PE R710 Hyper-V	MS WIN 2008 R2 Hyper-V	5 let, monitoring 24x7, reakce do 4H, platnost P01 a P02 do 26.7.2017, P03 do 19.11.2017
Server Webdiář PKNHYP04	DELL PE R610	MS WIN 2012 Hyper-V	bez záruky
Backup server PKNBCK01	DELL PE R610	MS WIN 2008 R2	5 let, servis podpora 24x7, reakce do 4H, platnost 22.7.2017
Pásková knihovna	DELL LTO knihovna TL4000	-	bez záruky
Doménový řadič PKNDCC03	DELL PE R310	MS WIN 2008 R2	3R NBD, platnost do 8.10.2017
Servery FONS Openlims	Virtuální server 4 ks	MS WIN 2008 R2	bez záruky

Technické prostředky pracoviště Ústí nad Orlicí

Technické prostředky	Výrobce a typ	Operační systém	Záruční podmínky
Server FONS Openlims	DELL R510	MS WIN 2008 R2	bez záruky
Order server pro ASW FONS Openlims	DELL R510	MS WIN 2008 R2	bez záruky
Order server pro ASW FONS Openlims	HP PL ML110	MS WIN 2008 R2	bez záruky

* MS WIN 2008 R2 – Microsoft Windows Server 2008 R2

* MS WIN 2012 – Microsoft Windows Server 2012

Objednatel plně zodpovídá za proces zálohování provozních dat ASW včetně bezchybného provedení záloh a možnosti jejich případné obnovy. Procesem zálohování dat se rozumí zejména vytvoření zálohy provozních a systémových dat ASW, přenesení zálohy na záložní medium, pořízení záznamu o provedené záloze a dokumentace konfigurace zálohovacích prací.

Článek 2 - Úroveň a parametry servisní podpory

1. Program Rozšířené servisní podpory provozu prostředků IS

ROZŠÍŘENÁ SERVISNÍ PODPORA provozu prostředků IS				
Kategorie incidentu	Garance servisního zásahu		Příjem hlášení	
	Zahájení řešení	Servisní výjezd	HotLine	HelpDesk
Havárie přerušení provozu	Neprodleně, nejpozději do 120 minut od nahlášení	Dojezd na místo instalace nejpozději do 24 hodin od nahlášení	nepřetržitě, 24x7	dostupnost služby nepřetržitě, 24x7
Významná závada významné omezení provozu	Nejpozději následující den	Nejpozději třetí následující den	nepřetržitě, 24x7	příjem hlášení v pracovní dny, 9x5, 7:00 - 16:00 hod
Závada, chyba – menší omezení provozu	Nejpozději následující pracovní den	nesjednán	nesjednán	

Zahájením řešení se rozumí:

1. zahájení prací na lokalizaci a odstranění závady,
2. nebo poskytnutí přijatelného náhradního řešení,
3. nebo poskytnutí nahlášené závady k vyřešení třetí straně (např. subdodavateli).

Program Rozšířená podpora provozu prostředků IS jako celku zahrnuje:

- Servisní garance nepřetržitě dostupnosti servisních služeb **24x7 podpory provozu ASW**
- Servisní garance nepřetržitě dostupnosti servisních služeb **24x7 podpory provozu db prostředí**.
- Servisní garance nepřetržitě dostupnosti servisních služeb **24x7 podpory provozu technických prostředků**.
- Garance dostupnosti služby aplikace **HelpDesk 24x7** – přístup k systému služby aplikace HelpDesk Centra podpory zákazníků.
- Garance dostupnosti služby **HotLine 24x7** – nepřetržitý přístup k systému služby HotLine Centra podpory zákazníků.
- Garance **zahájení servisního zásahu vzdáleným přístupem** – zahájení servisního zásahu nejpozději do 120 minut od nahlášení na službu HotLine.
- Garance **zahájení servisního zásahu v místě provozu ASW** – dojezd odborného pracovníka na místo instalace ASW v případě havárie provozu ASW nejpozději následující den od nahlášení na službu HotLine.

2. Program Základní servisní podpory provozu prostředků IS

ZÁKLADNÍ SERVISNÍ PODPORA provozu prostředků IS				
Kategorie incidentu	Garance servisního zásahu		Příjem hlášení	
	Zahájení řešení	Servisní výjezd	HotLine	HelpDesk
Havárie přerušení provozu	Neprodleně v rámci pracovní doby tj. od 7:00 do 16:00.	Nejpozději druhý následující pracovní den nebo při příjmu hlášení v pracovní den do 10:00 nejpozději následující pracovní den	nesjednán	dostupnost služby nepřetržitě, 24x7
Významná závada významné omezení provozu		Nejpozději třetí následující den	nesjednán	příjem hlášení v pracovní dny, 9x5, 7:00 - 16:00 hod

ZÁKLADNÍ SERVISNÍ PODPORA provozu prostředků IS				
Kategorie incidentu	Garance servisního zásahu		Příjem hlášení	
	Zahájení řešení	Servisní výjezd	HotLine	HelpDesk
Závada, chyba – menší omezení provozu	Nejpozději následující pracovní den	nesjednán	nesjednán	

Zahájením řešení se rozumí:

1. zahájení prací na lokalizaci a odstranění závady,
2. nebo poskytnutí přijatelného náhradního řešení,
3. nebo poskytnutí nahlášené závady k vyřešení třetí straně (např. subdodavateli).

Program Základní podpora provozu prostředků IS jako celku zahrnuje:

- Servisní garance dostupnosti servisních služeb **9x5 podpory provozu ASW**
- Servisní garance dostupnosti servisních služeb **9x5 podpory provozu db prostředí.**
- Servisní garance dostupnosti servisních služeb **9x5 podpory provozu serverových technologií.**
- Garance dostupnosti služby aplikace **HelpDesk 24x7** – přístup k systému služby aplikace HelpDesk Centra podpory zákazníků.
- Garance **zahájení servisního zásahu vzdáleným přístupem** – zahájení servisního zásahu neprodleně v rámci pracovní doby.
- Garance **zahájení servisního zásahu v místě provozu ASW** – dojezd odborného pracovníka na místo instalace ASW v případě havárie provozu ASW nejpozději druhý následující pracovní den od nahlášení.

Článek 3 - Servisní podpora provozu aplikačních software

1. Klinický informační systém

Dodavatel se zavazuje poskytovat pro podporu ASW KIS a databázového prostředí v rozsahu modulů a licencí dle kap. 1.1, této přílohy následující služby:

- **Servisní podpora aplikačního sw** - program péče o aplikaci zahrnuje:
 - Garance servisních služeb dle podmínek **programu Rozšířené servisní podpory provozu prostředků IS.**
 - Garance funkčnosti ASW a db prostředí – poskytování opravných kódů (hot-fix a patch).
 - Garance rozvoje ASW a db prostředí – poskytování updatů a upgradů.
 - Garance legislativních updatů – poskytování legislativních upgradů.
 - Garance dostupnosti úprav ASW – dostupnost jednotlivých změn a úprav.
 - Garance podpory provozu db prostředí.
 - Garance informovanosti – poskytování informací o nových sw produktech.
 - Garance možnosti účasti uživatelů na vzdělávacích setkáních k problematice IS.
- **Preventivní prohlídky** – kontrola funkčnosti, zabezpečení a optimalizace provozu dle sjednaných oblastí, včetně vypracování zprávy – protokolu a jeho zaslání odpovědné osobě objednatele:
 - centrální moduly **2 x ročně**
 - klinické moduly **2 x ročně**
 - moduly výkaznictví a DRG **2 x ročně**
 - moduly RDG, ONM a PAT **2 x ročně**
 - modul LOGISTIKA **2 x ročně**
 - modul Operační dokumentace **2 x ročně**
 - db prostředí firmy Progress vč. systému ASW **2 x ročně**
- **Vzdálené sledování aplikačního serveru a ASW** **24x7 (nepřetržitý dohled)**
- **Konzultační návštěvy** - konzultační služby poskytované v místě objednatele dle sjednaných oblastí nebo pracovišť objednatele, včetně vypracování zprávy – protokolu a jeho zaslání odpovědné osobě objednatele:
 - Pracoviště Pardubice**
 - pracoviště kliniky a ambulance **4 dny ročně**
 - pracoviště výkaznictví a NZIS **6 dní ročně**
 - pracoviště RDG **1 den ročně**
 - pracoviště logistiky **6 dní ročně**
 - Pracoviště Ústí nad Orlicí**

- pracoviště kliniky a ambulance
- pracoviště výkaznictví a NZIS
- pracoviště RDG a obr. informace
- pracoviště logistiky

6 dní ročně

4 dny ročně

3 dny ročně

4 dny ročně

1 den = max. 8 hodin běžné pracovní doby, včetně přípravy a zápisu z návštěvy na straně dodavatele.

- **Servisní podpora technických prostředků KIS**

- Garance servisních služeb dle podmínek programu Rozšířená podpora prostředků IS
- Garance podpory provozu technických prostředků
- Preventivní prohlídky – kontrola funkčnosti, zabezpečení a optimalizace provozu dle sjednaných oblastí, včetně vypracování zprávy – protokolu a jeho zaslání odpovědné osobě objednatele:
 - servery ASW StaproMEDEA – pracoviště Pardubice **2 x ročně**
 - servery ASW StaproMEDEA – pracoviště Ústí nad Orlicí **2 x ročně**
 - server ASW FONS Enterprise **2 x ročně**

- **Zajištění dostupnosti ASW MEDEA prostřednictvím replikačního clusteru**

2. Integrovaná a komunikační ASW

Dodavatel se zavazuje poskytovat pro podporu ASW a databázového prostředí v rozsahu modulů a licencí dle kap. 1.3, následující služby:

- **Servisní podpora aplikačního sw** - program péče o aplikaci zahrnuje:

- Servisní služby dle podmínek **programu Základní servisní podpory provozu prostředků IS**
- Garance funkčnosti ASW – poskytování opravných kódů (hot-fix a patch).
- Garance rozvoje ASW – poskytování updatů a upgradů.
- Servisní garance – garance dostupnosti servisních služeb.
- Garance dostupnosti služby HelpDesk – přístup k systému služby HelpDesk Centra podpory zákazníků.
- Garance podpory provozu db prostředí.
- Garance informovanosti – poskytování informací o nových sw produktech.

- **Servisní podpora technických prostředků**

- Servisní služby dle podmínek programu Rozšířená podpora prostředků IS
- Preventivní prohlídky – kontrola funkčnosti, zabezpečení a optimalizace provozu dle sjednaných oblastí, včetně vypracování zprávy – protokolu a jeho zaslání odpovědné osobě objednatele:
 - VM server ASW Webdiář **2 x ročně**

Článek 4 - Servisní podpora provozu technických a systémových prostředků

1. Samostatné technické prostředky

Dodavatel se zavazuje poskytovat pro podporu provozu serveru ASW FONS definovaných v kap. 1.4 následující služby:

- Servisní služby dle podmínek **programu Rozšířená podpora prostředků IS**
- **Preventivní prohlídky** – kontrola funkčnosti, zabezpečení a optimalizace provozu dle sjednaných oblastí, včetně vypracování zprávy – protokolu a jeho zaslání odpovědné osobě objednatele:
 - servery ASW FONS Openlims - 4 ks **2 x ročně**
 - Datové centrum - fyzický server PKNHYP01 **2 x ročně**
 - Datové centrum - fyzický server PKNHYP02 **2 x ročně**
 - Datové centrum - fyzický server PKNHYP03 **2 x ročně**
 - Datové centrum - fyzický server PKNHYP04 **2 x ročně**
 - Datové centrum - fyzický server PKNBCK01 **2 x ročně**
 - Datové centrum - fyzický server PKNDC03 **2 x ročně**
- **Vzdálené sledování provozu technických prostředků Datového centra**
- **Služba aktualizace dokumentace**

2. Podpora provozu technických prostředků servisním pracovníkem

Dodavatel se zavazuje poskytovat pro podporu provozu technických prostředků objednatele následující služby:

- **Servisní hodiny odborného technika** – servisní podpora, konfigurace, zabezpečení a optimalizaci provozu technických prostředků dle požadavků objednatele:
 - **Servisní hodiny odborného technika** **10 hodin ročně**

Objednání a čerpání servisních hodin je evidováno prostřednictvím služby HelpDesk.

Článek 5 - Celková roční cena plnění

položka	cena podpory ASW a HW	cena služeb	roční cena plnění
podpora ASW KIS pracoviště Pardubice celkem	2 138 101,97	168 253,02	2 306 354,99
- z toho podpora ASW StaproMEDEA vč.db Progress	1 786 237,99	168 253,02	1 954 491,00
- z toho podpora ASW FONS Enterprise	321 442,15	-	321 442,15
- z toho podpora ASW FONS Flexi	30 421,83	-	30 421,83
podpora ASW KIS pracoviště Ústí nad Orlicí	1 391 202,93	185 571,16	1 576 774,08
podpora ASW FONS Integrations - Webdiář	12 523,65	0,00	12 523,65
podpora ASW FONS Integrations - čipové karty a certifikáty	159 468,00	-	159 468,00
servery ASW MEDEA - podpora provozu repl. cluster	152 109,16	-	152 109,16
servery ASW MEDEA - vzdálené sledování provozu	128 907,44	-	128 907,44
servery ASW MEDEA - pracoviště Ústí nad Orlicí	62 159,72	-	62 159,72
servery ASW FONS Openlims - pracoviště Ústí nad Orlicí	32 472,18	-	32 472,18
podpora provozu HW techn. prostředků datového centra	58 197,67	-	58 197,67
podpora provozu virtuálních serverů	143 996,67	-	143 996,67
servisní hodiny odborného technika	-	12 168,73	12 168,73
celková roční cena podpory bez DPH			4 645 132,31
měsíční úhrada bez DPH			387 094,36

Konec přílohy č. 1

Příloha č. 2 - Popis služeb podpory

Článek 1 - Servisní podpora provozu aplikačních software

1. Úroveň servisní podpory

1.1. Program Rozšířené servisní podpory provozu prostředků IS

Vymezení Rozšířené podpory provozu prostředků IS - Rozšířená podpora provozu prostředků IS se vztahuje pouze ke sjednanému rozsahu ASW a technických prostředků, uvedených v příloze č. 1, a to ode dne sjednání této podpory. Na tento sjednaný rozsah se vztahují následující garance nepřetržité podpory provozu:

1. **Servisní garance nepřetržitě dostupnosti servisních služeb 24x7 podpory provozu ASW** – Dodavatel se zavazuje zajistit dostupnost nepřetržitě pohotovosti a reakce služby servisního týmu technických specialistů pro řešení havarijních stavů v provozu systémové a aplikační vrstvy informačního systému. Dostupnost nepřetržitě pohotovosti a reakce servisního týmu je zajištěna prostřednictvím vyhrazeného telefonního čísla služby HotLine, definovaného v příloze č. 3. Dostupnost nepřetržitě servisní pohotovosti je garantována po dobu 24 hodin denně, 7 dní v týdnu (24x7) s garancí vzdálené odezvy odborného technického pracovníka nejpozději do 120 minut od nahlášení. V případě neefektivního nebo nerealizovatelného řešení havarijního stavu vzdáleným přístupem garantuje Dodavatel dojezd odborného technického pracovníka nebo pracovníků na místo instalace ASW, resp. pracoviště Objednatele nejpozději do 24 hodin od nahlášení havarijního stavu provozu ASW na vyhrazené telefonní číslo služby HotLine.
2. **Servisní garance nepřetržitě dostupnosti servisních služeb 24x7 podpory provozu db prostředí** – Dodavatel se zavazuje zajistit dostupnost nepřetržitě pohotovosti a reakce služby servisního týmu technických specialistů pro řešení havarijních stavů v provozu systémové a databázové vrstvy ASW. Dostupnost nepřetržitě pohotovosti a reakce servisního týmu je zajištěna prostřednictvím vyhrazeného telefonního čísla služby HotLine, definovaného v příloze č. 3. Dostupnost nepřetržitě servisní pohotovosti je garantována po dobu 24 hodin denně, 7 dní v týdnu (24x7) s garancí vzdálené odezvy odborného technického pracovníka nejpozději do 120 minut od nahlášení na vyhrazené telefonní číslo služby HotLine. V případě neefektivního nebo nerealizovatelného řešení havarijního stavu vzdáleným přístupem garantuje Dodavatel dojezd odborného technického pracovníka nebo pracovníků na místo instalace ASW, resp. pracoviště Objednatele nejpozději do 24 hodin od nahlášení havarijního stavu provozu ASW na vyhrazené telefonní číslo služby HotLine.
3. **Servisní garance nepřetržitě dostupnosti servisních služeb 24x7 podpory provozu technických prostředků** – Dodavatel se zavazuje zajistit dostupnost nepřetržitě pohotovosti a reakce služby servisního týmu technických specialistů pro řešení havarijních stavů v provozu systémové a databázové vrstvy ASW. Dostupnost nepřetržitě pohotovosti a reakce servisního týmu je zajištěna prostřednictvím vyhrazeného telefonního čísla služby HotLine, definovaného v příloze č. 3. Dostupnost nepřetržitě servisní pohotovosti je garantována po dobu 24 hodin denně, 7 dní v týdnu (24x7) s garancí vzdálené odezvy odborného technického pracovníka nejpozději do 120 minut od nahlášení na vyhrazené telefonní číslo služby HotLine. V případě neefektivního nebo nerealizovatelného řešení havarijního stavu vzdáleným přístupem garantuje Dodavatel dojezd odborného technického pracovníka nebo pracovníků na místo instalace ASW, resp. pracoviště Objednatele nejpozději do 24 hodin od nahlášení havarijního stavu provozu ASW na vyhrazené telefonní číslo služby HotLine.
4. **Garance dostupnosti služby aplikace HelpDesk 24x7** – Dodavatel se zavazuje zajistit přístup k systému služby aplikace HelpDesk Centra podpory zákazníků pro záznamy a evidenci řešení a postupů v případech řešení havarijních stavů v provozu ASW. Dostupnost služby HelpDesk je zajištěna prostřednictvím internetového portálu aplikace HelpDesk na www adrese definované v příloze č. 3. Dostupnost služby HelpDesk je garantována po dobu 24 hodin denně, 7 dní v týdnu (24x7). Záznamy Objednatele zaevidované mimo pracovní dobu budou zpracovány následující pracovní den.
5. **Garance dostupnosti služby Hotline 24x7** – Dodavatel se zavazuje zajistit přístup k systému služby Hotline Centra podpory zákazníků pro možnost oznámení řešení havarijních stavů v provozu ASW. Dostupnost služby Hotline je zajištěna prostřednictvím vyhrazeného telefonního čísla služby Hotline, definovaného v příloze č. 3. Dostupnost služby Hotline je garantována po dobu 24 hodin denně, 7 dní v týdnu (24x7) s garancí vzdálené odezvy odborného technického pracovníka neprodleně, nejpozději do 120 minut od nahlášení na vyhrazené telefonní číslo služby Hotline.
6. **Garance zahájení servisního zásahu vzdáleným přístupem** - Dodavatel se zavazuje zahájit servisní činnosti směřující k odstranění havarijního stavu v provozu ASW formou vzdálené servisní reakce odborného technického pracovníka neprodleně, nejdéle do 120 minut od nahlášení havarijního stavu provozu ASW Objednatelem na vyhrazené telefonní číslo služby Hotline.

7. **Garance zahájení servisního zásahu v místě provozu ASW** - Dodavatel se zavazuje garantovat v případě neefektivního nebo nerealizovatelného řešení havarijního stavu provozu ASW vzdáleným přístupem dojezd odborného technického pracovníka nebo pracovníků na místo instalace ASW, resp. pracoviště Objednatele nejpozději do 24 hodin od nahlášení havarijního stavu Objednatelem na vyhrazené telefonní číslo služby HotLine.

1.2. Program Základní servisní podpory provozu prostředků IS

Vymezení Základní podpory provozu prostředků IS - Základní podpora provozu prostředků IS se vztahuje pouze ke sjednanému rozsahu ASW a technických prostředků, uvedených v příloze č. 1, a to ode dne sjednání této podpory. Na tento sjednaný rozsah se vztahují následující garance nepřetržité podpory provozu:

1. **Servisní garance dostupnosti servisních služeb 9x5 podpory provozu ASW** – Dodavatel se zavazuje zajistit dostupnost pohotovosti a reakce služby servisního týmu technických specialistů pro řešení havarijních stavů v provozu systémové a aplikační vrstvy informačního systému. Dostupnost pohotovosti a reakce servisního týmu je zajištěna prostřednictvím kontaktu pracoviště HelpDesk, definovaného v příloze č. 3. Dostupnost servisní pohotovosti je garantována v pracovní dny od 7:00 hod. do 16:00 hod. s reakcí bez zbytečného odkladu v rámci této doby. V případě neefektivního nebo nerealizovatelného řešení havarijního stavu vzdáleným přístupem garantuje Dodavatel dojezd odborného technického pracovníka nebo pracovníků na místo instalace ASW, resp. pracoviště Objednatele nejpozději druhý následující pracovní den od nahlášení havarijního stavu provozu ASW na pracoviště HelpDesk.
2. **Servisní garance nepřetržitě dostupnosti servisních služeb 24x7 podpory provozu db prostředí** – Dodavatel se zavazuje zajistit dostupnost nepřetržitě pohotovosti a reakce služby servisního týmu technických specialistů pro řešení havarijních stavů v provozu systémové a databázové vrstvy ASW. Dostupnost pohotovosti a reakce servisního týmu je zajištěna prostřednictvím kontaktu pracoviště HelpDesk, definovaného v příloze č. 3. Dostupnost servisní pohotovosti je garantována v pracovní dny od 7:00 hod. do 16:00 hod. s reakcí bez zbytečného odkladu v rámci této doby. V případě neefektivního nebo nerealizovatelného řešení havarijního stavu vzdáleným přístupem garantuje Dodavatel dojezd odborného technického pracovníka nebo pracovníků na místo instalace ASW, resp. pracoviště Objednatele nejpozději druhý následující pracovní den od nahlášení havarijního stavu provozu ASW na pracoviště HelpDesk.
3. **Servisní garance nepřetržitě dostupnosti servisních služeb 24x7 podpory provozu technických prostředků** – Dodavatel se zavazuje zajistit dostupnost nepřetržitě pohotovosti a reakce služby servisního týmu technických specialistů pro řešení havarijních stavů v provozu systémové a databázové vrstvy ASW. Dostupnost pohotovosti a reakce servisního týmu je zajištěna prostřednictvím kontaktu pracoviště HelpDesk, definovaného v příloze č. 3. Dostupnost servisní pohotovosti je garantována v pracovní dny od 7:00 hod. do 16:00 hod. s reakcí bez zbytečného odkladu v rámci této doby. V případě neefektivního nebo nerealizovatelného řešení havarijního stavu vzdáleným přístupem garantuje Dodavatel dojezd odborného technického pracovníka nebo pracovníků na místo instalace ASW, resp. pracoviště Objednatele nejpozději druhý následující pracovní den od nahlášení havarijního stavu provozu ASW na pracoviště HelpDesk.
4. **Garance dostupnosti služby aplikace HelpDesk 24x7** – Dodavatel se zavazuje zajistit přístup k systému služby aplikace HelpDesk Centra podpory zákazníků pro záznamy a evidenci řešení a postupů v případech řešení havarijních stavů v provozu ASW. Dostupnost služby HelpDesk je zajištěna prostřednictvím internetového portálu aplikace HelpDesk na www adrese definované v příloze č. 3. Dostupnost služby HelpDesk je garantována po dobu 24 hodin denně, 7 dní v týdnu (24x7). Záznamy Objednatele zaevidované mimo pracovní dobu budou zpracovány následující pracovní den.
5. **Garance zahájení servisního zásahu vzdáleným přístupem** - Dodavatel se zavazuje zahájit servisní činnosti směřující k odstranění havarijního stavu v provozu ASW formou vzdálené servisní reakce odborného technického pracovníka bez zbytečného odkladu v rámci pracovní doby na základě nahlášení havarijního stavu provozu ASW Objednatelem na pracoviště HelpDesk.
6. **Garance zahájení servisního zásahu v místě provozu ASW** - Dodavatel se zavazuje garantovat v případě neefektivního nebo nerealizovatelného řešení havarijního stavu provozu ASW vzdáleným přístupem dojezd odborného technického pracovníka nebo pracovníků na místo instalace ASW, resp. pracoviště Objednatele nejpozději druhý následující pracovní den od nahlášení havarijního stavu provozu ASW na pracoviště HelpDesk.

2. Klinický informační systém

Dodavatel se zavazuje zajišťovat podporu aplikačního software (ASW) Klinického informačního systému (KIS) a databázového prostředí pro rozsah ASW KIS uvedený v Příloze č. 1.

2.1. Servisní podpora Klinického informačního systému

Vymezení servisní podpory - podpora ASW KIS se vztahuje pouze ke sjednanému rozsahu modulů a licencí, uvedených v Příloze č. 1, a to ode dne sjednání této podpory. Na tento sjednaný rozsah se vztahují následující garance podpory provozu:

1. **Garance servisních služeb** dle podmínek programu Rozšířené servisní podpory provozu prostředků IS specifikované v kapitole 2.1. přílohy č. 1.
2. **Garance funkčnosti ASW** - Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajišťovat opravu zjištěných chyb v programovém kódu ASW KIS formou aktuálně vydávaných softwarových opravných kódů (označené jako hot-fix nebo patch).
3. **Garance rozvoje ASW** - Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory rozvíjet ASW KIS a poskytovat Objednateli updaty, upgrady či vyšší verze tohoto ASW, které byly výrobcem uvolněny na trh a které zahrnují:
 - opravené funkce a moduly,
 - vylepšené funkce a moduly,
 - nové funkce a moduly, které nejsou samostatně dodávané na trh.
4. **Garance legislativních updatů** - Dodavatel se zavazuje provádět úpravy ASW KIS tak, aby tento pracoval v souladu s platnými právními předpisy ČR. Legislativní úpravy ASW jsou garantovány ve vztahu k léčbě osoby pacienta Objednatele, k úhradám zdravotní péče pro Objednatele, k elektronicky zpracovávaným a sledovaným údajům v ASW a k Objednatelem zpravidla elektronicky vykazovaným údajům a datům pro ostatní subjekty, vyjmenované zákonem nebo vyhláškou. Legislativní úpravy ASW jsou poskytovány pouze pro licence anebo funkce ASW, které objednatel legálně užívá na základě platné licenční smlouvy uzavřené s Dodavatelem a které jsou současně uvedeny ve sjednaném rozsahu licencí ASW pro poskytování služeb servisní podpory, v kapitole 1 přílohy č. 1.

Dodavatel garantuje, ve smyslu předchozího ujednání výše, že všechny funkce ASW budou plně v souladu s legislativními požadavky. Termínem „legislativní požadavky“ se rozumí nařízení dané zákonem nebo vyhláškou uveřejněná ve sbírce zákonů ČR.

Úprava ASW bude provedena při každé změně právních předpisů, která se bude dotýkat funkcí ASW. Lhůta k provedení úprav činí 30 dnů od vydání příslušného právního předpisu ve sbírce zákonů. Zajištění legislativních updatů garantuje Dodavatel pouze pro poslední, na trh uvolněnou verzi ASW KIS.

5. **Garance dostupnosti úprav ASW** - Dodavatel se zavazuje umožnit Objednateli přístup k poslední verzi ASW formou možnosti přístupu k úložišti Dodavatele na adrese <http://www.fonsportal.cz>.
6. **Garance podpory databázového prostředí** - Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajistit podporu databázového prostředí a dalších souvisejících systémových softwarových prostředků, které jsou instalovány u Objednatele jako nutná součást provozního prostředí ASW KIS v rozsahu stanoveném popisem služby Podpora databázového prostředí specifikovaném v kapitole 1.1.2 níže.
7. **Garance informovanosti** - Dodavatel se zavazuje bez prodlení informovat Objednatele o veškerých softwarových produktech, nebo jejich částech, uvolňovaných v rámci této podpory a rovněž o všech nově samostatně dodávaných funkcích a modulech ASW KIS.
8. **Garance možnosti účasti uživatelů na vzdělávacích setkáních** k problematice KIS specifikovaných v kapitole 1.2.3. níže.
9. **Podpora ASW nezahrnuje:**

Dodávku následujících rozšíření ASW KIS:

- Nové, samostatné nebo rozšiřující moduly, které jsou samostatně dodávané na trh a které neomezuji dostupnost a funkčnost dodaného ASW.
- Nové, samostatně dodávané funkce systému, bez nichž je možné dodaný systém provozovat a které je možné povolit nebo zablokovat při zachování dostupnosti ostatních funkcí.
- Rozšíření počtu licencí jednotlivých modulů nebo licencí pracovních stanic.
- Novou generaci aplikace, zcela se lišící použitým programovacím prostředkem nebo databází.

Ve specifických případech může Dodavatel, jako vlastník autorských práv k ASW KIS, na základě svého rozhodnutí poskytnout rozšíření ASW KIS, uvedené v tomto odstavci, Objednateli v rámci ujednání této servisní Smlouvy.

Dodávku následujících služeb podpory ASW KIS:

- Instalační práce spojené s instalací update, upgrade a vyšších verzí ASW.
- Instalační práce spojené s instalací updatů, upgradů a nových verzí databázového prostředí, které je nutné provádět servisním technikem fyzicky v místě instalace u Objednatele.
- Prezentace a zaškolení uživatelů při implementaci nových verzí na místě u Objednatele.
- Školící seminář internátního typu k novým verzím produktu.
- Instalační a servisní práce spojené s jinými technologiemi nebo ASW, než uvedenými v příloze č. 1.

Práce si objednává Objednatel na základě nabídky rozsahu požadovaných prací.

Zálohování provozních dat ASW

Objednatel plně zodpovídá za proces zálohování provozních dat ASW, včetně bezchybného provedení záloh a možnosti jejich případné obnovy. Procesem zálohování dat se rozumí zejména vytvoření zálohy provozních a systémových dat ASW, přenesení zálohy na záložní medium, pořízení záznamu o provedené záloze a dokumentace konfigurace zálohovacích prací.

2.2. Podpora databázového prostředí

Dodavatel se zavazuje poskytnout Objednateli v rámci sjednané podpory ASW KIS podporu databázového prostředí v souladu se Smluvními ujednáními s dodavatelem databázového prostředí a v rozsahu daném Programem údržby databázového prostředí.

Program údržby databázového prostředí

Program údržby zahrnuje podporu pro sw databázového prostředí v rozsahu legálně používaných licencí jako součást systémového provozního prostředí ASW KIS. Na tento sw se vztahují následující garance podpory provozu:

1. **Garance rozvoje** - Dodavatel se zavazuje poskytovat Objednateli následující sw produkty:
 - opravné softwarové kódy (patch),
 - updaty, upgrady či vyšší verze produktu.
2. **Garance opravy** - Dodavatel se zavazuje na vyžádání dle objednávky Objednatele instalovat vybrané opravné softwarové kódy na db prostředí serveru ASW Objednatele. Podmínkou je volné šíření licence inovovaných kódů výrobcem nebo poskytnutí legální licence Objednatelem.
3. **Garance technické podpory výrobce** - Objednatel má právo přístupu přímo nebo prostřednictvím Dodavatele na internetové stránky technické podpory databázového prostředí obsahující:
 - Přehled o softwarových opravách (patch) a přístup k těmto opravným kódům za účelem řešení chyb v programovém kódu příslušného produktu instalovaného u Objednatele.
 - „Knowledge Base“ - aktuální databáze technických referencí, která informuje o problémech, obsahuje vysvětlení chybových hlášení a další technické informace.
4. **Garance podpory ("technical hotline support")** - Objednatel má právo prostřednictvím Dodavatele (aplikačního partnera) využít podporu výrobce databázového prostředí za účelem řešení neodkladných implementačních či provozních problémů souvisejících s databázovým prostředím.
5. **Podpora db prostředí nezahrnuje** dodávku následujících služeb k softwarovým produktům PSC:
 - Instalace updatů, upgradů a nových verzí databázového prostředí, které je nutné provádět servisním technikem fyzicky v místě instalace u Objednatele.

2.3. KIS - služby podpory provozu

Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajistit pro Objednatele následující služby spojené s podporou funkčnosti a provozu ASW KIS:

- **Preventivní prohlídky** – kontrola funkčnosti, zabezpečení a optimalizace provozu dle sjednaných oblastí, včetně vypracování zprávy – protokolu a jeho zaslání odpovědné osobě Objednatele.

Preventivní prohlídky zahrnují především kontrolu konfigurace a nastavení ASW včetně db prostředí, kontrolu platnosti a aktuálnosti číselníků, kontrolu výstupů, kontrolu metodických postupů používání ASW a využívání možností funkcionality ASW uživateli, včetně nastavení přístupových práv.

Rozsah preventivních prohlídek pro jednotlivé části ASW je sjednán v příloze č. 1. Úhrada preventivních prohlídek je zahrnuta v základní ceně podpory ASW jako neoddělitelná součást základní podpory ASW.

2.4. KIS - služby vzdáleného sledování provozu

Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajistit pro Objednatele službu nepřetržitého vzdáleného sledování provozu serveru pro ASW StaproMEDEA a samotného ASW StaproMEDEA:

- **Vzdálené sledování aplikačního serveru a ASW StaproMEDEA**

Služba vzdáleného sledování serverového systému vč. ASW StaproMEDEA pomocí sw agentů a sledovacích aplikací zahrnuje následující činnosti:

- podpora, vlastní údržba a správa sledovacího systému, tj. konfigurace, nastavení parametrů, implementace opravných patchů a updatů či upgradů,
- sledování vybraných oblastí HW serveru vč. db vrstvy a dostupnosti systému jako celku agentem v místě provozu a současně vzdáleným přístupem z dohledového centra Dodavatele,
- přímá vazba výsledků sledování na službu HelpDesk Dodavatele, tj. zajištění on-line přenosu alarmových hlášení elektronickou formou do centra podpory Dodavatele,
- analýza a vyhodnocení stavu sledovaného systému, zejména alarmy a trendy,
- zajištění součinnosti s pracovníky Objednatele či třetích firem za účelem servisu či proaktivní údržby.

- a) **Sledování prostřednictvím sw agenta v místě provozu – prostřednictvím aplikace pro sledování provozu databázového prostředí a navazujících nebo souvisejících oblastí jsou nepřetržitě sledovány následující parametry a incidenty provozu ASW:**

- Pád - havárie aplikačních serverů "Medea" a "Rdg" – interval 5 minut
- Pád - havárie databáze "Medea" – interval 5 minut
- Pád - havárie alertového agenta Fathom Managementu – interval 5 minut
- Pád - havárie name serverů "NSMedea" a "NSRdg" – interval 5 minut
- Detekování duplicitní adresy nameserverů "NSMedea" a "NSRdg" – interval 5 minut
- Chyba v průběhu zálohování databáze "Medea" – interval 5 minut
- Chyba dokončení zálohování databáze "Medea" – interval 5 minut
- Chyba na úrovni práce s databází "Medea" – interval 5 minut
- Výstraha při překročení využití výkonu procesoru nad 80% - interval 15 minut, pouze záznam HD
- Výstraha při překročení obsazení diskových kapacit nad 90% - interval 15 minut
- Výstraha při překročení zatížení diskového subsystému nad 90% - interval 15 minut, pouze záznam HD

- b) **Sledování prostřednictvím vzdáleného přístupu – prostřednictvím aplikace pro vzdálené sledování provozu systémů jsou nepřetržitě sledovány následující parametry a incidenty provozu ASW:**

- Dostupnost Firewall KN Pardubice – interval 3 minuty, pouze záznam HD
- Dostupnost Primární Server MEDEA – interval 3 minuty

Generované výstrahy jsou odesílány elektronickou poštou prostřednictvím email aplikace Objednatele ke zpracování a řešení dodavateli. Jednotlivé výstrahy jsou zaevidovány ve formě záznamů aplikace HelpDesk a současně jsou zasílány na kontaktní telefon služby HotLine k posouzení a reakci příslušného speciality služby HotLine.

Varovné zprávy – Alerty, z monitorování stavu provozního prostředí ASW dle bodu a) a b) této kapitoly jsou zároveň předávány Objednateli následovně:

- Všechny alerty elektronicky na email „scommonitor@nemocnice-pardubice.cz“ Objednatele
- Alerty typu "Pád - havárie" jsou předávány rovněž neprodleně na Hotline Objednatele (viz. bod. 1.4 Přílohy 3)

2.5. KIS - služby podpory uživatelů

Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajistit pro Objednatele následující služby spojené s podporou uživatelů ASW KIS:

- **Konzultační návštěvy** - konzultační služby poskytované zpravidla v místě Objednatele dle sjednaných oblastí nebo pracovišť Objednatele, včetně vypracování zprávy – protokolu a jeho zaslání odpovědné osobě Objednatele, které zahrnují:
 - konzultační činnost pro uživatele a správce ASW,
 - zaškolení uživatelů při rutinním provozu na pracovišti Objednatele,
 - metodická podpora při rutinním používání ASW,
 - sledování využití ASW a vypracování návrhů na jeho zlepšení (proškolení uživatelů ASW, organizační opatření, posílení, doplnění nebo přesuny techniky, apod.),
 - metodická podpora konfigurace ASW a přípravy číselníků ASW.

Rozsah konzultačních návštěv pro jednotlivé části ASW je sjednán v příloze č. 1. Úhrada konzultačních návštěv je sjednána nad rámec základní ceny podpory ASW jako volitelná součást podpory ASW a je zahrnuta v celkové ceně sjednaných služeb.

2.6. Servisní podpora technických prostředků KIS

Vymezení servisní podpory - podpora provozu technických prostředků KIS se vztahuje pouze na servery, uvedené v příloze č. 1, a to ode dne sjednání této podpory. Na tento sjednaný rozsah se vztahují následující garance podpory provozu:

1. **Garance servisních služeb** dle podmínek programu Rozšířené servisní podpory provozu prostředků IS specifikované v kapitole 2.1. přílohy č. 1.
2. **Garance podpory provozu** operačního systému a databázového prostředí - Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajistit podporu provozu operačního systému daného serveru a databázového prostředí dané aplikace prostřednictvím odborných specialistů na jednotlivé oblasti provozu ASW a serveru.
3. **Podpora ASW nezahrnuje:**

Dodávku následujících služeb podpory provozu technických prostředků KIS:

- Instalační práce spojené s instalací upgradů a nových verzí operačního systému.
- Instalační práce spojené s instalací upgradů a nových verzí databázového prostředí.
- Instalační a servisní práce spojené s jinými technologiemi nebo ASW, než uvedenými v příloze č. 1.

Práce si objednává Objednatel na základě nabídky rozsahu požadovaných prací.

Zálohování provozních dat KIS

Objednatel plně zodpovídá za proces zálohování provozních dat KIS, včetně bezchybného provedení záloh a možnosti jejich případné obnovy. Procesem zálohování dat se rozumí zejména vytvoření zálohy provozních a systémových dat KIS, přenesení zálohy na záložní medium, pořízení záznamu o provedené záloze a dokumentace konfigurace zálohovacích prací.

2.7. Služby podpory provozu

Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajistit pro Objednatele následující služby spojené s podporou funkčnosti a provozu technických prostředků:

- **Preventivní prohlídky** – kontrola funkčnosti, zabezpečení a optimalizace provozu technických prostředků, včetně vystavení zprávy – protokolu a jeho zaslání odpovědné osobě Objednatele.

Preventivní prohlídky zahrnují především kontrolu konfigurace a nastavení serveru včetně výkonostních parametrů serveru, kontrolu diskových subsystémů, kontrolu systémových logů, kontrolu komunikačních parametrů s centrálním aktivním prvkem a kontrolu záložního zdroje serveru.

Rozsah preventivních prohlídek serveru je sjednán v příloze č. 1.

2.8. Zajištění dostupnosti ASW StaproMEDEA

Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajistit pro Objednatele službu symetrické replikace provozu primárního a sekundární serveru ASW Stapro MEDEA dle následujících podmínek a parametrů:

- Služba symetrické replikace provozu serverů je zajištěna prostřednictvím aplikace Fathom Management, která je součástí databázového prostředí Progress a je instalována v prostředí Objednatele. Licenční poplatky za užití aplikace Fathom Management jsou plně zahrnuty v ceně služby.
- V případě havárie v provozu primárního serveru, resp. nedostupnosti služeb primárního serveru, předpokládá Dodavatel provedení převedení provozu na sekundární server zpravidla nejpozději do 45 minut od rozhodnutí o provedení převodu provozu na sekundární server. Ve specifických případech havarijního stavu provozu ASW garantuje Dodavatel převedení provozu na sekundární server nejpozději do 120 minut od rozhodnutí o provedení převodu.
- V případě havárie primárního serveru bude Dodavatele vyvíjet maximální úsilí a využije maximální nasazení všech zdrojů, aby odstranil havárii primárního serveru vlastními silami bez nutnosti převodu provozu ASW na sekundární server, avšak maximálně po dobu do 120 minut od nahlášení havarijního stavu na službu Hotline pracovníkem Objednatele nebo automaticky Alertem z monitorování clusteru. V případě odstranění havárie v tomto časovém rozmezí je považován oběma stranami převod provozu na sekundární server za ekonomicky a provozně neefektivní.
- Po odstranění havárie je možné převést zpět provoz ze sekundárního serveru na server primární. V závislosti na původním poškození dat primárního serveru Dodavatel předpokládá instalační a konfigurační práce v rozsahu do 16 hodin práce servisního technika. Pro uskutečnění převodu provozu zpět na primární server je nutná servisní odstávka provozu v rozsahu do 60 minut. Veškeré práce na převodu zpět na primární server budou prováděny pouze na základě objednávky Objednatele za úhrady v hodinových sazbách dle aktuálního ceníku dodavatele.

- V případě, že Objednatel rozhodne o zachování provozu na sekundárním serveru, tzn., že provoz nebude převeden zpět na primární server, je nutné na straně Objednatele ošetřit všechny datové komunikační kanály napojené původně na primární server. Za identifikaci napojení datových kanálů a za změnu konfigurace datové komunikace zodpovídá Objednatel.

3. Integrační a komunikační systém

Dodavatel se zavazuje zajišťovat podporu aplikačního software (ASW) Integračního a komunikačního systému (IKS) a databázového prostředí pro rozsah ASW IKS uvedený v Příloze č. 1.

3.1. Servisní podpora Integračního a komunikačního systému

Vymezení servisní podpory - podpora ASW IKS se vztahuje pouze ke sjednanému rozsahu modulů a licencí, uvedených v Příloze č. 1, a to ode dne sjednání této podpory. Na tento sjednaný rozsah se vztahují následující garance podpory provozu:

1. **Garance servisních služeb** dle podmínek programu Základní servisní podpory provozu prostředků IS specifikované v kapitole 2.2. přílohy č. 1.
2. **Garance funkčnosti ASW** - Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajišťovat opravu zjištěných chyb v programovém kódu ASW IKS formou aktuálně vydávaných softwarových opravných kódů (označené jako hot-fix nebo patch).
3. **Garance rozvoje ASW** - Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory rozvíjet ASW IKS a poskytovat Objednateli updaty, upgrady či vyšší verze tohoto ASW, které byly výrobcem uvolněny na trh a které zahrnují:
 - opravené funkce a moduly,
 - vylepšené funkce a moduly,
 - nové funkce a moduly, které nejsou samostatně dodávány na trh.
4. **Garance podpory databázového prostředí** - Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajistit podporu databázového prostředí a dalších souvisejících systémových softwarových prostředků, které jsou instalovány u Objednatele jako nutná součást provozního prostředí ASW IKS v rozsahu stanoveném popisem služby Podpora databázového prostředí specifikovaném níže.
5. **Garance informovanosti** - Dodavatel se zavazuje bez prodlení informovat Objednatele o veškerých softwarových produktech, nebo jejich částech, uvolňovaných v rámci této podpory a rovněž o všech nově samostatně dodávaných funkcích a modulech ASW.
6. **Garance možnosti účasti uživatelů na vzdělávacích setkáních** k problematice ASW.
7. **Podpora ASW nezahrnuje:**

Dodávku následujících rozšíření ASW IKS:

- Nové, samostatné nebo rozšiřující moduly, které jsou samostatně dodávány na trh a které neomezuji dostupnost a funkčnost dodaného ASW.
- Nové, samostatně dodávané funkce systému, bez nichž je možné dodaný systém provozovat a které je možné povolit nebo zablokovat při zachování dostupnosti ostatních funkcí.
- Rozšíření počtu licencí jednotlivých modulů nebo licencí pracovišť.
- Novou generaci aplikace, zcela se lišící použitým programovacím prostředkem nebo databází.

Dodávku následujících služeb podpory ASW IKS:

- Instalační práce spojené s instalací update, upgrade a vyšších verzí ASW.
- Instalační práce spojené s instalací updatů, upgradů a nových verzí databázového prostředí.
- Prezentace a zaškolení uživatelů při implementaci nových verzí na místě u Objednatele.
- Školící seminář internátního typu k novým verzím produktu.
- Instalační a servisní práce spojené s jinými technologiemi nebo ASW, než uvedenými v příloze č. 1.

Práce si objednává Objednatel na základě nabídky rozsahu požadovaných prací.

Zálohování provozních dat ASW

Objednatel plně zodpovídá za proces zálohování provozních dat ASW, včetně bezchybného provedení záloh a možnosti jejich případné obnovy. Procesem zálohování dat se rozumí zejména vytvoření zálohy provozních a systémových dat ASW, přenesení zálohy na záložní medium, pořízení záznamu o provedené záloze a dokumentace konfigurace zálohovacích prací.

3.2. Podpora databázového prostředí

Dodavatel se zavazuje poskytnout Objednateli v rámci sjednané podpory ASW IKS podporu databázového prostředí.

Program podpory zahrnuje služby pro podporu databázového prostředí v rozsahu legálně používaných licencí jako součást systémového provozního prostředí ASW IKS. Na databázové prostředí se vztahují následující garance podpory provozu:

1. **Garance funkčnosti** - Dodavatel se zavazuje na vyžádání dle objednávky Objednatele instalovat Objednateli pro podporu db prostředí inovované softwarové kódy Service Pack (patch) a update. Podmínkou je volné šíření licence inovovaných kódů výrobcem nebo poskytnutí legální licence Objednatелеm.
2. **Garance opravy** - Dodavatel se zavazuje na vyžádání dle objednávky Objednatele instalovat vybrané opravné softwarové kódy na db prostředí serveru ASW Objednatele. Podmínkou je volné šíření licence inovovaných kódů výrobcem nebo poskytnutí legální licence Objednatелеm.
3. **Garance technické podpory výrobce** - Dodavatel se zavazuje zprostředkovat a využít pro provoz db prostředí Objednatele technickou podporu výrobce nebo Dodavatele databázového prostředí. Tato podpora zahrnuje zejména:
 - Přehled o sw opravách (patch) a vyžádání přístupu k těmto opravným kódům za účelem řešení chyb v programovém kódu příslušného produktu instalovaného u Objednatele.
4. **Podpora db prostředí nezahrnuje** v ceně Smlouvy dodávku následujících služeb:
 - Instalační práce nutné k instalaci opravných kódů, updatů, upgradů a nových verzí.
 - Poskytnutí opravných nebo inovovaných softwarových kódů, které výrobce sw poskytuje za úhradu.

3.3. Servisní podpora technických prostředků IKS

Vymezení servisní podpory - podpora provozu technických prostředků IKS se vztahuje pouze na servery, uvedené v příloze č. 1, a to ode dne sjednání této podpory. Na tento sjednaný rozsah se vztahují následující garance podpory provozu:

1. **Garance servisních služeb** dle podmínek programu Základní servisní podpory provozu prostředků IS specifikované v kapitole 2.2. přílohy č. 1.
2. **Garance podpory provozu** operačního systému a databázového prostředí - Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajistit podporu provozu operačního systému daného serveru a databázového prostředí dané aplikace prostřednictvím odborných specialistů na jednotlivé oblasti provozu ASW a serveru.
3. **Podpora ASW nezahrnuje:**

Dodávku následujících služeb podpory provozu technických prostředků IKS:

- Instalační práce spojené s instalací upgradů a nových verzí operačního systému.
- Instalační práce spojené s instalací upgradů a nových verzí databázového prostředí.
- Instalační a servisní práce spojené s jinými technologiemi nebo ASW, než uvedenými v příloze č. 1.

Práce si objednává Objednatel na základě nabídky rozsahu požadovaných prací.

Zálohování provozních dat IKS

Objednatel plně zodpovídá za proces zálohování dat IKS, včetně bezchybného provedení záloh a možnosti jejich případné obnovy. Procesem zálohování dat se rozumí zejména vytvoření zálohy dat IKS, přenesení zálohy na záložní medium, pořízení záznamu o provedené záloze a dokumentace konfigurace zálohovacích prací.

3.4. Podmínky servisní podpory pro ASW správy čipových karet a certifikátů Monet+

Vymezení servisní podpory - podpora provozu ASW pro správu čipových karet a certifikátů se vztahuje pouze na ASW pro řízení čipových karet a certifikátů, uvedených v příloze č. 1, a to ode dne sjednání této podpory. Na tento sjednaný rozsah se vztahují následující garance podpory provozu ASW:

Servisní podpora je rozdělena na podporu aplikací a podporu bezpečnostních předmětů. Tato Smlouva sjednává podporu provozu aplikací uvedených v příloze č. 1.

1. Servisní podpora aplikací zahrnuje dostupnost následujících služeb:

- užití sw nástroje aplikace HelpDesk Monet pro evidenci a řešení požadavků nebo incidentů
- podporu klientských komponent, které běží na operačním systému klientských stanic Windows 7 až Windows 10
- podporu centrálních komponent, které běží na serverových operačních systémech Windows Server 2008 R2 a vyšších.
- Kryptografických rozhraní MS CryptoAPI (CNG); a podpora kryptografických rozhraní a licence PKCS#11 portovaných na MS Windows, Linux a OS X a rozhraní Token D pro dodané čipové karty.
- SW maintenance pro centrální, operátorské a klientské aplikace (CMS, Kartové centrum, ACEx, middleware, applet na kartě).

Příjem hlášení a evidencí požadavků a incidentů Objednatele zajišťuje pracoviště podpory výrobce Monet+ následovně:

- sw nástroj aplikace HelpDesk Monet www.monetplus.cz (hlavní komunikační kanál), provoz nepřetržitě 24x7, reakce v pracovní dny od 8:00 hod. do 16:00 hod.
- email support@monetplus.cz, pro případ nedostupnosti nástroje HelpDesk Monet, provoz nepřetržitě 24x7, reakce v pracovní dny od 8:00 hod. do 16:00 hod.
- tel. 603 197 054 pro telefonické konzultace a upřesnění evidovaných požadavků, reakce v pracovní dny od 8:00 hod. do 16:00 hod.

2. Podpora ASW nezahrnuje:

Dodávku následujících rozšíření ASW:

- Nové, samostatné nebo rozšiřující moduly, které jsou samostatně dodávané na trh a které neomezuji dostupnost a funkčnost dodaného ASW.
- Nové, samostatně dodávané funkce systému, bez nichž je možné dodaný systém provozovat a které je možné povolit nebo zablokovat při zachování dostupnosti ostatních funkcí.
- Rozšíření počtu licencí jednotlivých modulů nebo licencí pracovišť.

Dodávku následujících služeb podpory ASW IKS:

- Instalační práce spojené s instalací update, upgrade a vyšších verzí ASW.
- Instalační a servisní práce spojené s jinými technologiemi nebo ASW, než uvedenými v příloze č. 1.

Práce si objednává Objednatel na základě nabídky rozsahu požadovaných prací.

Zálohování provozních dat ASW

Objednatel plně zodpovídá za proces zálohování provozních dat ASW, včetně bezchybného provedení záloh a možnosti jejich případné obnovy. Procesem zálohování dat se rozumí zejména vytvoření zálohy provozních a systémových dat ASW, přenesení zálohy na záložní medium, pořízení záznamu o provedené záloze a dokumentace konfigurace zálohovacích prací.

4. Servisní podpora provozu technických a systémových prostředků

4.1. Samostatné technické prostředky

Vymezení servisní podpory - podpora provozu Samostatných technických prostředků (STP) se vztahuje pouze na technické prostředky, uvedené v příloze č. 1, a to ode dne sjednání této podpory. Na tento sjednaný rozsah se vztahují následující garance podpory provozu:

1. **Garance servisních služeb** dle podmínek programu Rozšířené servisní podpory provozu prostředků IS specifikované v kapitole 2.1. přílohy č. 1.
2. **Garance podpory provozu** operačního systému a databázového prostředí - Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajistit podporu provozu STP, včetně operačního systému daného serveru a databázového prostředí dané aplikace prostřednictvím odborných specialistů na jednotlivé oblasti provozu ASW.

3. Podpora STP nezahrnuje:

Dodávku následujících služeb podpory provozu technických prostředků STP:

- Instalační práce spojené s instalací upgradů a nových verzí operačního systému.
- Instalační práce spojené s instalací upgradů a nových verzí databázového prostředí.
- Instalační a servisní práce spojené s jinými technologiemi nebo ASW, než uvedenými v příloze č. 1.

Práce si objednává Objednatel na základě nabídky rozsahu požadovaných prací.

Zálohování provozních dat STP

Objednatel plně zodpovídá za proces zálohování dat STP, včetně bezchybného provedení záloh a možnosti jejich případné obnovy. Procesem zálohování dat se rozumí zejména vytvoření zálohy dat STP, přenesení zálohy na záložní medium, pořízení záznamu o provedené záloze a dokumentace konfigurace zálohovacích prací.

4.2. Služby podpory provozu

Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajistit pro Objednatele následující služby spojené s podporou funkčnosti a provozu technických prostředků:

- **Preventivní prohlídky** – kontrola funkčnosti, zabezpečení a optimalizace provozu technických prostředků, včetně vystavení zprávy – protokolu a jeho zaslání odpovědné osobě Objednatele.

Preventivní prohlídky zahrnují především kontrolu konfigurace a nastavení serveru včetně výkonostních parametrů serveru, kontrolu diskových subsystémů, kontrolu systémových logů, kontrolu komunikačních parametrů s centrálním aktivním prvkem a kontrolu záložního zdroje serveru.

Rozsah preventivních prohlídek serveru je sjednán v příloze č. 1.

4.3. Služby vzdáleného sledování provozu technických prostředků FONS Openlims

Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajistit pro Objednatele službu nepřetržitého vzdáleného sledování provozu serveru pro ASW FONS Openlims a samotného ASW FONS Openlims:

- **Vzdálené sledování technických prostředků FONS Openlims**

Služba vzdáleného sledování technických prostředků STP pomocí sw agentů a sledovacích aplikací zahrnuje obecně následující činnosti:

- podpora, vlastní údržba a správa sledovacího systému, tj. konfigurace, nastavení parametrů, implementace opravných patchů a updatů či upgradů,
- sledování vybraných oblastí HW serveru vč. db vrstvy a dostupnosti systému jako celku agentem v místě provozu a současně vzdáleným přístupem dohledového centra Dodavatele,
- přímá vazba výsledků sledování na službu HelpDesk, tj. zajištění on-line přenosu alarmových hlášení elektronickou formou do centra podpory Dodavatele,
- analýza a vyhodnocení stavu sledovaného systému, zejména alarmy a trendy,
- zajištění součinnosti s pracovníky Objednatele či třetích firem za účelem servisu či proaktivní údržby.

- a) **Sledování prostřednictvím vzdáleného přístupu** – prostřednictvím aplikace pro vzdálené sledování provozu systémů jsou nepřetržitě sledovány následující parametry a incidenty provozu ASW:

- Dostupnost Firewall KN Pardubice – interval 3 minuty, pouze záznam HD
- Dostupnost db Server Openlims – interval 3 minuty,
- Vytížení procesoru db Server Openlims – interval 3 minuty, pouze záznam HD
- Využití paměti db Server Openlims – interval 3 minuty, pouze záznam HD
- Vytížení diskového subsystému db Server Openlims – interval 3 minuty, pouze záznam HD
- Kontrola systémového eventlogu db Server Openlims – interval 3 minuty, pouze záznam HD
- Využití diskové kapacity db Server Openlims – interval 3 minuty,
- Sledování služeb SQL db Server Openlims – interval 3 minuty,
- Dostupnost App Server Openlims – interval 3 minuty,
- Vytížení procesoru App Server Openlims – interval 3 minuty, pouze záznam HD
- Využití paměti App Server Openlims – interval 3 minuty, pouze záznam HD
- Vytížení diskového subsystému App Server Openlims – interval 3 minuty, pouze záznam HD
- Kontrola systémového eventlogu App Server Openlims – interval 3 minuty, pouze záznam HD
- Využití diskové kapacity App Server Openlims – interval 3 minuty,
- Sledování služeb aplikačních serverů Openlims – interval 3 minuty,
- Dostupnost App Server 2 Openlims – interval 3 minuty,
- Vytížení procesoru App Server 2 Openlims – interval 3 minuty, pouze záznam HD
- Využití paměti App Server 2 Openlims – interval 3 minuty, pouze záznam HD
- Vytížení diskového subsystému App Server 2 Openlims – interval 3 minuty, pouze záznam HD
- Kontrola systémového eventlogu App Server 2 Openlims – interval 3 minuty, pouze záznam HD
- Využití diskové kapacity App Server 2 Openlims – interval 3 minuty,
- Sledování služeb aplikačních serverů Openlims – interval 3 minuty,

Generované výstrahy jsou odesílány elektronickou poštou prostřednictvím email aplikace Objednatele ke zpracování a řešení dodavateli. Jednotlivé výstrahy jsou zaevidovány ve formě záznamů aplikace HelpDesk

a současně jsou zasílány na kontaktní telefon služby HotLine k posouzení a reakci příslušného specialisty služby HotLine.

Varovné zprávy – Alerty, z monitorování stavu provozního prostředí ASW dle bodu a) a b) této kapitoly jsou zároveň předávány Objednateli následovně:

- Všechny alerty elektronicky na email „*scommonitor@nemocnice-pardubice.cz*“ Objednatele
- Alerty typu “Pád - havárie” jsou předávány rovněž neprodleně na Hotline Objednatele (viz. bod. 1.4 Přílohy 3)

4.4. Služba aktualizace dokumentace

Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajistit pro Objednatele službu aktualizace změnové dokumentace k jednotlivým technickým prostředkům. Jednotlivé změny jsou evidovány v příslušných dokumentech a ve formě změnového verzovaného dokumentu jsou následně odesílány odpovědné osobě Objednatele.

4.5. Podpora provozu technických prostředků servisním pracovníkem

- **Servisní hodiny odborného technika** – dodavatel se zavazuje zajistit služby servisní podpory, školení, konfigurace, instalace, zabezpečení a optimalizaci provozu ASW odborným pracovníkem dodavatele vzdáleným přístupem nebo na pracovištích objednatel formou sjednaných servisních hodin. Čerpání servisních hodin probíhá na základě požadavku zaevidovaného v aplikaci HelpDesk odpovědnou osobou objednatel nebo na základě požadavku na proaktivní údržbu dle výstupu profylaktických kontrol. Evidence a odsouhlasení vykázané doby řešení bude zadáváno ke každému konkrétnímu požadavku.

Paušální servisní hodiny se využívají zejména pro údržbu a servisní podporu provozu ASW, školení, konfigurace, zabezpečení a optimalizaci provozu ASW.

Rozsah servisních hodin je sjednán v příloze č. 1.

Pokud objednatel v daném roce stanovený rozsah hodin nevyčerpá, dodavatel tyto nevyčerpané hodiny převede jednorázově do následujícího období.

5. Další ujednání k podpoře aplikačních software

5.1. Řešení změn

1. Bude-li změna či aktualizace na úrovni ASW vyžadovat změnu databázového prostředí, systémových softwarových či technických prostředků (dílčích komponent či celých zařízení), instalace a implementace upgradů nebo vyšších verzí databázových či systémových software nebo výměnu celých technologických částí, zavazuje se Dodavatel, že o této skutečnosti bude Objednatele informovat v předstihu tak, aby byl Objednatel schopen tuto změnu akceptovat a zajistit provedení změny sám nebo prostřednictvím Dodavatele, příp. dalších třetích stran.
2. Dodavatel se zavazuje poskytnout Objednateli k řešení vynucených změn veškerou součinnost a potřebné služby na základě samostatné Smlouvy či objednávky.
3. Náklady na zajištění těchto změn hradí Objednatel.

5.2. Specifická ujednání pro preventivní prohlídky a konzultační návštěvy

1. V prvním roce platnosti Smlouvy bude provedena alikvotní část preventivních prohlídek a konzultačních návštěv.
2. Termíny preventivních prohlídek a konzultačních návštěv se stanoví vzájemnou dohodou s přihlédnutím k jejich rovnoměrnému rozložení v průběhu kalendářního roku.
3. Preventivní prohlídky jsou realizovány vzdálenou správou nebo návštěvami pracovníků Dodavatele na pracovišti Objednatele. O způsobu provedení rozhoduje Dodavatel.
4. Konzultační návštěvy jsou realizovány návštěvami pracovníků Dodavatele na pracovišti Objednatele.
5. Jednotlivé konzultační návštěvy jsou zaměřeny vždy na konkrétní oblast. Maximální rozsah konzultační návštěvy je jeden člověkodenní (tj. 8 hodin běžné pracovní doby). Do této doby je zahrnuta příprava Dodavatele na provedení konzultační návštěvy, samotné provedení návštěvy a následné zpracování výsledků návštěvy formou protokolu.
6. O provedení preventivní prohlídky a konzultační návštěvy bude pracovníkem Dodavatele sepsán protokol. Tento protokol bude předán určenému pracovníkovi Objednatele uvedenému v příloze č. 3 Smlouvy.

5.3. Garance účasti na setkáních organizovaných Dodavatelem

1. Pracovníci Objednatele v níže sjednaném počtu mají právo v rámci Smlouvy účastnit se následujících setkání pořádaných Dodavatelem.

„Seminář NIS VIP“ – 2 účastníci

Jedenkrát ročně je pořádáno setkání vedoucích pracovníků zdravotnických zařízení „Seminář NIS VIP“, určené pro podporu zvyšování efektivity provozu a správného používání IS ve zdravotnických zařízeních. Setkání bude organizováno v rozsahu maximálně dvou dnů. Pro účely tohoto odstavce se pojmem vedoucí pracovníci rozumí následující zastoupení jednotlivých pracovníků:

- oblast vedení zařízení - ředitel / manažer zdravotnického zařízení,
- oblast ekonomiky resp. technický náměstek / zástupce / ředitel / manažer pro ekonomiku,
- náměstek / zástupce pro LPP,
- náměstek pro informatiku.

Setkání správců NIS – 2 účastníci

Jedenkrát ročně je pořádáno setkání správců NIS, určené pro seznámení s novými prvky ASW s možností konzultací dané problematiky.

Setkání uživatelů klinických modulů NIS – 2 účastníci

Jedenkrát ročně je pořádáno setkání uživatelů klinických modulů NIS, určené pro seznámení s novými prvky ASW s možností konzultací dané problematiky.

Setkání správců modulu Pojišťovna - 2 účastníci

Jedenkrát ročně je pořádáno setkání správců modulu Pojišťovna, určené pro seznámení s novými prvky ASW s možností konzultací dané problematiky.

2. Počet účastníků ze strany Objednatele může být zvýšen na žádost Objednatele na počet, který je omezen pouze celkovou kapacitou ubytovacího zařízení a přednáškových prostor. Zvýšení počtu účastníků nad počty uvedené výše je hrazeno Objednatelem mimo tuto smlouvu na základě objednávky (příhlášky) Objednatele.
3. Setkání jsou organizována internátním způsobem.
4. Termíny a místa setkání stanoví Dodavatel a informuje o nich Objednatele minimálně jeden měsíc před začátkem setkání.
5. Objednatel hradí náklady na ubytování a cestovné svých zaměstnanců, kteří se účastní těchto setkání.

5.4. Rozšíření základní podpory provozu serveru ASW

Program nepřetržité podpory provozu serveru ASW FONS Openlims

Vymezení nepřetržité podpory provozu ASW - Nepřetržitá podpora provozu serveru **FONS Openlims** - se vztahuje pouze ke sjednanému rozsahu modulů a licencí, uvedených v příloze č. 1, a to ode dne sjednání této podpory provozu serveru. Na tento sjednaný rozsah se vztahují následující garance nepřetržité podpory provozu:

1. **Servisní garance nepřetržité dostupnosti servisních služeb 24x7 podpory provozu serveru FONS Openlims** – Dodavatel se zavazuje zajistit dostupnost nepřetržitě pohotovosti a reakce služby servisního týmu technických specialistů pro řešení havarijních stavů v provozu operačního systému serveru. Dostupnost nepřetržitě pohotovosti a reakce servisního týmu je zajištěna prostřednictvím vyhrazeného telefonního čísla služby HotLine, definovaného v příloze č. 3. Dostupnost nepřetržitě servisní pohotovosti je garantována po dobu 24 hodin denně, 7 dní v týdnu (24x7) s garancí vzdálené odezvy odborného technického pracovníka nejpozději do 60 minut od nahlášení. V případě neefektivního nebo nerealizovatelného řešení havarijního stavu vzdáleným přístupem garantuje Dodavatel dojezd odborného technického pracovníka nebo pracovníků na místo instalace ASW, resp. pracoviště Objednatele nejpozději do 6 hodin od nahlášení havarijního stavu provozu ASW na vyhrazené telefonní číslo služby HotLine.
2. **Servisní garance nepřetržité dostupnosti servisních služeb 24x7 podpory provozu db prostředí MS SQL** – Dodavatel se zavazuje zajistit dostupnost nepřetržitě pohotovosti a reakce služby servisního týmu technických specialistů pro řešení havarijních stavů v provozu databázového prostředí ASW. Dostupnost nepřetržitě pohotovosti a reakce servisního týmu je zajištěna prostřednictvím vyhrazeného telefonního čísla služby HotLine, definovaného v příloze č. 3. Dostupnost nepřetržitě servisní pohotovosti je garantována po dobu 24 hodin denně, 7 dní v týdnu (24x7) s garancí vzdálené odezvy odborného technického pracovníka nejpozději do 60 minut od nahlášení na vyhrazené telefonní číslo služby HotLine. V případě neefektivního nebo nerealizovatelného řešení havarijního stavu vzdáleným přístupem garantuje Dodavatel dojezd odborného technického pracovníka nebo pracovníků na místo instalace ASW, resp. pracoviště Objednatele nejpozději do 6 hodin od nahlášení havarijního stavu provozu ASW na vyhrazené telefonní číslo služby HotLine.

3. **Garance dostupnosti služby aplikace HelpDesk 24x7** – Dodavatel se zavazuje zajistit přístup k systému služby aplikace HelpDesk Centra podpory zákazníků pro záznamy a evidenci řešení a postupů v případech řešení havarijních stavů v provozu serveru ASW. Dostupnost služby HelpDesk je zajištěna prostřednictvím internetového portálu aplikace HelpDesk na www adrese definované v příloze č. 3. Dostupnost služby HelpDesk je garantována po dobu 24 hodin denně, 7 dní v týdnu (24x7).
4. **Garance dostupnosti služby HotLine 24x7** – Dodavatel se zavazuje zajistit přístup k systému služby HotLine Centra podpory zákazníků pro možnost oznámení řešení havarijních stavů v provozu serveru ASW. Dostupnost služby HotLine je zajištěna prostřednictvím vyhrazeného telefonního čísla služby HotLine, definovaného v příloze č. 3. Dostupnost služby HotLine je garantována po dobu 24 hodin denně, 7 dní v týdnu (24x7) s garancí vzdálené odezvy odborného technického pracovníka neprodleně, nejpozději do 60 minut od nahlášení na vyhrazené telefonní číslo služby HotLine.
5. **Garance zahájení servisního zásahu vzdáleným přístupem** - Dodavatel se zavazuje zahájit servisní činnosti směřující k odstranění havarijního stavu v provozu serveru ASW formou vzdálené servisní reakce odborného technického pracovníka neprodleně, nejdéle do šedesáti minut od nahlášení havarijního stavu provozu serveru ASW Objednatelem na vyhrazené telefonní číslo služby HotLine.
6. **Garance zahájení servisního zásahu v místě provozu ASW** - Dodavatel se zavazuje garantovat v případě neefektivního nebo nerealizovatelného řešení havarijního stavu provozu serveru ASW vzdáleným přístupem dojezd odborného technického pracovníka nebo pracovníků na místo instalace serveru ASW, resp. pracoviště Objednatele nejpozději do 6 hodin od nahlášení havarijního stavu Objednatelem na vyhrazené telefonní číslo služby HotLine.

Článek 2 - Kategorie incidentů a podpora prostředků IS

Pro stanovení potřebného rozsahu a dostupnosti služby vzhledem k typu incidentu je zavedena kategorizace typu incidentů a služba programu podpory k danému typu incidentu.

1. Kategorie incidentu

Klasifikace incidentu		
Kategorie incidentu	Závažnost incidentu	Příklad
Havárie - přerušení provozu	Služba aplikačního sw jako celku, jeho funkce nejsou pro uživatele dostupné a nelze pokračovat v užívání ASW. Celková ztráta funkcionality ASW, kdy není k dispozici žádné dočasné řešení problému.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Havárie db serveru. ▪ Nedostupný příjem pacientů. ▪ Nedostupné zadávání výsledků v LIS. ▪ Nefunkční komunikace s hlavním analyzátozem. ▪ Nefunkční zpracování Výkaznictví v období vykazování.
Významná závada - významné omezení provozu	Služba ASW nebo kritické funkce ASW jsou pro uživatele významně omezeny, problém způsobuje závažnou ztrátu služeb ASW. V používání ASW lze pokračovat pouze omezeně, některé z klíčových funkcionalit nelze použít. Není k dispozici žádné přijatelné náhradní řešení.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Významné (hromadné) chyby ve vykázaných dávkách. ▪ Časté narušování denního souboru LIS a nutnost jeho obnovování. ▪ Neúměrně dlouhá doba odezvy ASW.
Závada, chyba – menší omezení provozu	Služba ASW nebo kritické funkce ASW jsou pro uživatele dostupné, problém způsobuje omezení služeb ASW. V používání ASW lze pokračovat. Není ohroženo používání služby ASW pro uživatele.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nefunkční tisk na jednom pracovišti. ▪ Nefunkční kontrola podmínek pořizování dokladů – výkazů pro pojišťovnu. ▪ Nesprávná konfigurace provozu pracoviště.

Konec přílohy č. 2