

6. Každé hlášení bude zaznamenáno pracovníkem služby HotLine v systému HelpDesk a bude řešeno dle závazků garantovaných touto smlouvou.

### Základní garance odezvy HotLine na hlášení havárie nebo významné závady

1. Dodavatel se zavazuje přijmout a reagovat dle podmínek smlouvy na každé došlé hlášení havárie nebo významné závady. Dodavatel se zavazuje zajistit příjem hlášení odborným pracovníkem nepřetržitě 24 hodin denně, 7 dní v týdnu na mobilním telefonním čísle. Výjimkou je porucha mobilní sítě na straně mobilního operátora, za kterou dodavatel nenes zodpovědnost a nemá vliv na její provoz.
2. Tato garance nijak neovlivňuje garanci vlastního řešení hlášení sjednané touto smlouvou.

## 3. SLUŽBY DOHLEDU

### VZDÁLENÉ SLEDOVÁNÍ SYSTÉMŮ

1. Podmínky poskytnutí služby - pro poskytnutí služby vzdáleného sledování systému, včetně následných služeb správy, je nutné splnit následující podmínky dodavatele na objednatele:
  - objednatel bude mít realizován kvalitní a dostatečně výkonný přístup do sítě Internet,
  - objednatel umožní dodavateli vzdálený přístup na sledovaný systém za účelem proaktivní údržby a použití konzole sw agenta pro sledování systému,
  - objednatel umožní a zajistí přenos elektronických zpráv nebo informací vztahujících se ke sledování systémů ze sítě objednatele do systému HelpDesk dodavatele,
  - sledovaný server objednatele bude dostatečně výkonně a kapacitně dimenzován vzhledem k požadavkům objednatele na provoz systému, tj. nebude při provozu ve špičkách zatěžován více než na 90% svého maximálního výkonu nebo kapacity a nebude tak obsazován komunikační kanál pro sledování systému.
  - Dodavatel má za povinnost předem hlásit servisní zásah (realizovaný vzdáleným přístupem nebo na pracovišti objednatele), který může omezit provoz ASW na tel. 721 801 458 a evidovat tento zásah záznamem v aplikaci HelpDesk.
2. Stanovení pravidel součinnosti

Pravidla součinnosti jsou závazná pro činnosti, které jsou spojeny se zajištěním provozu serveru, např. vynucené servisní činnosti nebo proaktivní údržba, a nejsou v rámci této služby či jiných návazných smluv zajišťovány dodavatelem.

Pravidla součinnosti:

- objednatel a dodavatel se zavazují stanovit a udržovat aktuální seznam odpovědných osob,
- objednatel se zavazuje dodavateli předat a udržovat aktuální informace o všech technických prostředcích uvedených v příloze č. 1 a to zejména:
  - záruční a pozáruční podmínky výrobce nebo dodavatele prostředku (dále jen výrobce),
  - podmínky poskytnutí servisní podpory výrobce,
  - kontaktní spojení na výrobce, resp. na servisní podporu výrobce
  - identifikační informace výrobce včetně přesné konfigurace konkrétního zařízení,
  - další specifická ujednání vztahující se k podpoře provozu,
- požadavek na servisní podporu schvaluje odpovědná osoba objednatele,
- servisní podporu inicializuje - objednává u výrobce dodavatel,
- s výjimkou požadavku na servisní podporu, předává výrobci všechny informace objednatel, dodavatel pouze se souhlasem nebo na žádost objednatele,
- servisní zásahy hradí objednatel dle odst. 7 čl. VI. smlouvy,
- servisní materiál schvaluje a objednává objednatel na základě doporučení a případné nabídky dodavatele,
- servisní materiál hradí objednatel dle odst. 8 čl. VI. smlouvy,
- v případě servisního výjezdu je servisním místem adresa objednatele, budova č.25 podlaží 1., oddělení informačních technologií
- v případě servisního výjezdu zajišťuje organizační podporu objednatele osoba uvedená v seznamu odpovědných osob,
- objednatel se zavazuje zajistit dostupnost organizační podpory dle definovaného rozsahu dostupnosti na uvedených kontaktních číslech,
- dodavatel je povinen vždy před uskutečněním servisního výjezdu kontaktovat osobu organizační podpory objednatele,

- dodavatel je oprávněn neprovést servisní výjezd v případě, že organizační podpora objednatele není dostupná, v tomto případě je dodavatel povinen o této skutečnosti provést záznam do systému HelpDesk a dále po každé uplynulé hodině opětovně zkoušet kontaktovat organizační podporu,
- objednatel odpovídá za provádění zálohování a zabezpečení ukládání záložních dat technických prostředků v rozsahu a četnosti,
- dodavatel je povinen předkládat objednateli požadavky a návrhy na upgrade systémů, požadavky schvaluje a objednává pouze objednatel,
- objednatel je oprávněn požadovat po dodavateli informace o stavu dohledovaných systémů.

### **ČLÁNEK III. - BEZPEČNOST A OCHRANA**

#### **1. BEZPEČNOST A OCHRANA DAT NA SERVEROVÝCH SYSTÉMECH**

1. Objednatel se zavazuje zajišťovat zálohování kompletního objemu dat provozovaných informačních systémů dle doporučení dodavatele a to minimálně - jednou denně, s výměnou sad médií v týdenních cyklech, se dvěma sadami zálohovacích médií a se sedmi kusy médií v každé sadě. V případě ztráty dat a neexistence aktuálních záloh těchto dat neodpovídá dodavatel za jejich obnovení.
2. Objednatel zajistí formou organizačních opatření dostupnost hesel k privilegovaným uživatelským účtům pro servisní pracovníky dodavatele v případě řešení havarijní situace v souladu se závazky této smlouvy (reakční doba, služba „HotLine“ apod.) a též jejich následnou změnu po ukončení servisního zásahu.
3. Objednatel je zodpovědný za řízení přístupu k citlivým osobním údajům uloženým na serverových systémech ve smyslu zákona č.101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů ve znění pozdějších předpisů, a to včetně tvorby a správy bezpečných hesel k uživatelským účtům.

#### **2. VZDÁLENÝ PŘÍSTUP**

1. Objednatel se zavazuje, že umožní dodavateli poskytování služeb dle této smlouvy vzdáleným přístupem. Objednatel se dále zavazuje, že technicky a organizačně zajistí možnost vzdáleného přístupu dodavatele prostřednictvím telefonní sítě nebo sítě Internet na vyhrazenou pracovní stanici připojenou k počítačové síti LAN objednatele. Dodavatel preferuje vzdálený přístup prostřednictvím zabezpečeného kanálu sítě Internet.
2. Objednatel poskytne dle požadavků dodavatele pracovní stanici vybavenou programovými prostředky pro vzdálený přístup. Objednatel se dále zavazuje zajistit podle požadavků dodavatele připravenost stanice pro vzdálený přístup tak, aby bylo možné okamžité připojení k požadované části informačního systému bez zbytečného zpoždění způsobeného instalací, nastavováním a konfigurováním stanice vzdálené správy. Pokud stanice vzdálené správy nebude takto připravena, je dodavatel oprávněn tuto konfiguraci nebo nastavení provést vlastními prostředky a následně vyfakturovat náklady dle aktuálního ceníku dodavatele.

### **ČLÁNEK IV. - SPECIFICKÁ UJEDNÁNÍ**

#### **1. SPECIÁLNÍ LICENCE SW PRODUKTŮ VE VLASTNICTVÍ OBJEDNATELE**

V případě používání SW produktů pořízených na základě speciálních licenčních programů pro zdravotnictví (MS Select) nebo školství (EDU) apod., se objednatel zavazuje zajišťovat samostatně rozvoj těchto sw produktů. Zajištěním se rozumí vlastní pořízení legálních licencí update, upgrade a nových verzí sw produktů a dále poskytnutí této licence dodavateli pro možnost plnění služeb podpory. Použití, resp. instalace a zprovoznění těchto speciálních licenčních sw produktů dodavatelem bude provedeno pouze po dohodě objednatele s dodavatelem a dle podmínek této smlouvy.

---

Konec přílohy č.3