



Příloha 6: Popis nabízeného technického řešení

Popis nabízeného technického řešení zpracovaný dle požadavků Přílohy 3.a - Technická specifikace.

Popis nabízeného technického řešení je zpracovaný v níže uvedeném členění:

- (a) Detailní návrh cílového stavu respektující požadavky podle Přílohy 3.a - Technická specifikace (zejména kapitoly 3) včetně uceleného detailního popisu jednotlivých částí systému a jejich vzájemných vazeb. Detailní návrh cílového stavu musí dále obsahovat detailní popis postupu implementace předmětu plnění včetně detailního popisu způsobu realizace implementačních služeb uvedených v kapitole 3.5 Přílohy 3.a - Technická specifikace.
- (b) Detailní popis funkčních vlastností nabízeného plnění ve struktuře a rozsahu uvedených v kapitole 3 Přílohy 3.a - Technická specifikace.
- (c) Detailní harmonogram projektu (vycházející a dodržující lhůty ze základního harmonogramu viz kapitola 4 Přílohy 3.a - Technická specifikace) včetně popisu jednotlivých činností v dostatečném detailu. Z harmonogramu musí zejména vyplývat, že realizace předmětu zakázky proběhne v požadovaných termínech.
- (d) Detailní popis záručního a pozáručního servisu alespoň v rozsahu požadovaném v kapitole 3.6 Přílohy 3.a - Technická specifikace.
- (e) Detailní popis podpory provozu, tzn. servisních služeb, alespoň v rozsahu dle kapitoly 3.7 Přílohy 3.a - Technická specifikace.



OBSAH

Obsah	2
1 Detailní návrh cílového stavu.....	4
1.1 Zavedení elektronické zdravotnické dokumentace.....	4
1.1.1 Mobilní zadávání dat.....	4
1.1.2 Elektronická karta pacienta.....	5
1.1.3 Serverová část stávajícího systému EZD.....	5
1.2 Dodávka archivu elektronické zdravotnické dokumentace (AZD).....	5
1.3 Vybudování registrační certifikační autority.....	7
1.4 Rozšíření ZOS o Záložní zdravotnické operační středisko ZZS Pk (ZZOS ZZS Pk).....	7
1.4.1 IS OŘ (dispečink).....	9
1.4.2 GIS a Systém sledování vozidel (AVL).....	9
1.4.3 EKP/MZD a IS Pojišťovna	10
1.4.4 Telefonní ústředna	11
1.4.5 Radiová komunikace	11
1.4.6 Integrace telefonie a radiofonie.....	11
1.4.7 Záznamový systém hlasové komunikace	11
1.4.8 Vybavení záložního DC: dodávka nezbytné HW a síťové infrastruktury a nezbytného systémového SW pro ZZOS ZZS Pk.....	12
1.5 Implementace předmětu plnění.....	13
1.5.1 Zavedení elektronické zdravotnické dokumentace	14
1.5.2 Dodávka archivu elektronické zdravotnické dokumentace (AZD)	14
1.5.3 Vybudování registrační certifikační autority	17
1.5.4 Rozšíření ZOS o Záložní zdravotnické operační středisko ZZS Pk (ZZOS ZZS Pk)	17
1.6 Způsob realizace implementačních služeb	18
1.6.1 Seznámení s funkcionalitami, obsluhou dodávaného systému	21
2 Detailní popis funkčních vlastností	23
2.1 Požadavky na dodávky.....	24
2.1.1 Obecné a společné požadavky	24
2.1.2 Zavedení elektronické zdravotnické dokumentace	25
2.1.3 Dodávka archivu elektronické zdravotnické dokumentace (AZD)	26



2.1.4	Vybudování registrační certifikační autority	31
2.1.5	Dovybavení primárního DC: dodávka nezbytné HW a síťové infrastruktury a nezbytného systémového SW pro nové části IS.	32
2.1.6	Rozšíření ZOS o Záložní zdravotnické operační středisko ZZS Pk (ZZOS ZZS Pk)	35
2.1.7	Vybavení záložního DC: dodávka nezbytné HW a síťové infrastruktury a nezbytného systémového SW pro ZZOS ZZS Pk.	44
2.1.8	Auditní služby	48
2.1.9	Bezpečnostní požadavky	49
2.1.10	Implementační a provozní požadavky.....	50
2.2	Požadavky na služby	52
2.2.1	Realizace předmětu plnění.....	52
2.2.2	Seznámení s funkcionalitami, obsluhou dodávaného systému	55
3	Detailní harmonogram projektu	56
4	Detailní popis záručního a pozáručního servisu.....	58
5	Detailní popis podpory provozu.....	62
5.1.1	Úložiště pro certifikáty, certifikáty a časová razítka.....	62
5.1.2	Maintenance technologií	63
5.1.3	Základní podpora programového vybavení a technologií.....	63
6	LICENČNÍ PODMÍNKY	66
6.1	Systémový SW	66
6.2	ARCHIV ELEKTRONICKÉ ZDRAVOTNICKÉ DOKUMENTACE.....	66
6.3	EKP/MZD a IS Pojišťovna	69
6.4	Informační systém Operační řízení (ZOS) – SOS firmy PER4MANCE	69
6.5	GIS a Subsystem pro sledování vozidel Fleetware.....	69
6.6	Licenční ujednání na software ReDat od společnosti RETIA, a.s	71
7	Požadavky na součinnost Objednatele – v rámci dodání plnění dle smlouvy o dílo	72
8	smlouvy s registrující certifikační autoritou.....	74
8.1	Příkazní smlouva	75
8.2	SMLOUVA o poskytování certifikačních služeb	89
	Konec základní části dokumentu.....	94



1 DETAILNÍ NÁVRH CÍLOVÉHO STAVU

V této kapitole je uveden detailní návrh cílového stavu respektující požadavky podle Přílohy 3.a - Technická specifikace (zejména kapitoly 3) včetně uceleného detailního popisu jednotlivých částí systému a jejich vzájemných vazeb. Detailní návrh cílového stavu obsahuje detailní popis postupu implementace předmětu plnění včetně detailního popisu způsobu realizace implementačních služeb uvedených v kapitole 3.5 Přílohy 3.a - Technická specifikace.

1.1 ZAVEDENÍ ELEKTRONICKÉ ZDRAVOTNICKÉ DOKUMENTACE

Předmětem dodávky v této části předmětu plnění je modernizace/rozvoj subsystému EKP/MZD vztahující se k zavedení elektronické zdravotnické dokumentace:

1. Primárním požadavkem je efektivně zpracovávat (vytvářet) elektronické dokumenty z poskytování PNP a zajistit jejich právní validitu. Elektronické dokumenty musí být důvěryhodné a musí mít po formální i po obsahové stránce stejně trvalou důkazní hodnotu jako papírové.
2. V rámci výjezdu musí být zajištěno vytváření dokumentace (výjezdové zprávy a další dokumentace) apod. tak, aby ji bylo možné podepsat elektronickým podpisem v souladu s eIDAS a předat k dalšímu zpracování plně elektronicky.
3. IS musí zajistit zpracování elektronických podpisů (certifikátů) oprávněných uživatelů v souladu s eIDAS a podepisování elektronických dokumentů v souladu s eIDAS.
4. Elektronické dokumenty musí být důvěryhodné a musí mít po formální i po obsahové stránce stejně trvalou důkazní hodnotu jako papírové.
5. Vedení elektronické zdravotní dokumentace musí vyhovovat předpisům o elektronické důvěře eIDAS.
6. Musí elektronicky archivovat v důvěryhodném elektronickém archivu a zajistit její distribuci v elektronické podobě při zachování její důvěryhodnosti.

Navrhované řešení splňuje výše uvedený scénář a bude mít dopad na následující oblasti:

- Modul Mobilní zadávání dat (MZD)
- Modul Elektronická karta pacienta (EKP)
- Serverová část stávajícího systému EZD

1.1.1 Mobilní zadávání dat

Pro implementaci elektronické zdravotnické dokumentace bude potřeba rozšířit modul Mobilního zadávání dat a to tak, aby tento dokázal dokumenty pořízené v rámci výjezdu skupiny PNP opatřit elektronickým podpisem pracovníka zodpovědného za danou dokumentaci.

Stručný popis konceptu řešení:

- Úprava grafické části obrazovky tisku dokumentů
- Implementace SDK pro práci s certifikátem uloženém na bezpečnostním prvku
- Implementace workflow pro podepisování dokumentů certifikátem



1.1.2 Elektronická karta pacienta

Pro implementaci elektronické zdravotnické dokumentace bude potřeba rozšířit modul Elektronické karty pacienta a to tak, aby tento dokázal dokumenty pořízené v rámci výjezdu skupiny PNP opatřit elektronickým podpisem pracovníka zodpovědného za danou dokumentaci.

Stručný popis konceptu řešení:

- Úprava grafické části obrazovky tisku dokumentů
- Implementace SDK pro práci s certifikátem uloženém na bezpečnostním prvku
- Implementace workflow pro podepisování dokumentů certifikátem
- Rozšíření vyhledávání v EKP dle stávajících filtračních kritérií
- Zobrazení příloh daného výjezdu s označením elektronického podpisu

1.1.3 Serverová část stávajícího systému EZD

Pro implementaci elektronické zdravotnické dokumentace bude potřeba upravit serverovou část stávajícího systému EZD.

Stručný popis konceptu řešení:

- Obousměrná Integrace s archivem elektronické dokumentace (Pull/Push)
- Vyhledávání v archivu elektronické dokumentace dle zadaných meta dat.
- Úprava administrační konzole systému EZD

1.2 DODÁVKA ARCHIVU ELEKTRONICKÉ ZDRAVOTNICKÉ DOKUMENTACE (AZD)

Předmětem dodávky v této části předmětu plnění je dodávka dlouhodobého bezpečného důvěryhodného elektronického archivu elektronické zdravotnické dokumentace a ostatní dokumentace v souladu s legislativou (AZD). V tomto archivu bude ukládána elektronická dokumentace vzniklá v rámci provozu ZS. Součástí dodávky je veškerá nezbytná infrastruktura pro provoz a ukládání dat pro zajištění funkčnosti AZD (servery, úložiště).

Primárním požadavkem je efektivně zpracovávat a dlouhodobě archivovat elektronické dokumenty a zajistit jejich právní validitu. Elektronické dokumenty musí být důvěryhodné a musí mít po formální i po obsahové stránce stejně trvalou důkazní hodnotu jako papírové.

Archivace dokumentace zajistí dlouhodobé a důvěryhodné uložení elektronických dokumentů podle zákona č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě, Národního standardu pro elektronické systémy spisové služby (NSESS) a podle úrovně technického řešení problematiky obvyklého v Evropské unii.

Stručný popis konceptu řešení:

Požadavek na archiv elektronické dokumentace (AZD) plníme dodávkou produktu OBELISK Trusted Archive (OB-TA) v kombinaci s prověřeným hardware společnosti DELL. Služby důvěryhodného elektronického archivu poskytované produktem OB-TA odpovídají požadavkům služby vytvářející důvěru „uchovávání elektronických podpisů a pečetí“ dle nařízení eIDAS. OB-TA nabízí řešení pro dlouhodobou archivaci elektronických dokumentů, které zajišťuje jejich čitelnost a důvěryhodnost po celou dobu jejich životního cyklu. Řešení je založené na aplikaci moderních standardů s využitím bezpečnostních prvků elektronického podpisu/značky a časových razítek. Proces archivace vychází z obecných zásad pro práci



s dokumenty a legislativních požadavků. Dokumenty jsou zpracovávány automatizovaně a ukládány ve formátech vhodných pro zajištění dlouhodobé důvěryhodnosti.

Nezávislost na vstupním formátu

Díky dodržení principů OAIS OB-TA umožňuje archivaci jakéhokoliv souboru bez ohledu na nástroj, aplikaci nebo systém, kterým byl vytvořen.

Poskytování důkazního materiálu

V případě potřeby poskytuje OB-TA ve formě DIP důkazní materiál obsahující veškeré relevantní informace pro potřeby prokázání platnosti dokumentu a jeho bezpečnostních prvků.

Balíčkování

OB-TA nabízí možnost sdružování dokumentů do archivních balíčků, což minimalizuje požadavky na kvalifikovaná časová razítka.

- Libovolný počet dokumentů (obvyklé použití je 500-1000 dokumentů) lze seskupit do jednoho balíčku a výrazně optimalizovat potřebný počet časových razítek. Lze tak použít koncept jednoho kvalifikovaného časového razítka na celou skupinu ošetřených dokumentů.
- Prokázání platnosti dokumentu a jeho podpisů/razítek bez nutnosti existence ostatních dokumentů ve stejném balíčku nebo přístupu k nim.

Balíčkování dokumentů lze parametrizovat dle počtu dokumentů, velikosti nebo časového intervalu.

Logování a audit

OB-TA průběžně zaznamenává operace týkající se činnosti v archivu.

Součástí je i **OBELISK Digitální spisovna (OB-DS)**, která nabízí specifické funkce, které naplňují požadavky na provoz spisovny jako funkční složky elektronické spisové služby vyplývající ze zákona 499/2004 Sb. o archivnictví a spisové službě, vyhlášky 259/2012 Sb. o podrobnostech výkonu spisové služby a národního standardu pro elektronické systémy spisové služby NSESSS. Pro dlouhodobou péči o uložené dokumenty využívá OB-DS služeb dlouhodobého uchování elektronických podpisů, pečeti a časových razítek v souladu s Nařízením eIDAS poskytovaných produktem OB-TA.

V rámci skartačního řízení OB-DS poskytuje následující operace:

- Sestavení skartačního návrhu
- Vyjmutí určených SIP ze skartačního návrhu
- Schválení skartačního návrhu
- Export skartačního návrhu ve formě SIP bez komponent dle NSESSS pro potřeby provedení skartačního řízení v nadřazeném archivu původce
- Zpracování odpovědní dávky z nadřazeného archivu dle NSESSS
- Export SIP dle NSESSS včetně komponent pro uložení v nadřazeném archivu
- Vymazání dokumentů a spisů, které prošly skartačním řízením
- Vyhledávání a prohlížení historie provedených skartačních řízení



1.3 VYBUDOVÁNÍ REGISTRAČNÍ CERTIFIKAČNÍ AUTORITY

Předmětem dodávky v této části předmětu plnění je zřízení registrační autority a poskytnutí rozhraní pro správu certifikátů na pracovišti zadavatele pro vydávání kvalifikovaných (podpis) i komerčních certifikátů (autentizace).

Před vytvořením Registrační certifikační autority (Registračního místa) bude mezi Kvalifikovaným poskytovatelem a objednatelům uzavřena **Smlouva o poskytování certifikačních služeb**, která opravňuje objednatele k čerpání certifikačních služeb a **Příkazní smlouva**, která definuje postupy a podmínky provozu Registračního místa u Objednatele. Vzory obou smluv tvoří **kapitulu číslo 8 tohoto dokumentu**.

Po podpisu Příkazní smlouvy a tedy definování osob, které mají být nominovány do role „Operátora Registračního místa“, bude provedeno školení Operátorů RM, v oboustranně odsouhlaseném termínu. Po proškolení Operátorů bude udělena plná moc k vydávání certifikátů a umožněn přístup do systému Poskytovatele.

Správa certifikátů

Pro správu vydaných certifikátů (definování obsahu certifikátů, sledování průběhu žádostí, možnost zneplatnění certifikátu bez souhlasu podepisující osoby) bude Objednateli poskytnuta webová aplikace, jejíž správci budou definováni Smlouvou o poskytování služeb, uzavřenou mezi Poskytovatelem a Objednatelům.

1.4 ROZŠÍŘENÍ ZOS O ZÁLOŽNÍ ZDRAVOTNICKÉ OPERAČNÍ STŘEDISKO ZZS Pk (ZZOS ZZS Pk)

Předmětem dodávky v této části předmětu plnění je Rozšíření ZOS o Záložní zdravotnické operační středisko ZZS Pk (ZZOS ZZS Pk) a tím zajištění chodu operačního střediska ZZS Pk pro nenadálé situace v záložní lokalitě, a to tak, aby nebyla omezena úroveň poskytovaných služeb ZZS Pk při plnění úkolů které ZZS ze zákona plní na území Plzeňského kraje.

Jedná se tedy o následující oblasti:

1. Vybudování potřebné infrastruktury (HW a síťové), dodávka systémového SW a dodávka SW IS ZOS pro chod záložního operačního střediska.
2. Rozšíření stávajícího IS ZOS pro přechod a chod v záložním operačním středisku, včetně vzájemného propojení IS ZOS a IS ZZOS.

Stručný popis konceptu řešení:

1. Předmětem projektu je:
 - a. Záložní informační systém operačního řízení (IS ZOS) a všechny jeho komponenty potřebné pro chod záložního operačního střediska:
 - Dispečerský systém
 - Systém sledování vozů
 - Mobilní zadávání a elektronická karta pacienta
 - Návaznost na NIS IZS (příjem a odesílání datových vět a sdílení prostředků)



- Datová komunikace s výjezdovými stanovišti.
 - b. Součástí záložního řešení je i dodávka nezbytné HW a SW infrastruktury pro chod záložního operačního střediska. Tato infrastruktura bude poskytovat dostatečný výkon a prostor pro chod všech potřebných částí IS OŘ v rámci záložní lokality. Infrastruktura záložního střediska bude trvale dostupná.
 - c. Monitoring chodu a připravenosti záložního střediska jak z pohledu dostupnosti záložních systémů, tak aktuálnosti potřebných replikovaných dat.
2. Komunikační infrastruktura není předmětem projektu a bude zajištěna v rámci stávajícího a připravovaného připojení.
 3. Primární zdravotnické operační středisko – bude primárním střediskem a bude poskytovat data pro replikaci dat do záložního střediska.

Pro optimální řešení v případě nenadálých situací je nutné, aby i během standardního provozu bylo možné realizovat dispečerské pracoviště v záložní lokalitě a reálně zde realizovat operační řízení (i bez výpadku centrální technologie). Toto je výhodné pro testování a ověřování funkčnosti záložní lokality. Z hlediska ovládání a principu práce dispečera je třeba, aby přechod na záložní lokalitu neznamenal pro dispečera změnu a ten se mohl plně věnovat operačnímu řízení i v záložní lokalitě.

Záložní IS OŘ musí pro provoz ZZS zajistit maximální dostupnost ZZS pro plnění úkolů záchranné zdravotnické služby pro následující scénáře nenadálých situací:

1. Nutnost opuštění hlavního dispečinku (přesune se pouze dispečink do záložní lokality a IS ZOS je provozován přes WAN z hlavní lokality).
2. Nutnost vypnutí/havárie IS ZOS (nebo jejich částí) v hlavní lokalitě (přesouvá se chod IS ZOS – nebo jeho části do záložní lokality a dispečink zůstává v hlavní lokalitě).
3. Nedostupnost celé hlavní lokality (Dispečink a provoz IS ZOS se přesune zcela do záložní lokality).

Nabízené řešení je schopno plně realizovat uvedené scénáře.

Přičemž proces opuštění hlavního dispečinku a zprovoznění záložního dispečinku v záložní lokalitě bude probíhat podle interních směrnic ZZS, které přesně stanoví postupy a procesy, které budou v době nenadálé situace, a to pro jakýkoliv zmíněný scénář, realizovány. Vlastní směrnice bude doplněna a optimalizována v rámci tohoto projektu.

Pro tyto účely je dle zadávací dokumentace požadována instalace těchto součástí ZZOS ZZS Pk do záložní lokality:

1. IS OŘ (dispečink)
2. GIS a Systém sledování vozidel (AVL)
3. EKP/MZD a IS Pojišťovna
4. Záznamový systém hlasové komunikace

Tyto součásti jsou vzájemně propojeny (integrované) jednotlivými interface. Tyto interface budou v rámci projektu upraveny a rozšířeny tak aby bylo možné realizovat migraci provozu všech nebo jednotlivých těchto součástí do ZZOS ZZS PK se zajištěním maximální funkcionality integrace jednotlivých součástí

Vlastní přechod na provoz IS ZOS nebo její části ze záložní lokality bude prováděn automaticky nebo na základě inicializace Recovery plánu, který bude součástí dodávky projektu.



EVROPSKÁ UNIE
Evropský fond pro regionální rozvoj
Integrovaný regionální operační program



MINISTERSTVO
PRO MÍSTNÍ
ROZVOJ ČR

Ostatní technologie jako je radiový a telefonní komunikace a jejich integrace nebude v rámci tohoto projektu realizována. Stejně jak není součástí zajištění propojení ZZSOS do WAN sítě ZZS, sítě Internet a sítě NIS IZS.

1.4.1 IS OŘ (dispečink)

Pro realizaci IS OŘ (dispečink) – systém SOS bude realizován systém SOS firmy PER4MANCE v ZZSOS ZZS PAK a vlastní data z primární lokality budou do něj přenášena asynchronní replikací systému IS OŘ – SOS přes WAN síť ZZS. Tato replikace zajistí že (při fungování WAN) nebude ztráta dat větší jak 5min. Systém SOS v ZZOS ZZS PK bude obsahovat všechny požadované moduly.

Pro realizaci bude nutné upravit primární systém SOS, tak aby byla zajištěna replikace dat do záložní lokality dle požadovaných parametrů a včetně dat všech interface apod. Systém IS OŘ – SOS v primární lokalitě bude upraven tak, aby byl schopen využívat v případě nutnosti (jejich výpadek nebo údržba) navazující součásti ZZOS ZZS Pk (AVL, MZD/EKP, záznam hovorů) ze záložní lokality.

Rozsah vlastní integrace:

- Integrace na GIS – zobrazení polohy tísňové výzvy, polohy výjezdu, lokalizace v mapě apod.
- Integrace na systém sledování vozidel – předávání výzvy k výjezdu, příjem a sledování stavů, sběr informací o výjezdu vozidel.
- EKP – předávání dat o pacientovi/pacientech k výjezdu pro posádku/posádky.
- Integrace na záznamový systém – připojování záznamů hovorů, přehrávání záznamů apod.

Součástí projektu je i napojení záložního systému na NIS IZS, zajištění režimu přepojení v případě výpadku primárního napojení. Součástí přechodu na záložní IS OŘ bude i výměna datových vět NIS IZS prostřednictvím záložního připojení, a tak možnost zajistit součinnost složek IZS v rámci NIS IZS. Datová konektivita a registrace endpointu v rámci NIS bude zajištěna ZZS. Toto bude realizováno novou verzí NIS Endpointu včetně její instalace i v ZZOS ZZS PK, který bude umožňovat komunikovat se systémy NIS IZS a tuto komunikaci distribuovat na aktivní systém IS OŘ – SOS (primární nebo záložní lokalita).

Součástí dodávky projektu jsou i klienti systému SOS firmy PER4MANCE pro potřeby ZZOS ZZS PK a upgrade stávajících klientů na ZOS ZZS PK. Klienti IS OŘ – SOS umožní napojení na systém v primární i záložní lokalitě dle dostupnosti lokality. V případě výpadku systému v primární lokalitě automatizovaně přepojí na systém v záložní lokalitě po jeho aktivaci. Klient IS OŘ – SOS tak umožní automatickou identifikaci výpadku v hlavní lokalitě a přepnutí klienta IS OŘ do záložní lokality.

Součástí dodávky budou i úpravy stávajícího dispečerského systému tak, aby byl schopen při výpadku jakéhokoliv modulu/subsystému využít jeho záložní variantu provozovanou v záložní lokalitě.

Technologie přepnutí mezi systémy ZOS a ZZOS bude popsána v rámci Recovery plánu, který je součástí dodávky projektu.

Jak server SOS ta NIS Endpoint budou nainstalovány na serverech v ZZOS ZZS PK, které jsou součástí projektu.

1.4.2 GIS a Systém sledování vozidel (AVL)

Pro požadované funkce GIS a AVL v ZZSOS ZZS PK je předmětem dodávky záložní mapový server a GIS Klient, zajišťující zobrazení mapových podkladů, dále napojení na IS OŘ a NIS, zajišťující tok informací o lokalizaci, poloze událostí a SaP dalších složek a součástí je také licence pro záložní AVL - Fleetware,



EVROPSKÁ UNIE
Evropský fond pro regionální rozvoj
Integrovaný regionální operační program



MINISTERSTVO
PRO MÍSTNÍ
ROZVOJ ČR

zajišťující komunikaci s vozidly a sledování jejich polohy. Tato část dodávky je složena z produktů firmy RADIUM. V záložní lokalitě bude samostatná instance mapového serveru s kompletním vybavením mapových služeb, geokódových služeb a mapových podkladů tak, jako v primární lokalitě.

Uvedené servery (Záložní mapový server a záložní AVL – Fleetware) budou nainstalovány ve virtualizované platformě na serveru, který je součástí dodávky v rámci tohoto projektu. Servery tak budou trvale dostupné a monitorovatelné z centrálního monitoringu ZZS.

Synchronizace objektů a jejich vlastností bude probíhat z hlavní lokality do záložní lokality v pravidelném intervalu, který bude možné konfiguračně měnit.

Mobilní jednotky AVL umí redundantně posílat veškerá data až na 5 portů komunikačního serveru (CGU), na každý port lze připojit 1 konektor komunikační služby Fleetware tj. koncového systému. Z důvodu redundance komunikačních cest mezi jednotkou AVL a systémy Fleetware bude vytvořen záložní – sekundární komunikační CGU server v geograficky jiné lokalitě než primární komunikační CGU server. Záložní systém Fleetware bude mít připojen jak primární, tak sekundární komunikační CGU server. Všechna polohová i stavová data budou přijímána do ZZOS ZZS PK v reálném čase.

Při přechodu dispečinku ze záložní lokality budou poskytnuty požadované funkce a v první fázi bude zajištěna kompletní online situace vč. polohy vozidel a událostí, komunikace o výjezdu a stavu vozidel v rámci něj i napojení na NIS (Vlastní napojení na NIS bude zajištěno prostřednictvím ZZS) a IS OŘ (na ZOS nebo ZZOS). Tím bude zajištěn požadavek dostupnosti nejenom poslední operační situace ale její aktuálnost na ZZOS ZZS PK.

Záložní systém Fleetware umožňuje přeposílání výzev do vozidel pomocí Webové Služby. Směrování na správnou Webovou Službu bude realizováno konfigurací DNS záznamu. V jeden čas bude pouze jeden systém veden jako aktivní.

Při přechodu na provoz ze záložní lokality bude vždy postupováno dle Recovery plánu. Jeho součástí bude i aktivace všech ostatních služeb GIS a AVL, potřebných pro plnohodnotný běh v záložní lokalitě včetně napojení na systémy třetích stran, v případě přechodu na provoz ze záložní lokality delší, než jeden den.

Primární systém bude upraven tak, aby zajistil replikaci dat do záložní lokality v intervalu zajišťujícím povolenou ztrátu historický dat. Nabízené řešení zajistí replikace mapových podkladů plánovanou denní synchronizací (mapových a geocodingových dat) na záložní mapový server z ostrého mapového serveru standardními nástroji v rámci OS. Záložní systém bude schopen zajistit replikaci dat do primární lokality.

Přepnutí klientů FleetwareGIS na zálohu a zpět bude umožněno přímo z klienta. Samotné přepnutí však bude muset být provedeno v rámci Recovery plánu v závislosti na rozsahu výpadku. V případě potřeby bude pro bezproblémový přechod na záložní řešení k dispozici podpora dodavatele.

Technologie přepnutí mezi systémy ZOS a ZZOS bude popsána v rámci Recovery plánu, který je součástí dodávky projektu.

1.4.3 EKP/MZD a IS Pojišťovna

Pro realizaci MZD, EKP a POJ – systém ePaRe bude realizován záložní systém ePaRe firmy EMD z primární lokality budou do něj přenášena asynchronní replikací systému přes WAN síť ZZS. Tato replikace zajistí že (při fungování WAN) nebude ztráta dat větší jak 30min. Systém ePaRe bude obsahovat všechny požadované moduly.



Pro realizaci bude nutné upravit primární systém ePaRe, tak aby byla zajištěna replikace dat do záložní lokality dle požadovaných parametrů a včetně dat všech interface apod. Systém v primární lokalitě bude upraven tak, aby byl schopen využívat v případě nutnosti (jejich výpadek nebo údržba) navazující součásti ZZOS ZZS PK (SOS) ze záložní lokality.

Rozsah vlastní integrace:

- Integrace na AZD – ukládání a dolování dat z/do archivu elektronické dokumentace
- Integrace na SOS – dispečerský software firmy P4M

Součástí dodávky projektu jsou i klienti systému ePaRe firmy EMD pro potřeby ZZOS ZZS PK a upgrade stávajících klientů na ZOS ZZS PK. Klienti ePaRe umožní napojení na systém v primární i záložní lokalitě dle dostupnosti lokality. V případě výpadku systému v primární lokalitě automatizovaně přepojí na systém v záložní lokalitě po jeho aktivaci. Klient ePaRe tak umožní automatickou identifikaci výpadku v hlavní lokalitě a přepnutí klienta ePaRe do záložní lokality.

Součástí dodávky budou i úpravy stávajícího systému tak, aby byl schopen při výpadku jakéhokoliv modulu/subsystému využít jeho záložní variantu provozovanou v záložní lokalitě.

Technologie přepnutí mezi primárním a záložním systémem bude popsána v rámci Recovery plánu, který je součástí dodávky projektu.

Uvedené servery budou nainstalovány ve virtualizované platformě na serveru, který je součástí dodávky v rámci tohoto projektu. Servery tak budou trvale dostupné a monitorovatelné z centrálního monitoringu ZZS.

1.4.4 Telefonní ústředna

Dle zadávací dokumentace není součástí projektu dodávka licencí telefonní ústředny ani dodávka HW komponent jako jsou hlasové brány a fyzické telefonní přístroje ale je požadována součinnost při instalaci záložních komponent stávající telefonní ústředny na dodávané systémové HW/SW prostředky v záložní lokalitě. Tato součinnost bude poskytnuta v plné míře dle požadavků ZZS.

1.4.5 Radiová komunikace

Radiokomunikační technika není do ZZOS v rámci dodávky pořizována.

ZZS zajistí pro práci záložního ZOS minimálně dvě samostatné radiostanice.

1.4.6 Integrace telefonie a radiofonie

Radiokomunikační technika není do ZZOS v rámci dodávky pořizována.

Vlastní obsluha hlasové komunikace dispečerských pracovišť na záložním ZOS bude realizována prostřednictvím telefonních přístrojů (nejsou součástí dodávky) a samostatných radiostanic (nejsou součástí dodávky).

1.4.7 Záznamový systém hlasové komunikace

Pro záznamový systém hlasové komunikace ZZOS ZZS PK je nabízeno řešení firmy RETIA ve kterém se použije záznamové zařízení ReDat®3 Záznamová Jednotka (typ IC), která zajistí záznam požadovaného počtu kanálů. Pro práci se záznamy a k jejich archivaci bude využit aplikační server ReDat® eXperience.



EVROPSKÁ UNIE
Evropský fond pro regionální rozvoj
Integrovaný regionální operační program



MINISTERSTVO
PRO MÍSTNÍ
ROZVOJ ČR

ReDat® eXperience plní funkci tenkého klienta, který umožňuje webový přístup k záznamům přes http/https protokol přes webový prohlížeč.

Zaznamenané hovory jsou po jejich nahrání na záznamové jednotce vždy replikovány do SQL databáze a archivovány do dlouhodobého archívu v rámci aplikačního severu ReDat® eXperience. Přístup uživatelů k záznamům v rámci ReDat® eXperience je zajištěn prostřednictvím webového prohlížeče (http/https protokol) z pracovních stanic zákazníků, dle nastaveného oprávnění. ReDat® eXperience podporuje hierarchickou strukturu přístupových práv a umožňuje konfiguraci neomezeného počtu uživatelů.

Systém je navržen tak aby pokryl záznam 4 ks IP telefonie operátorů, 1 ks ISDN30 a 2 ks radiostanic (celkem: 36 kanálů) a plnil všechny požadované funkce stanovené v zadávací dokumentaci. Implementace záložní lokality nikterak neovlivní chod stávajícího systému a bude plně oddělen. Systémovými nástroji bude v rámci projektu zajištěna možnost archivace všech hlasových záznamů (ZOS + ZZOS) na společné diskové úložiště dle specifikace ZZS.

Záznamové zařízení ReDat®3 Záznamová Jednotka (typ IC) je samostatné HW zařízení, které bude nainstalováno do RACKu (který není součástí projektu) v ZZOS a napojeno na vstupní linku ISDN30 a další technologie. Systém ReDat® eXperience bude spuštěn ve virtualizovaném prostředí serveru, který je součástí dodávky projektu.

1.4.8 Vybavení záložního DC: dodávka nezbytné HW a síťové infrastruktury a nezbytného systémového SW pro ZZOS ZZS Pk.

Součástí dodávky vybavení záložního DC je i dodávka nezbytné HW a síťové infrastruktury a nezbytného systémového SW.

Z hlediska HW a síťové infrastruktury se jedná o následující komponenty:

- Server pro virtualizaci
- Server pro IS OŘ - SOS
- FireWallu pro záložní ZOS

Předpokladem dodávky HW a síťové infrastruktury je možnost napojení zařízení na stávající zálohované napájení v záložním DC a dostatečný prostor ve standardní skříni RACK. Dále bude využito stávající zabezpečené propojení záložního DC do WAN sítě a realizace IP telefonie pro ZZOS ZZS PK včetně vstupní linky ISDN30. ZZS PK také zajistí napojení na externí síť NIS - ITS a Internet v dostatečné kvalitě.

Součástí dodávky bude i systémový SW.

1.4.8.1 Server pro virtualizaci

Server pro virtualizaci je nabízen server PowerEdge firmy DELL, který plně splňuje zadávací podmínky a umožní chod dodávaných systémů, záložní telefonní ústředny a záložního domain controleru (minimálně včetně DNS a NPS) domény Windows ZZS. Nabízená konfigurace serveru plně splňuje požadavky zadávací dokumentace. Součástí HW serveru bude i licence Windows Datacenter pro chod Windows serverů (včetně záložního domain controleru).

Server bude nainstalován do RACKu (který není součástí projektu) v ZZOS ZZS PK a napojen na stávající aktivní prvky v ZZOS pro propojení jednotlivých komponent (min. 48 portů 1Gbps).



EVROPSKÁ UNIE
Evropský fond pro regionální rozvoj
Integrovaný regionální operační program



MINISTERSTVO
PRO MÍSTNÍ
ROZVOJ ČR

Server má nezávislý management serveru pro jeho vzdálenou správu. Na serveru bude nainstalována Virtualizační platforma a jednotlivé virtuální servery. Pro chod virtuálních serverů bude využito lokální úložiště na nabízeném serveru.

1.4.8.2 Server pro IS OŘ - SOS

Server pro IS OŘ SOS je nabízen server PowerEdge firmy DELL, který umožní chod systému IS OŘ SOS v záložní lokalitě. Nabízená konfigurace serveru plně splňuje požadavky zadávací dokumentace.

Server bude nainstalován do RACKu (který není součástí projektu) v ZZOS ZZS PK a napojen na stávající aktivní prvky v ZZOS pro propojení jednotlivých komponent (min. 48 portů 1Gbps).

Pro chod serveru bude využito lokální úložiště na nabízeném serveru.

1.4.8.3 FireWallu pro záložní ZOS

Pro potřeby oddělovat externí síť připojené v rámci záložního ZOS (internet apod.) je nabízen FireWall Cisco ASA s licencemi a konfigurací, která plně splňuje požadavky zadávací dokumentace.

FireWall bude plnit jak požadavky na oddělení externích sítí, a to včetně moderních bezpečnostních funkcí (IPS, Stavový a Aplikační Firewall), tak i možnost zabezpečeného připojení do ZZOS prostřednictvím VPN připojení.

FireWall bude nainstalován do RACKu (který není součástí projektu) v ZZOS ZZS PK a napojen na stávající aktivní prvky v ZZOS pro propojení jednotlivých komponent (min. 48 portů 1Gbps). Stávající aktivní prvky budou využity i na segmentaci sítí v rámci ZZOS.

1.4.8.4 Systémový SW

Součástí dodávky virtualizačního serveru bude i licence Windows Datacenter, která umožní chod veškerých Windows Serverů včetně domain controleru stávající domény ZZS PK. Součástí tohoto serveru bude i virtualizační platforma VMware (minimálně ve verzi Free vSphere Hypervisor – ESXi) z důvodu kompatibility se stávajícím řešením.

Ostatní potřebné operační systémy (mimo Windows) budou součástí dodávky nebo jako free licence.

Pro všechny dodávané systémy budou dosáány i licence DB Microsoft SQL a pro záložní systém IS OŘ je bude využito stávající licence ORACLE.

1.5 IMPLEMENTACE PŘEDMĚTU PLNĚNÍ

V této kapitole je uveden detailní popis postupu implementace předmětu plnění včetně detailního popisu způsobu realizace implementačních služeb uvedených v kapitole 3.5 Přílohy 3.a -Technická specifikace.

Před zahájením implementačních prací bude zpracována Implementační analýza včetně návrhu řešení (konkretizace implementačního postupu, přesné konfigurace a instalačního a montážního návrhu řešení z nabídky), která bude zahrnovat informace pro všechny aktivity potřebné pro řádné zajištění implementace předmětu plnění. Implementační analýza včetně návrhu řešení bude před zahájením prací schválena objednatel. Implementační analýza včetně návrhu řešení zohlední podmínky stávajícího stavu, požadavky cílového stavu.



EVROPSKÁ UNIE
Evropský fond pro regionální rozvoj
Integrovaný regionální operační program



MINISTERSTVO
PRO MÍSTNÍ
ROZVOJ ČR

V rámci projektu bude zajištěno projektové vedení/řízení. Projektové řízení bude jak centrální pro celý projekt ta rozděleno na projektové týmy dle oblasti dodávky a to minimálně následovně:

- Hlavní projektový tým
- Elektronická zdravotní dokumentace její archiv a certifikační autorita
- Záložní ZOS

1.5.1 Zavedení elektronické zdravotnické dokumentace

Zavedení elektronické zdravotnické dokumentace bude rozděleno do následujících fází:

- Implementace SDK pro práci s certifikátem uloženém na bezpečnostním prvku
- Implementace workflow podepisování v modulu MZD
- Implementace workflow podepisování v modulu EKP
- Úprava grafické části obrazovky tisku dokumentů
- Rozšíření vyhledávání v EKP dle stávajících filtračních kritérií
- Zobrazení příloh daného výjezdu s označením elektronického podpisu
- Nasazení integrační komponenty pro práci s digitálním archivem

Některé výše uvedené implementační kroky budou probíhat současně jako například úprava zdrojových kódů aplikací.

Posloupnost jednotlivých kroků při samotném nasazování v cílovém prostředí bude následující:

- Předimplementační kroky v prostředí objednatele – jedná se hlavně o verifikaci serverového stávajícího prostředí
- Aktualizace databázových struktur stávajícího systému EZD – bude zaručena zpětná kompatibilita stávající verze MZD, EKP a POJ
- Aktualizace aplikační části stávajícího systému EZD– bude zaručena zpětná kompatibilita stávající verze MZD, EKP a POJ
- Nasazení BETA verzí MZD, EKP a POJ pro ověření funkčních požadavků
- Verifikace dodávaného řešení oproti funkčním požadavkům
- Nasazení ostrých verzí MZD, EKP a POJ

V každé fázi implementace bude zákazník informován zda daný krok bude mít dopad na provoz a vždy budou aktivity koordinovány tak, aby byl dopad na provoz.

1.5.2 Dodávka archivu elektronické zdravotnické dokumentace (AZD)

Dodávka archivu elektronické zdravotnické dokumentace je složena ze dvou hlavních částí:

- dodávka a instalace potřebného hardware, tj. provozních serverů a dokumentového úložiště a
- instalace a konfigurace softwarové vrstvy OBELISK Trusted Archive.

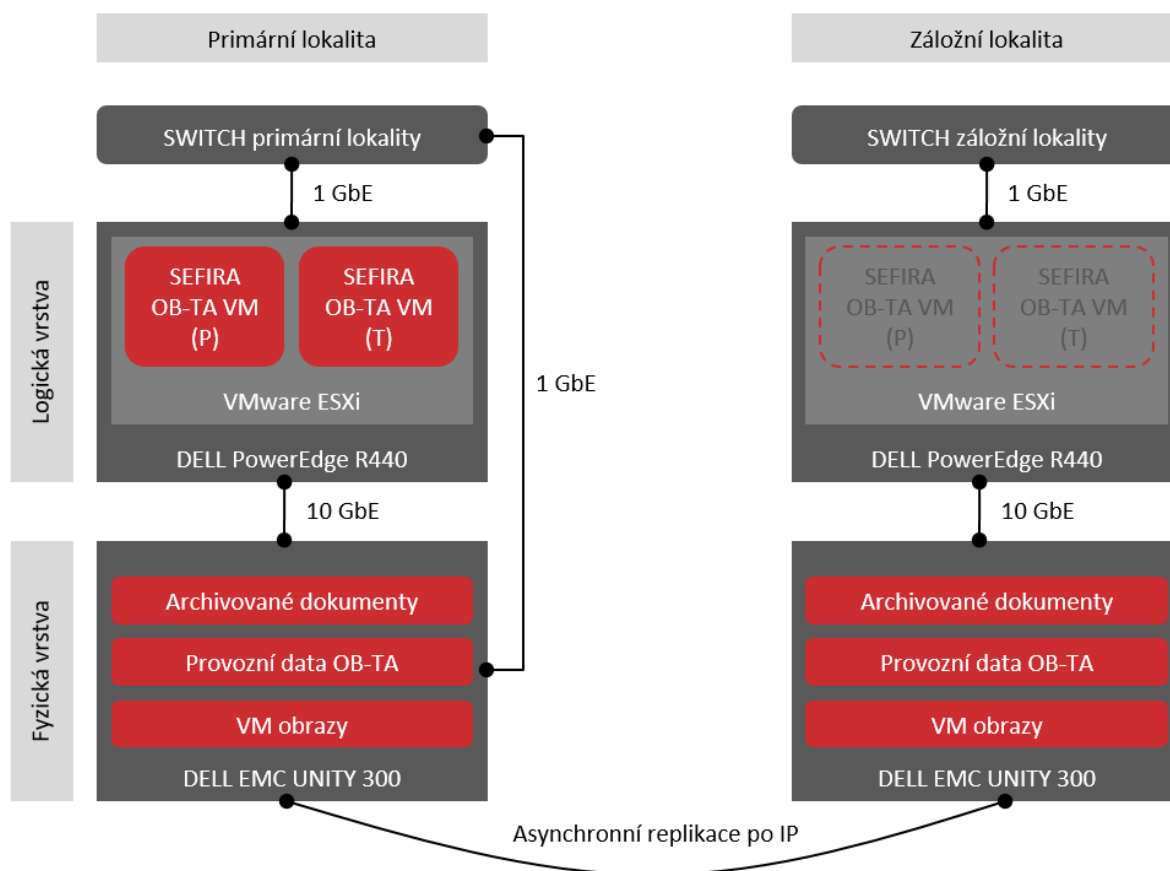
Dodávka AZD má následující fáze:



1. Počáteční implementační analýza.
2. Dodávka, instalace a konfigurace serverů a úložiště.
3. Instalace a konfigurace OBELISK Trusted Archive.
4. Dokumentace a školení obsluhy.

Dodávka a instalace HW

Pro provoz archivu dodáme a nainstalujeme veškerý potřebný provozní a úložný hardware dle následující fyzické architektury. V obou lokalitách je identický hardware. Úložiště je replikováno do záložní lokality skrz WAN ZS. V případě výpadku primární lokality jsou virtuální servery AZD rozběhnuty v záložní lokalitě.



Obrázek 1 / Navržená fyzická architektura AZD.

Logická vrstva archivu je provozována na serveru DELL PowerEdge R440 (2 kusy) s následujícími parametry.

Parametr	Hodnota	Komentář
CPU	1x Intel Xeon Silver 4110 2.1G, 8C/16T, 9.6GT/s 2UPI, 11M Cache, Turbo, HT (85W) DDR4-2400	
RAM	2x 16GB RDIMM, 2667MT/s, Dual Rank	



HD	2x 16GB microSDHC/SDXC Card	Server je bez disků, pouze s SD kartou s ESXi. Veškerá data jsou v úložišti.
ETH	<ul style="list-style-type: none">Broadcom 57412 Dual Port 10Gb, SFP+, PCIe Adapter, Full HeightDual-Port 1GbE On-Board LOM	
Napájení	Dual, Hot Plug, Redundant Power Supply (1+1), 550W	
Další	Součástí serveru je licence pro Windows Server 2016, Standard, 16CORE	
Podpora	3Yr ProSupport and Next Business Day Onsite Service	

Provozní data AZD a archivované dokumenty jsou ukládány v úložišti DELL EMC Unity 300 (2 kusy). Úložiště je s provozními servery propojeno pomocí iSCSI (10 GbE). Data z primárního úložiště se po IP replikují do záložní lokality.

Parametr	Hodnota	Komentář
Provedení	Rack mount, 2U	
HD	10x 1.8 TB 10k SAS 25x2.5	
ETH	4x 10GB SFP iSCSI/ETH	
Podpora	PROSUPPORT W/NBD-HARDWARE SUPPORT - 36month PROSUPPORT W/NBD-SOFTWARE SUPPORT - 36month	

Instalace a konfigurace OBELISK Trusted Archive

OBELISK Trusted Archive se instaluje ve formě softwarové virtuální appliance, kterou rozběhneme na připraveném serveru DELL PowerEdge R440 s VMware ESXi. Následně provedeme konfiguraci archivačních politik, uživatelských účtů a integračního rozhraní.

Zálohování

- OBELISK Trusted Archive obsahuje databázi Oracle, kterou je třeba zálohovat. Soubory k zálohování jsou připraveny na připojený sdílený adresář zadavatele, odkud si je může přebrat zálohovací SW.
- OBELISK Trusted Archive lze zálohovat jako VM obraz.
- Zálohování dokumentů předpokládáme prostředky zadavatele přímo z úložiště po NFS/CIFS.

Zabezpečení



- OBELISK Trusted Archive je zabezpečená šifrovaná appliance přístupná pouze skrz restricted shell pro základní správcovské úkony, webové rozhraní pro obsluhu a integrační rozhraní pro systémy ZZS.
- Webové uživatelské rozhraní je k dispozici skrz šifrovaný protokol HTTPS po autentizaci uživatelů pomocí jména a hesla (lze napojit na LDAP).
- Integrační rozhraní je pro systémy k dispozici skrz šifrovaný protokol HTTPS po autentizaci pomocí http/BASIC.

1.5.3 Vybudování registrační certifikační autority

Před vytvořením Registrační certifikační autority (Registračního místa) bude mezi Kvalifikovaným poskytovatelem a objednatelem uzavřena **Smlouva o poskytování certifikačních služeb**, která opravňuje objednatele k čerpání certifikačních služeb a **Příkazní smlouva**, která definuje postupy a podmínky provozu Registračního místa u Objednatele. Vzory obou smluv tvoří **kapitulu číslo 8 tohoto dokumentu**.

Dokumenty získané od žadatelů o certifikáty jsou do výše uvedených skříní ukládány ve složkách pro každého žadatele (euroobaly) a následně zasílány do sídla Poskytovatele ke kontrole, zhruba jednou měsíčně.

1.5.4 Rozšíření ZOS o Záložní zdravotnické operační středisko ZZS Pk (ZZOS ZZS Pk)

Implementace rozšíření ZOS o Záložní ZOZ ZZS PK bude rozdělena do následujících celků, které mohou probíhat současně:

- Fyzická instalace vybavení záložního DC
- Úprava stávajících systémů o funkcionality potřebné pro provoz ZZOS
- Instalace systémů ZZSO v záložním DC a jejich napojení na primární ZOS
- Ověření funkcionality ZZOS

1.5.4.1 Fyzická instalace vybavení záložního DC

Do stávajícího prostředí ZZOS ZZS PK (RACK, Napájení, propojení do WAN/LAN a IP telefonie) budou instalovány dodávané komponenty.

Všechny dodávané zařízení jsou instalovatelné do RACKU. Jedná se o následující zařízení:

- Server pro virtualizaci
- Server pro IS OŘ
- FireWall
- Záznamová jednotka Redat3

Vlastní instalace HW do záložního DC nijak neovlivní chod stávajících systémů.

Součástí implementace bude i stanovení adresních rozsahů (IP adresace) a jmenné konvence dle zvyklostí a požadavků ZZS.



1.5.4.2 Úprava stávajících systémů o funkcionality potřebné pro provoz ZZOS

Pro splnění požadavků dle zadávací dokumentace bude nutné realizovat i úpravy stávajících systémů. Některé úpravy budou vyžadovat krátké odstávky systémů – snahou bude tyto odstávky minimalizovat na nezbytně nutnou dobu.

Tyto úpravy budou naplánovány společně se ZZS a to po jednotlivých částech, tak aby byla ovlivněna vždy pouze jedna komponenta ZOS.

Samostatnou částí bude úprava klientů dispečerských stanic (IS OŘ – SOS a GIS klient). Zde se bude provádět implementace dle dohody s dispečinkem ZZS.

1.5.4.3 Instalace systémů ZZSO v záložním DC a jejich napojení na primární ZOS

V první fázi instalace ZZOS ZZS PK budou nainstalovány servery v dodávaném prostředí a následně bude zprovozněna a otestována vlastní replikace v rámci WAN sítě ZZS. Při této replikaci dat bude ověřena stabilita propojení lokalit.

Jednotlivé technologie v ZZOS budou již konfigurovány pro změny konfigurací jednotlivých technologií a jejich migraci mezi ZOS a ZZOS.

Následně se budou ověřovat všechny interface, které budou ze ZZOS dostupné, a to včetně napojení na NIS (fyzické propojení NIS není součástí projektu).

Po zprovoznění systémů IS OŘ SOS a GIS bude provedena instalace na klienty ZZOS (klienti PC/notebook nejsou součástí dodávky) a ověřena jejich funkčnost.

Po zprovoznění ostatních technologií budou odzkoušeny zbylé požadované vlastnosti řešení ZZOS ZZS PK.

1.5.4.4 Ověření funkcionality ZZOS

Posledním krokem implementace bude ověření funkcionality ZZOS v souladu se zadávací dokumentací. Budou připraveny scénáře akceptačních testů a o jejich provedení bude sepsán zápis.

1.6 ZPŮSOB REALIZACE IMPLEMENTAČNÍCH SLUŽEB

Popis řešení:

Způsob realizace implementačních služeb bude plně odpovídat specifikaci uvedené v kapitole 3.5 Přílohy 3.a - Technická specifikace Zadávací dokumentace viz požadavky uvedené níže.

Součástí předmětu plnění je zajištění služeb souvisejících s realizací předmětu plnění minimálně v následujícím rozsahu:

- 1) Objednatel požaduje před zahájením implementačních prací zpracování **Implementační analýzy včetně návrhu řešení** (konkretizace implementačního postupu, přesné konfigurace a instalačního a montážního návrhu řešení z nabídky), která bude zahrnovat informace pro všechny aktivity potřebné pro řádné zajištění implementace předmětu plnění. Implementační analýza včetně návrhu řešení musí být před zahájením prací schválena objednatelem. Implementační analýza



včetně návrhu řešení musí zohlednit podmínky stávajícího stavu, požadavky cílového stavu a musí obsahovat minimálně tyto části:

a) Implementační analýza – zjištění týkající se prostředí objednatele, bude obsahovat alespoň následující:

- i) Seznam technologií, které mají vliv/dopad na dodávku
- ii) Identifikace zdrojů dat využitých pro dodávku
- iii) Evaluace bezpečnosti systému a rizikových faktorů
- iv) Implementační upřesnění specifikace požadavků
- v) Výstupy z analýzy okolí – sběr a analýza informací vztahujících se k dodávce (např. součinnosti apod.)

b) Detailní popis cílového stavu (instalační a montážní upřesnění návrhu řešení z nabídky)

Popis bude obsahovat alespoň:

- i) Rozpracování návrhu řešení z nabídky zhotovitele z pohledu instalací a montáže dle informací z implementační analýzy
- ii) Upřesnění rozhraní pro integraci na IS a technologie třetích stran (v případě nutnosti)
- iii) Způsob zajištění projektového řízení na straně zhotovitele pro realizaci předmětu plnění (harmonogram, projektový tým, koordinační mechanismy apod.)
- iv) Detailní návrh a popis postupu implementace, instalace a montáže předmětu plnění
- v) Detailní popis zajištění bezpečnosti systému a informací

Detailní harmonogram projektu včetně uvedení kritických milníků. Kritické milníky jsou termíny dosažení určitých fází projektu, které jsou pro naplnění cílů projektu klíčové. Kritické milníky budou obsahovat minimálně aktivity vedené v kapitole **Chyba! Nenalezen zdroj odkazů.** - **Chyba! Nenalezen zdroj odkazů.**, s uvedením konkrétních termínů, zhotovitel vhodným způsobem může rozšířit kritické milníky o další aktivity, které mohou být pro projekt klíčové.

- vi) Detailní popis navrhovaného seznámení s funkcionalitami, obsluhou dodávaného zařízení a budoucím provozem

2) **Zajištění projektového vedení/řízení** realizace předmětu plnění ze strany zhotovitele a jeho případných subdodavatelů.

3) **Vývoj, implementace a nastavení** informačních a komunikačních technologií odpovídající schválenému návrhu řešení uvedenému v Implementační analýze a příprava pro ověření ze strany objednatele, alespoň v následujícím rozsahu:

- a) Vývoj na straně zhotovitele – vývoj jednotlivých systémů, úpravy existujících produktů, jejich parametrizace a nastavení, vývoj a ověřování integračních rozhraní, součinnost se třetími stranami v souvisejících oblastech.
- b) Instalace a implementace do prostředí objednatele v testovacím režimu.
- c) Interní ověření na straně zhotovitele a příprava podkladů pro ověření na straně objednatele (dokumentace, organizace testování a další).
- d) Příprava a naplnění základních dat – z integračních úloh, číselníky, uživatelé a další.

Provedením těchto činností bude zajištěna připravenost pro ověření ze strany objednatele.

4) **Dodávka předmětu plnění.** Součástí dodávky musí být instalace, upgrade a sestavení předmětu zakázky včetně:



- a) Instalace, upgrade a zahoření HW na místě,
 - b) Instalace a nastavení HW a SW budou provedeny kvalifikovanými osobami pro dané typy zařízení
 - c) Nastavení HW a aplikací
- 5) **Zajištění instalace všech součástí dodávky** v určených lokalitách a prostorách objednatele.
- 6) **Zajištění instalace a připojení** k zařízením a technickým prostředkům zajištěným objednatelem.
- 7) **Realizace pilotního provozu** k ověření funkčnosti systému na menším objemu dat, s menším počtem uživatelů a na menším počtu zařízení.
- 8) **Převedení systémů do zkušebního provozu** a plná podpora uživatelů v rámci zkušebního provozu včetně technické podpory. V této etapě budou realizována požadovaná seznámení s funkcionalitami, obsluhou dodávaného zařízení a budoucím provozem.
- 9) **Zpracování dokumentace skutečného provedení, systémové a provozní dokumentace** – součástí předmětu plnění je zajištění systémové a provozní dokumentace související s realizací předmětu plnění minimálně v následujícím rozsahu:

Název	Popis
Uživatelská dokumentace	Bude popisovat konkrétní funkčnost z pohledu uživatele tak, aby byl uživatel schopen práce s informačním systémem a pochopil význam jednotlivých částí systému a vazeb mezi nimi. V uživatelské příručce bude popisován způsob práce s jednotlivými částmi systému, vazby mezi nimi včetně popisu součástí jednotlivých částí systému. K usnadnění práce bude sloužit popis jednotlivých obrazovek, ovládacích prvků na obrazovkách a jejich významů, který bude uveden v rámci uživatelské dokumentace.
Dokumentace skutečného provedení a systémová/provozní dokumentace	Obsahuje popis informačního systému (rozhraní a služby) včetně popisu správy informačního systému, definování uživatelů, jejich oprávnění a povinností a detailní popis údržby systému.
Bezpečnostní dokumentace	Účelem bezpečnostní dokumentace je definovat závazná pravidla pro zajištění informační bezpečnosti včetně stanovení bezpečnostních opatření. Součástí této dokumentace bude uveden seznam, který bude obsahovat seznam všech externích zdrojů, ke kterým se jednotlivé servery (součásti systému) připojují, včetně uvedení síťových protokolů, pomocí kterých se s daným externím zdrojem komunikuje. V případě, že na servery (součásti systému) existuje vzdálený přístup, musí být tento přístup jasně specifikován (vzdálené zařízení, síťový protokol) a popsán zdůvodnění takového přístupu (dohled, správa DB atd.)
Disaster & Recovery Plan	Plán řešení situací v případě výpadků a obnovy funkčnosti systému. Součástí je plán a způsob provádění zálohy a případného způsobu obnovy a obnovy funkčnosti i v případě jiných technických výpadků. Dokument bude vytvářen v součinnosti s objednatelem.
Projektová	Smluvní dokumentace, harmonogram realizace projektu, analýzy



Název	Popis
dokumentace	a prováděcí projekty, zápisy z jednání, protokoly (předávací, akceptační)

Tabulka 1: Dokumentace – požadavky na zpracování

Dokumentace bude dodána v relevantním rozsahu na všechna místa plnění projektu.

Dokumentace bude v souladu se zákonem č. 365/2000 Sb. o informačních systémech veřejné správy a prováděcích právních předpisů, v platném znění.

Dokumenty budou zpracovávány v následujících programech elektronicky a uloženy v následujících formátech:

- MS Office 2010 (MS Word 2010, MS Excel 2010, MS PowerPoint 2010)
- MS Project 2010
- WinZip (formát .zip)
- Portable Document Format (formát .pdf).

Preferovaná forma předávaných dokumentů, které nebudou vyžadovat podpisy konkrétních osob je elektronicky a to na elektronických nosičích (CD, DVD, flash disk, atp.). K předávání a k archivaci souborů se používají média s možností pouze zápisu, nikoliv přepisovatelná.

Veškerá dokumentace bude podléhat schvalování (akceptaci) při převzetí ze strany objednatele.

Veškerá dokumentace musí být zhotovena výhradně v českém jazyce, bude dodána ve 2x kopiích v elektronické formě ve standardních formátech (MS Office a PDF) používaných objednatelem na datovém nosiči a 1x kopii v papírové formě.

- 10) **Provedení akceptačních testů.** Zhotovitel je povinen kompletně připravit podklady pro akceptaci dodaného řešení. Součástí akceptace bude akceptační protokol a kompletní předávací dokumentace.
- 11) **Uvedení systému do produkčního provozu,** zajištění potřebných nastavení a přístupů pro všechny pracovníky objednatele, minimalizace dopadů na provoz objednatele při přechodu a zvýšená podpora bezprostředně po přechodu do produkčního provozu.
- 12) Zhotovitel dle svého uvážení doplní v nabídce další služby, které jsou dle jeho názoru nezbytné pro úspěšnou realizaci zakázky.
- 13) Veškeré náklady na zajištění služeb souvisejících s realizací předmětu plnění musí být zahrnuty v ceně odpovídající části předmětu dodávky.

1.6.1 Seznámení s funkcionalitami, obsluhou dodávaného systému

V této kapitole jsou uvedeny požadavky na seznámení s funkcionalitami, obsluhou dodávaného zařízení a jeho budoucím provozem:

- 1) Zhotovitel proškolí pracovníky objednatele se všemi typy dodaných zařízení a aplikací a problematikou jejich užití, provozu a obsluhy. Zhotovitel se zavazuje poskytnout informace minimálně k následujícím tématům v dostatečném detailu pro porozumění činnosti zařízení a způsobu provozu:
 - a) Základní produktové seznámení s jednotlivými dílčími technologickými celky.
 - b) Celkové schéma součinnosti jednotlivých zařízení a jejich návaznosti.
 - c) Obsluha jednotlivých dílčích modulů, aplikací a technologických celků
 - d) Použitá nastavení zařízení, detailnější rozbor použitých konfigurací.



EVROPSKÁ UNIE
Evropský fond pro regionální rozvoj
Integrovaný regionální operační program



MINISTERSTVO
PRO MÍSTNÍ
ROZVOJ ČR

- e) Základní kroky správy, diagnostiky a elementární postupy pro řešení problémů.
- 2) Poskytnuté informace zajistí seznámení pracovníků objednatele se všemi podstatnými částmi dodávky v rozsahu potřebném pro obsluhu, provoz, údržbu a identifikaci nestandardních stavů systému a jejich příčin.
 - 3) Vše uvedené bude probíhat v prostorách objednatele s využitím vybavení dodaného v rámci této veřejné zakázky, případně zajištěné ze strany objednatele.
 - 4) Konkrétní termíny určí objednatel dle postupu v rámci realizace projektu a dostupnosti zainteresovaných osob.
 - 5) Seznámení s funkcionalitami, obsluhou dodávaného systému se týká klíčových uživatelů, ostatní uživatelé budou proškoleni klíčovými uživateli.

Veškeré náklady na zajištění těchto činností musí být zahrnuty v ceně odpovídající části předmětu dodávky.



2 DETAILNÍ POPIS FUNKČNÍCH VLASTNOSTÍ

V této kapitole je uveden detailní popis funkčních vlastností nabízeného plnění ve struktuře a rozsahu uvedených v kapitole 3 Přílohy 3.a - Technická specifikace.

Popis řešení:

Nabízené řešení splňuje veškeré požadavky uvedené v této kapitole.

Předmětem plnění veřejné zakázky (dílem) je komplexní dodávka a implementace modernizace (rozvoje) stávajícího Informačního systému zdravotnického operačního střediska (IS ZOS) Zdravotnické záchranné služby Plzeňského kraje (ZZS Pk), souvisejících technologií, SW, systémového SW, HW a komunikační infrastruktury a související vybavení a služeb. Součástí plnění VZ jsou dále servisní služby po dobu udržitelnosti projektu.

Zdravotnická záchranná služba Plzeňského kraje, příspěvková organizace je základní složkou IZS a v souladu s legislativou plní úkoly i v případě mimořádných událostí a krizových situací, kdy může být těmito událostmi/situacemi zasaženo zdravotnické operační středisko (ZOS) a došlo by tedy k omezení, případně znemožnění poskytování úkolů ZZS Pk.

Předmětem projektu je modernizace a rozvoj IS zdravotnického operačního střediska (ZOS) a souvisejících technologií a to konkrétně rozšíření o Záložní zdravotnické operační středisko Zdravotnické záchranné služby Plzeňského kraje (ZZOS ZZS Pk), zavedení elektronické zdravotnické dokumentace (EZD) a archivu elektronické zdravotnické dokumentace (AZD), dovybavení primárního DC (dodávka nezbytné HW a SW infrastruktury pro nové části IS ZOS ZZS Pk), vybavení záložního DC (dodávka nezbytné HW a SW infrastruktury pro ZZOS ZZS Pk).

Tento projekt je rozvojem stávajícího IS ZOS a jeho rozšíření a modernizace tak, aby:

1. byl dostupný v záložní lokalitě a v této lokalitě byl funkční i v případech, kdy dojde k výpadku/omezení funkčnosti primární lokality a přesunu personálu do záložní lokality, odkud bude zajištěno poskytování služeb a plnění úkolů ZZS Pk – rozšíření a modernizace není prostým technologickým řešením vysoké dostupnosti a geografické dostupnosti IS na úrovni infrastruktury. Částečně bude zajištěno na úrovni infrastruktury a technologií, nicméně většina integrací na externí systémy a technologie bude muset být řešena odděleně a bude muset být vyřešen způsob přepínání těchto integrací, souběžné napojení integrací, vyřešení validity dat vyplývajících z duplicitní výměny dat s částí externích systémů a v neposlední řadě zajištění konzistence a úplnosti dat v primárním systému po skončení mimořádné události a krizové situace.
2. Byla zavedeno plně elektronické zpracování a archivace zdravotnické dokumentace a tím omezení papírové dokumentace. Součástí bude nejen úprava systému MZD/EKP, ale i doplnění o elektronický archiv zdravotnické dokumentace a zajištění identity personálu v souladu s eIDAS.

Předmět plnění (dílo) a související služby jsou detailně popsány v kap. 0 – 3. Přílohy 3.a - Technická specifikace dle Zadávací dokumentace.

Požadavky na servisní služby k tomuto Dílu jsou definovány v kap. 5 – Detailní popis podpory provozu. Přílohy 3.a - Technická specifikace dle Zadávací dokumentace.



2.1 POŽADAVKY NA DODÁVKY

V této kapitole jsou uvedeny požadavky na dodávky.

2.1.1 Obecné a společné požadavky

V této kapitole jsou uvedeny obecné požadavky na požadované řešení:

#	Požadavek
P.1	Dodávaný systém musí svojí architekturou splňovat obecné zásady informační bezpečnosti v míře, odpovídající charakteru užití a kategorii zpracovávaných dat (GDPR).
P.2	Veškeré nabízené SW i HW prvky musí být plně kompatibilní se stávajícím systémem IS ZZS Pk.
P.3	Součástí implementace musí být i veškeré potřebné licence a služby nezbytné pro dodávku a provoz IS ZZS Pk.
P.4	Zaručená perspektiva rozvoje a podpory je minimálně po dobu dalších 10 let od uvedení do provozu.
Legislativa a další normy	
P.5	Soulad s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob (GDPR – General data protection regulation) v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů.
P.6	Soulad se Zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů.
P.7	Soulad se Zákonem č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti v aktuálním znění a vyhláškou Vyhláška č. 316/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti v aktuálním znění.
P.8	Soulad se Zákonem č. 239/2000 Sb. o integrovaném záchranném systému a o změně některých zákonů v aktuálním znění.
P.9	Soulad se Zákonem č. 240/2000 Sb. o krizovém řízení a o změně některých zákonů v aktuálním znění.
P.10	Soulad se Zákonem č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce.
P.11	Soulad se Zákonem č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě, ve znění zákona č. 190/2009 Sb.
P.12	Soulad s Národním standardem pro elektronické systémy spisové služby, vyhlášený Ministerstvem vnitra dle zmocňovacího ustanovení Zákona o archivnictví a spisové službě – jedná se o adaptovaný a přeložený mezinárodní standard MoReq2
P.13	Soulad se Zákonem č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách, v rámci tohoto projektu zajištění primárního souladu s: <ul style="list-style-type: none">podmínky vedení ZD: zajištěna neměnnost provedených záznamů, veden seznam identifikátorů záznamů, bezpečnostní kopie každý den, archivní kopie každý rok, migrace formátů a datových nosičů, výstupy autorizovanou konverzí



#	Požadavek
	<ul style="list-style-type: none">nahlížení do ZD, výpisy a kopie: široká škála osob, které smí nahlížet do ZD, pacient má právo nahlížet, obdržet kopii, o nahlížení a kopii je nutno vést záznamy
P.14	Soulad s Vyhláškou č. 98/2012 Sb., o zdravotnické dokumentaci, v rámci tohoto projektu zajištění primárního souladu s: <ul style="list-style-type: none">vymezením obsahu ZD – ZD zahrnuje také výsledky vyšetření včetně grafických, audiovizuálních, digitálních nebo jinýchpravidly pro skartační řízení
P.15	Dokumentace bude v souladu se zákonem č. 365/2000 Sb. o informačních systémech veřejné správy a prováděcích právních předpisů, v platném znění.
Ostatní obecné požadavky	
P.16	Zajištění jednotného času na všech pracovištích/zařízeních (synchronizace klientů a systému s time serverem)☒

Tabulka 2: Obecné požadavky

Popis řešení:

Nabízené řešení splňuje veškeré požadavky uvedené v předcházející tabulce

Pro konkrétní oblasti jsou uvedeny specifické požadavky samostatně v dílčích podkapitolách.

2.1.2 Zavedení elektronické zdravotnické dokumentace

Požadavky na tuto část předmětu plnění jsou následující:

#	Požadavek
P.17	Zpracovávat (vytvářet) elektronické dokumenty z poskytování PNP (výjezdová zpráva a další dokumentace) a zajistit jejich právní validitu. Elektronické dokumenty musí být důvěryhodné a musí mít po formální i po obsahové stránce stejně trvalou důkazní hodnotu jako papírové.
P.18	V rámci výjezdu musí být zajištěno vytváření dokumentace (výjezdové zprávy a další dokumentace) apod. tak, aby ji bylo možné podepsat elektronickým podpisem v souladu s eIDAS a předat k dalšímu zpracování plně elektronicky.
P.19	IS musí zajistit zpracování elektronických podpisů (certifikátů) oprávněných uživatelů v souladu s eIDAS a podepisování elektronických dokumentů v souladu s eIDAS.
P.20	Při uzavření výzvy podepsat dokumenty uznávaným elektronickým podpisem s využitím kvalifikovaného certifikátu přihlášeného uživatele z úložiště pro kvalifikované a komerční certifikáty, které uživatel vloží do tabletu. Dokumenty jsou pak uzamčeny proti změně a systém nesmí umožnit jejich úpravy (zamezení pozměňování dokumentace).
P.21	Elektronické dokumenty musí být důvěryhodné a musí mít po formální i po obsahové stránce



#	Požadavek
	stejně trvalou důkazní hodnotu jako papírové.
P.22	Vedení elektronické zdravotní dokumentace musí vyhovovat předpisům o elektronické důvěře eIDAS.
P.23	Musí elektronicky archivovat v důvěryhodném elektronickém archivu a zajistit její distribuci v elektronické podobě při zachování její důvěryhodnosti.
P.24	EZD musí umožnit vyhledání, získání a zobrazení archivovaných verzí zdravotní dokumentace dle čísla pojištěnce či jiných metadat identifikace pacienta. Na základě zadání těchto informací vyhledá EZD odpovídající zdravotní dokumentaci a poskytne veškeré související archivované dokumenty – Electronic Health Record (EHR).
P.25	Dodávka a instalace ovladačů anebo obslužného software do všech tabletů pro práci s úložišti pro kvalifikované a komerční certifikáty a následné podepisování výzev a dokumentů uznávaným elektronickým podpisem.
P.26	V případě odstávky nebo výpadku AZD musí být EKP schopno pozdržet odesílání dokumentů k archivaci do AZD do doby zprovoznění AZD a následně do AZD odeslat všechny čekající dokumenty k archivaci.
P.27	Pracovat s dodávaným úložištěm certifikátů a kvalifikovanými certifikáty (viz kap. 5.1.1)

Tabulka 3: Požadavky: Zavedení elektronické zdravotnické dokumentace

Popis řešení:

Nabízené řešení splňuje veškeré požadavky uvedené v předcházející tabulce

2.1.3 Dodávka archivu elektronické zdravotnické dokumentace (AZD)

Požadavky na tuto část předmětu plnění jsou následující:

#	Požadavek
P.28	Dodávka dlouhodobého bezpečného důvěryhodného elektronického archivu elektronické zdravotnické dokumentace a ostatní dokumentace v souladu s legislativou (AZD).
P.29	AZD musí zajistit minimálně následující služby: <ol style="list-style-type: none">1. uložení a fyzické zabezpečení dokumentů/dat,2. validace, uchovávání a prokazování platnosti a věrohodnosti podpisů a časových razítek,3. skartace dokumentů Upřesňující požadavky následují.
P.30	Řešení musí na aplikační úrovni disponovat mechanismy, které zajistí uložení dat ve shodě s národními normami pro důvěryhodné uložení dat a organizačními směrnici a nařízeními. <ol style="list-style-type: none">1. eIDAS – nařízení Evropské unie č. 910/2014



#	Požadavek
	<ol style="list-style-type: none">2. Zákon č. 297/2016 Sb., Zákon o službách vytvářejících důvěru pro el. transakce3. Zákon č. 499/2004 Sb., Zákon o archivnictví a spisové službě a o změně některých zákonů4. Národní standard pro vedení elektronického systému spisové služby NSESSS <p>Tato schopnost bude doložena certifikátem shody s výše uvedenými normami vydaným akreditovaným subjektem.</p>
P.31	Řešení musí být plně v souladu s platnou legislativou ohledně vedení zdravotnické dokumentace v elektronické podobě a ochrany osobních údajů (viz jiné části tohoto dokumentu).
P.32	Ukládání elektronické dokumentace vzniklé v rámci provozu ZZS do AZD (integrace na další součásti IS ZZS).
P.33	Archivované elektronické dokumenty musí být důvěryhodné a musí mít po formální i po obsahové stránce stejně trvalou důkazní hodnotu jako papírové. Dlouhodobé důvěryhodné uchování jednotlivých prvků, které mohou být v budoucnu použity jako důkazní materiál k danému elektronickému dokumentu (certifikáty včetně certifikačních cest, CRL, OCSP).
P.34	Dlouhodobá archivace elektronických dokumentů a zajištění jejich právní validity.
P.35	Validace platnosti bezpečnostních prvků (elektronické podpisy a časová razítka) založených na kvalifikovaných certifikátech.
P.36	Možnost nastavení požadované úrovně důvěry při ověřování platnosti bezpečnostních prvků (uznávaný, kvalifikovaný podpis/pečeť).
P.37	Službu fixace dokumentu formou elektronické značky/podpisu a/nebo časového razítka. Ověřování elektronické značky/podpisu a/nebo časového razítka.
P.38	Ověřování certifikátů, na nichž jsou založeny elektronický podpis/značka, časové razítko.
P.39	Opatření dokumentů časovým razítkem. Zajištění periodického prodloužení validity formou automatického přerazítkování.
P.40	Získávání a uchovávání všech relevantních důkazů validity uloženého dokumentu.
P.41	Archivace dokumentů v archivních balíčcích určených pro dlouhodobou archivaci včetně opatření časovým razítkem. Možnosti sdružování libovolných dokumentů do archivních balíčků. Elektronické dokumenty je možné balíčkovat nezávisle na jejich typu, významu, různých přístupových právech a bez jejich vzájemného vztahu. Systém umožňuje mazání jednotlivých dokumentů z balíčku, bez narušení možnosti prokázat důvěryhodnost ostatních dokumentů z balíčku.
P.42	Elektronická zdravotnická dokumentace (viz kap. 2.1.2) bude archivována v balíčcích po kalendářních dnech (jeden balíček bude obsahovat veškerou dokumentaci z daného kalendářního dne). Balíček bude opatřen časovým razítkem.
P.43	Řešení umožňuje řízení procesu tvorby balíčků dle různých archivačních politik.
P.44	Udržování ověřitelnosti bezpečnostních prvků elektronického dokumentu v čase, tak aby byla



#	Požadavek
	realizována aktivní péče o elektronické dokumenty, které zabezpečuje jejich dlouhodobou platnost (digitální kontinuita).
P.45	Poskytování důkazního materiálu pro prokázání platnosti uloženého elektronického dokumentu. Důkazní materiál je poskytován k jednotlivým elektronickým dokumentům bez ohledu na ostatní dokumenty v balíčku, bez jejich kompromitace a bez ohledu, zda v čase poskytnutí důkazního materiálu existují.
P.46	Archivace dokumentace zajistí dlouhodobé a důvěryhodné uložení elektronických dokumentů a specifické funkce podle zákona č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě, vyhlášky 259/2012 Sb. o podrobnostech výkonu spisové služby, Národního standardu pro elektronické systémy spisové služby (NSESSS) a podle úrovně technického řešení problematiky obvyklého v Evropské unii.
P.47	Systém musí zajistit dlouhodobé uložení dokumentů a zajištění čitelnosti uložených informací v budoucnu. Systém musí zajistit důvěryhodné uložení elektronických dokumentů včetně jejich metadat.
P.48	Archiv musí podporovat ukládání a zpřístupňování dokumentace ve formě textových, grafických, audiovizuálních, digitálních nebo jiných obdobných záznamů.
P.49	Systém musí umožňovat archivaci a zobrazování zdravotnické dokumentace ve formátu PDF/A. Mimo zdravotnickou dokumentaci možnost zpracování a archivace libovolných formátů dokumentů.
P.50	Možnost konverze dat do PDF/A.
P.51	Ověřování všech AdES formátů, ale i dalších (minimálně PDF, PDF/A a S/MIME).
P.52	Univerzální archivační systém umožňující napojení stávajících i v budoucnu pořízených produkčních systémů spravujících a pořizujících zdravotnickou, případně jinou dokumentaci k archivaci. Zajištění integračního rozhraní pro napojení dalších (zdravotnických) produkčních systémů a archivaci dat (dokumentů) z nich dle platné legislativy. Automatizované vkládání dokumentů ze zdrojových IS pomocí webových služeb.
P.53	Musí být podporovány standardy pro výměnu (zdravotnické) dokumentace HL7, DASTA, SOAP, PDF/A.
P.54	Elektronická zdravotnická dokumentace v AZD bude identifikována bezvýznamovým identifikátorem, který bude poskytován z jiných částí IS ZZS. AZD nebude pracovat s identifikací pacienta (RČ, číslo pojištěnce), ale jen a pouze s předaným bezvýznamovým identifikátorem. Vyhledávání a zpracování archivované zdravotnické dokumentace pacienta přes jeho identifikaci bude řešeno v EZD.
P.55	Možnost automatizované konverze dat do průmyslových standardů, které budou v budoucnosti požadovány.



#	Požadavek
P.56	Řešení musí umožnit pracovat se všemi formáty rozšířeného elektronického podpisu (AdES).
P.57	System musí zajistit automatické transformace dokumentů k zajištění dlouhodobé archivace.
P.58	Nastavitelná archivační a skartační pravidla pro jednotlivé typy dokumentů. Nastavení archivačních a skartačních pravidel dle požadavků objednatele v rámci dodávky.
P.59	Řízená skartace dle legislativy a skartačního řádu objednatele. System musí umožňovat také řízenou skartaci postavenou dle platných předpisů, která na základě metadat určují životnost dokumentu a termín jeho skartace a dále protokoly o uskutečněných skartacích.
P.60	Elektronický archiv disponuje minimálně následujícími funkcemi: <ol style="list-style-type: none">1. Příjem SIP balíčku2. Parametrizovatelné sestavení skartačního návrhu3. Manuální sestavení skartačního návrhu jen z vybraných entit4. Vyjmutí určených entit ze skartačního návrhu5. Schválení skartačního návrhu6. Export entit zahrnutých ve skartačním návrhu ve formě SIP bez komponent dle NSESSS pro potřeby provedení skartačního řízení v nadřazeném archivu původce7. Hromadné i jednotlivé generování SIP pro všechny entity zařazené ve skartačním návrhu, nebo pro jednotlivé vybrané entity8. Načtení a zpracování odpovědní dávky (vytvořené dle požadavků a technické struktury NSESSS) z nadřazeného archivu9. Export entit ve formě SIP včetně komponent pro uložení v nadřazeném archivu10. Vymazání dokumentů a spisů, které prošly skartačním řízením11. Vyhledávání a prohlížení historie provedených skartačních řízení.
P.61	Dokument lze smazat pouze auditovatelným způsobem, smazání bude zaznamenáno do logů v rámci auditních služeb (viz kap. 2.1.8).
P.62	Uživatelské rozhraní kompatibilní s prostředím objednatele.
P.63	System musí zahrnovat uživatelské rozhraní pro přístup k dokumentaci provozované ve webovém prohlížeči bez nutnosti instalovat přídavné moduly či rozšíření.
P.64	Možnost vyhledávat dokumenty dle metadat dokumentů prostřednictvím uživatelského rozhraní.
P.65	Možnost náhledu na archivované dokumenty prostřednictvím uživatelského rozhraní. Řešení musí umožnit náhled na dokument minimálně těchto formátů: PDF, PDF/A; MS Office – DOC, DOCX, PPT, PPTX, XLS, XLSX, RTF; JPG, GIF, PNG, XML.
P.66	Možnost ručního vkládání dokumentů.
P.67	Řešení musí umožňovat nastavení a řízení přístupových práv dle rolí uživatele a jeho organizačního zařazení.
P.68	Řešení nesmí být licenčně omezeno na počet nebo typ připojených produkčních systémů; typ archivované dokumentace; počet dokumentů, počet uživatelů nebo zobrazovacích stanic.



#	Požadavek
P.69	<p>Datové úložiště musí umožňovat rozšíření v budoucnu o další prostory, a to pouze formou rozšíření stávajícího úložiště, nikoliv dodávkou dalšího.</p> <p>Úložiště musí umět růst společně s růstem množství ukládaných dat bez nutnosti migrace dat na nové technologie.</p> <p>Musí umět adaptovat nové technologie za chodu (růst kapacity disků, zvyšování rychlosti infrastruktury apod.) Při rozšiřování se nesmí měnit způsob ukládání, není tedy třeba modifikovat aplikaci. Musí umožňovat bezproblémovou a dlouhodobou rozšiřitelnost realizovatelnou bez ohrožení uložených dat.</p>
P.70	<p>Rozšiřitelnost – AZD umožní bezproblémovou a dlouhodobou rozšiřitelnost realizovatelnou bez ohrožení uložených dat.</p>
P.71	<p>Replikace dat – AZD je vybaveno systémem pro replikaci dat. Sekundární, případně n-tá lokalita musí být schopna dočasně převzít veškeré funkce lokality primární, jak z pohledu přístupu k uloženým dokumentům, tak z pohledu ukládání nových dokumentů.</p>
P.72	<p>Auditování a logování provozu jednotlivých prvků systému a možnost vyhodnocování min. 1 rok zpětně.</p> <p>Zabezpečení tzv. auditní stopy, řešení automatizovaných činností počínaje označováním dokumentů elektronickými značkami, časovými razítky, jejich validací apod.</p>
P.73	<p>Napojení na různé typy úložišť / výstupní konektory</p> <ol style="list-style-type: none">1. souborové systémy NAS a SAN pomocí protokolů NFS/CIFS2. databáze3. systémy pro správu dokumentů4. specializovaná garantovaná úložiště typu CAS.
P.74	<p>Vstupní konektory:</p> <ol style="list-style-type: none">1. standardní vstupní rozhraní SOAP/REST nebo REST pro příjem požadavků,2. možnost ovlivnit chování vstupního rozhraní konfigurací (skriptem), např. pro účely orchestrace s dalšími IS (např. ve formě volání jiného IS),3. možnost ručního vkládání dokumentů (např. ze souborového systému).
P.75	<p>Centrální mezipaměť (cache)</p> <ol style="list-style-type: none">1. uložení často používaným dokumentům pro rychlý přístup2. v případě nedostupnosti cílového úložiště dočasně dokument i s metadaty uchová a uloží do cílového úložiště při jeho opětovné dostupnosti
P.76	<p>Komprese ukládaných dokumentů</p>
P.77	<p>Centrální monitorování sleduje stav/výkon integračních procesů:</p> <ol style="list-style-type: none">1. stav a výkon integrace s dokumentovými úložišti,2. stav sítě, dostupnost a odezva jednotlivých koncových zařízení,3. stav/výkon aplikačních serverů – odezva, kapacita (paměť, diskový prostor).



#	Požadavek
P.78	Řešení musí umožnit napojeným IS pracovat s dokumenty z různých typů dokumentových úložišť, jako např. ze systémů pro správu dokumentů (DMS/ECM), souborových systémů (ať už lokálních, nebo vzdálených NFS/CIFS), objektových úložišť, úložišť typu NAS, CAS a jiných specializovaných hardwarových úložišť.
P.79	Řešení musí umožnit, aby elektronické dokumenty mohly být uloženy přímo v úložišti zdrojového systému, a přesto se nad nimi realizovala služba ověření a dlouhodobého uchování.
P.80	Řešení musí vycházet z referenčního modelu OAIS a být založeno na rozdělení systému elektronické archivace na dvě základní části řešení: logická (softwarová) část starající se o procesy v archivu a fyzická (hardwarová) část starající se o bezpečné uložení dat.
P.81	Podpora definování intervalů, po které není možné dokument smazat ani nijak pozměnit (retenční doba).
P.82	Možnost napojení na datové schránky.
P.83	Dodávka časových razítek je součástí servisních služeb uvedených v kap. 5.1.1.
P.84	Správa systémových účtů, certifikátů a jejich propojení.
P.85	Systém musí být připraven na provoz 24x7x365 (non-stop).

Tabulka 4: Požadavky: Dodávka archivu elektronické zdravotnické dokumentace (AZD)

Popis řešení:

Nabízené řešení splňuje veškeré požadavky uvedené v předcházející tabulce

2.1.4 Vybudování registrační certifikační autority

Registrační certifikační autorita zajišťuje funkce Registračního místa certifikační autority pro zpracování žádostí o certifikáty a vydávání certifikátů a dále funkce pro správu certifikátů (zaručený elektronický podpis) a jejich obnovování pro podepisování elektronické dokumentace.

Registrační certifikační autorita bude napojena na veřejnou nebo komerční certifikační autoritu, která bude zajišťovat důvěryhodnost místní registrační autority tak, aby podepisování dokumentace probíhalo v souladu s eIDAS.

Požadavky na tuto část předmětu plnění jsou následující:

#	Požadavek
Registrační autorita a správa certifikátů	
P.86	Zřízení registrační autority a poskytnutí rozhraní pro správu certifikátů na pracovišti zadavatele pro vydávání kvalifikovaných (podpis) i komerčních certifikátů (autentizace).
P.87	Registrační certifikační autorita bude napojena na veřejnou nebo komerční certifikační autoritu, která bude zajišťovat důvěryhodnost místní registrační autority tak, aby podepisování dokumentace probíhalo v souladu s eIDAS.



#	Požadavek
P.88	Dodávka aplikace (webová aplikace) pro správu certifikátů pro vytváření kvalifikovaného elektronického podpisu dle legislativy EU a ČR a komerčních certifikátů pro autentizaci uživatele. Správou je míněno vydávání, obnova, prodlužování platnosti, odvolávání, ukládání na úložiště pro kvalifikované a komerční certifikáty a export veřejných klíčů.
P.89	Export veřejných klíčů z registrační autority pro jejich následné použití v subsystému EKP/MZD prostřednictvím aplikace pro správce certifikátů.
P.90	Tisk žádostí, případně další nezbytné dokumentace.
P.91	Dodávka zařízení na pracoviště registrační autority pro distribuci certifikátů na bezpečný prostředek ve standardu QESCD, tj. uložení certifikátu na čip.
Úložiště pro certifikáty	
P.92	Dodávka úložišť pro certifikáty je součástí servisních služeb uvedených v kap. 5.1.1.
Certifikáty	
P.93	Vydávání kvalifikovaných certifikátů s možností vytváření kvalifikovaného elektronického podpisu dle legislativy EU a ČR platné od 1. 7. 2016 s platností 1 rok.
P.94	Dodávka certifikátů je součástí servisních služeb uvedených v kap. 5.1.1.
Doplňující informace a požadavky	
P.95	Zadavatel je připraven podepsat smlouvu s poskytovatelem registrační autority a správy certifikátů napřímo, nicméně náklady na uvedené požadavky budou součástí ceny služeb dodavatele.

Tabulka 5: Požadavky: Vybudování registrační certifikační autority

Popis řešení:

Nabízené řešení splňuje veškeré požadavky uvedené v předcházející tabulce

2.1.5 Dovybavení primárního DC: dodávka nezbytné HW a síťové infrastruktury a nezbytného systémového SW pro nové části IS.

V této kapitole jsou uvedeny požadavky na dovybavení primárního DC, tj. dodávky nezbytné HW a síťové infrastruktury a nezbytného systémového SW pro nové části IS ZZS Pk (Zavedení elektronické zdravotnické dokumentace, Dodávka archivu elektronické zdravotnické dokumentace (AZD) a Vybudování registrační certifikační autority).

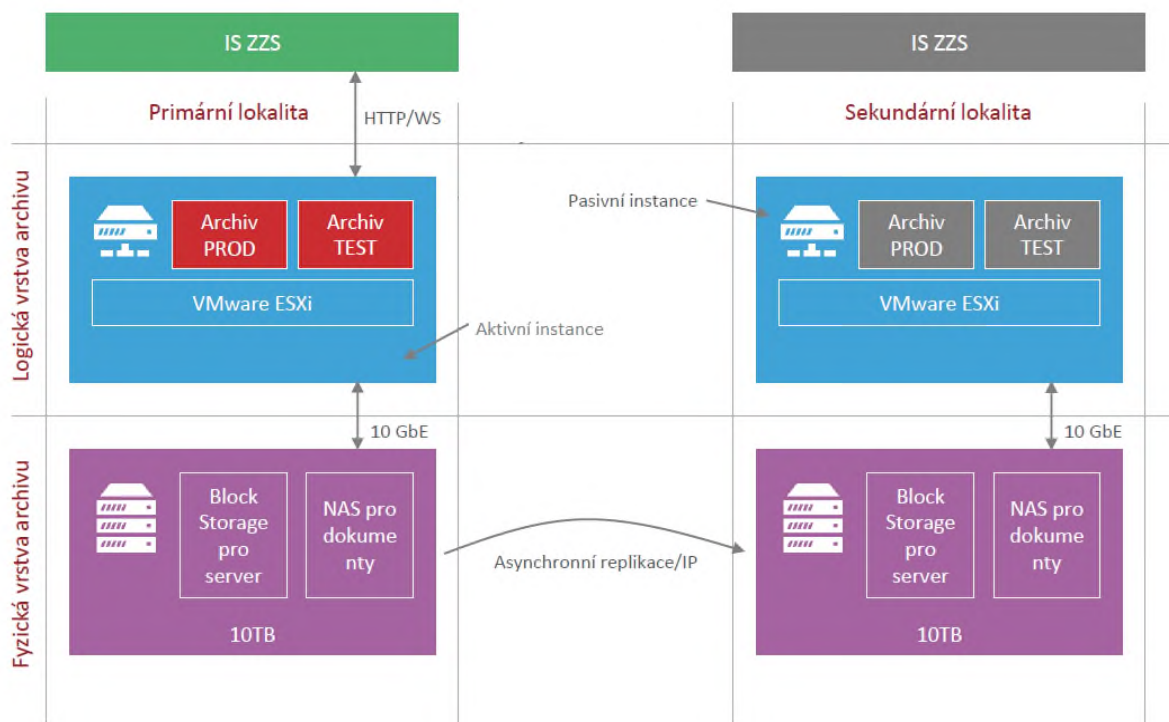
Žadatel nepředepisuje technologii, jen principy a požadavky na řešení. Technologie bude navržena dodavatelem v nabídce v rámci veřejné zakázky.

HW a SW infrastrukturu není možné v tomto dokumentu dostatečně specifikovat, protože jsou závislé na zvolené technologii v rámci řešení konkrétního uchazeče. Zde jsou stanoveny limitní podmínky, které musí uchazeč splnit, tj. nejen technologické podmínky v DC, technologie využívané žadatelem, ale i požadavky



na min. doby pro ukládání dat (min. 5 let a min. v rozsahu stávajícího IS ZOS) a v návaznosti na splnění těchto podmínek a potřeb technologie, uchazeč navrhne a dodá vhodnou HW a SW infrastrukturu.

Architektura infrastruktury pro nové části IS je následující:



Obrázek 2: Infrastruktura

Poznámka: všechny ve schématu a v následující tabulce uvedené parametry jsou minimální.

V následující tabulce jsou uvedeny min. parametry pro dodávku infrastruktury (HW a systémového SW):

#	Požadavek
P.96	<p>Dodávka min. 2 ks serverů s min. konfigurací každý:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Server musí umožnit chod dodávaných systémů.2. Provedení Rack mount (včetně potřebných montážních komponent)3. Minimálně jeden osmijádrový procesor s hodnotou dle www.cpubenchmark.net min. 16 400 bodů.4. RAM: min. 32 GB5. 2x SDHC pro ESXi6. Síťové připojení: min. 10 Gbps, s podporou IPv4, IPv67. Licence VMware ESXi8. Certifikace pro aktuální verze VMware ESX a Windows Server 20169. Součástí je licence MS Windows Server 2016 odpovídající nabízenému procesoru.10. Vhodné pro provoz v nepřetržitém provozu11. Podpora na 3 roky typu NBD, oprava v místě instalace zařízení, servis je poskytován přímo výrobcem zařízení12. Instalační a konfigurační služby



#	Požadavek
	13. Kompatibilní a propojení s diskovými úložišti.
P.97	2x datové úložiště s následujícími min. parametry: <ol style="list-style-type: none">1. Kapacita pro ukládání dat min. na 5 let provozu, min. 10 TB každé2. Provedení Rack mount (včetně potřebných montážních komponent).3. NAS úložiště pro dokumenty, vzájemně replikované mezi primární a záložní lokalitou přes IP.4. Připojení na servery 10 GbE5. Vhodné pro provoz v nepřetržitém provozu6. Podpora na 3 roky typu NBD, oprava v místě instalace zařízení, servis je poskytován přímo výrobcem zařízení7. Instalační a konfigurační služby8. Kompatibilní a propojené s dodanými servery.
P.98	Dodávka a instalace SW databází (DB): Pokud řešení vyžaduje dodávku licencovaného SW pro DB, jsou součástí dodávky i licence těchto DB (např. ORACLE, MS SQL).
P.99	Dodávka, zapojení, instalace technologií, instalace a zprovoznění modernizovaného IS na dodaných technologiích.

Tabulka 6: Dovybavení primárního DC: dodávka nezbytné HW a síťové infrastruktury a nezbytného systémového SW pro nové části IS.

Popis řešení:

Nabízené řešení splňuje veškeré požadavky uvedené v předcházející tabulce

Specifikace dodávaného HW pro AZD

- 4x Dell Networking, Transceiver, SFP+, 10GbE, SR, 850nm Wavelength, 300m Reach – Kit
- 4x 5M LC-LC Multimode Optical Fibre Cable (Kit)
- 2x DELL PowerEdge R440 Server
 - 1 Intel® Xeon® Silver 4110 2.1G, 8C/16T, 9.6GT/s 2UPI, 11M Cache, Turbo, HT (85W) DDR4-2400
 - 1 Legacy Password
 - 1 Group Manager, Enabled
 - 1 3.5" Chassis with up to 4 Hot Plug Hard Drives and Software RAID
 - 1 Riser Config 1, 1 x 16 FH
 - 1 Dell EMC Luggage Tag
 - 1 Performance Optimized
 - 1 2667MT/s RDIMMs
 - 2x 16GB RDIMM, 2667MT/s, Dual Rank
 - 1 Redundant SD Cards Enabled
 - 2x 16GB microSDHC/SDXC Card
 - 1 iDRAC9, Enterprise



- 1 *IDSDM and Combo Card Reader*
- 1 *Standard Heat Sink*
- 1 *Dual, Hot Plug, Redundant Power Supply (1+1), 550W*
- 2x *C13 to C14, PDU Style, 10 AMP, 6.5 Feet (2m), Power Cord*
- 1 *Order Configuration Shipbox Label (Ship Date, Model, Processor Speed, HDD Size, RAM)*
- 1 *Broadcom 57412 Dual Port 10Gb, SFP+, PCIe Adapter, Full Height*
- 1 *Dual-Port 1GbE On-Board LOM*
- 1 *ReadyRails Sliding Rails Without Cable Management Arm*
- 1 *Diskless Configuration (No RAID, No Controller)*
- 1 *Performance BIOS Settings*
- 1 *Windows Server® 2016, Standard, 16CORE, Factory Inst, No MED, NO CAL*
- 1 *Motherboard*
- *Standardní podpora výrobce na 3 roky typu NBD, oprava v místě instalace zařízení, servis je poskytován přímo výrobcem zařízení*
 - 1 *3Yr Basic Warranty - Next Business Day - Minimum Warranty*
 - 1 *3Yr ProSupport and Next Business Day Onsite Service*
-
- 2x *DELL EMC Unity 300*
 - *UNITY 300 2U DPE 25X2.5 DRIVE FLD RCK,*
 - *UNITY 4X10GB SFP ISCSI/ETH CONNECTION,*
 - *UNITY 1.8TB 10K SAS 25X2.5 DRIVE*
 - *UNITY SYSPACK 6X1.8TB 10K SAS 25X2.5*
 - *UNITY 25 DRIVE DPE FLD INSTALL KIT*
 - *Standardní podpora výrobce na 3 roky typu NBD, oprava v místě instalace zařízení, servis je poskytován přímo výrobcem zařízení*
 - *PROSUPPORT W/NBD-HARDWARE SUPPORT - 36month*
 - *UNITY 300 BASE SOFTWARE=IC*
 - *Standardní podpora výrobce na 3 roky typu NBD, oprava v místě instalace zařízení, servis je poskytován přímo výrobcem zařízení*
 - *PROSUPPORT W/NBD-SOFTWARE SUPPORT - 36month*

2.1.6 Rozšíření ZOS o Záložní zdravotnické operační středisko ZZS Pk (ZZOS ZZS Pk)

V této kapitole jsou uvedeny základní požadavky tuto část předmětu plnění, specifické požadavky na dílčí části ZZOS ZZS Pk jsou uvedeny v podkapitolách.

#	Požadavek
P.100	Záložní IS OŘ musí pro provoz ZZS zajistit maximální dostupnost ZZS pro plnění úkolů záchranné zdravotnické služby pro následující scénáře nenadálých situací: <ul style="list-style-type: none">4. Nutnost opuštění hlavního dispečinku (přesune se pouze dispečink do záložní lokality a IS ZOS je provozován přes WAN z hlavní lokality).



#	Požadavek
	<p>5. Nutnost vypnutí/havárie IS ZOS (nebo jejich částí) v hlavní lokalitě (přesouvá se chod IS ZOS – nebo jeho části do záložní lokality a dispečink zůstává v hlavní lokalitě).</p> <p>6. Nedostupnost celé hlavní lokality (Dispečink a provoz IS ZOS se přesune zcela do záložní lokality).</p> <p>Přičemž proces opuštění hlavního dispečinku a zprovoznění záložního dispečinku v záložní lokalitě bude probíhat podle interních směrnic ZZS, které přesně stanoví postupy a procesy, které budou v době nenadálé situace, a to pro jakýkoliv zmíněný scénář, realizovány. Vlastní směrnice bude doplněna a optimalizována v rámci tohoto projektu.</p>
P.101	Záložní IS ZOS musí umožnit chod operačního střediska ZZS v záložní lokalitě v době nenadálé situace, kdy bude částečně nebo zcela nedostupná primární lokalita ZZS.
P.102	Řešení záložního IS ZOS musí být zcela nezávislé na místě jeho umístění a musí být možné jej i v průběhu provozu (pokud nebude IS ZOS v aktivním režimu) přestěhovat do jiné lokality.
P.103	<p>Záložní IS ZOS musí pro provoz ZZS zajistit následující minimální požadavky tak, aby ZZS mohla plnit úkoly záchranné zdravotnické služby na území Plzeňského kraje:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Funkční dispečerský systém včetně dispečerských pracovišť IS OŘ a GIS AVL.2. Dostupné systémy sledování vozidel ZZS včetně komunikace s vozidlem přes vozidlové jednotky.3. Dostupné systémy pro mobilní zdávání a předávání dat o výjezdech do tabletů posádek. <p>Pokud některá z navazujících technologií (telefonie, datové přenosy apod.) bude ovlivněna/zasažena také nenadálou situací, může být některá z požadovaných funkcí odpovídajícím způsobem omezena.</p>
P.104	Pro přechodné období potřebné pro rozvinutí a obsazení záložního dispečinku musí umožnit záložní operační řízení (minimálně dispečerský systém IS OŘ) i vzdálený přístup k aplikacím a datům prostřednictvím zabezpečeného přístupu.
P.105	Vlastní přechod na provoz IS ZOS nebo její části ze záložní lokality bude prováděn automaticky nebo na základě inicializace Recovery plánu.
P.106	<p>Instalace všech součástí ZZOS ZZS Pk do záložní lokality:</p> <ol style="list-style-type: none">5. IS OŘ (dispečink)6. GIS a Systém sledování vozidel (AVL)7. EKP/MZD a IS Pojišťovna8. Záznamový systém hlasové komunikace <p>Specifické požadavky jsou uvedeny v následujících podkapitolách.</p>
P.107	Zajištění funkčnosti dodávaných součástí ZZOS ZZS Pk v záložní lokalitě.

Tabulka 7: Záložní zdravotnické operační středisko ZZS Pk (ZZOS ZZS Pk)

Popis řešení:

Nabízené řešení splňuje veškeré požadavky uvedené v předcházející tabulce



2.1.6.1 IS OŘ (dispečink)

V této kapitole jsou uvedeny požadavky tuto část předmětu plnění nad rámec základních požadavků uvedených v úvodu této kapitoly.

#	Požadavek
P.108	Dodávka následujících modulů IS OŘ do ZZOS ZS Pk (dle stavu uvedeném v kap. Chyba! Nenalezen zdroj odkazů.): <ol style="list-style-type: none">1. Dispečink2. Základna3. Správa směn4. Statistiky5. Administrace6. Správa stanic
Replikace	
P.109	Zajištění replikace dat OŘ do záložní lokality, a to tak, aby při přechodu na záložní dispečink byla na záložním dispečinku dostupná poslední operační situace (při fungování WAN sítě max. 5 min ztráta dat) a dispečerů mohli plynule převzít operační řízení ZS v záložní lokalitě.
P.110	Realizace nezbytných úprav primárního systému (DB, aplikace) tak, aby byla zajištěna replikace dat do záložní lokality.
P.111	Realizace nezbytných úprav záložního systému (DB, aplikace) tak, aby byla zajištěna replikace dat z primární lokality.
P.112	Nastavení, zprovoznění replikace mezi primární a záložní lokalitou.
Připojení klientů IS OŘ	
P.113	Nastavení možnosti připojení klientů IS OŘ na systém v primární i záložní lokalitě dle dostupnosti lokality. V případě výpadku systému v primární lokalitě automatizované přepojení na systém v záložní lokalitě.
P.114	Klient IS OŘ musí umožnit automatickou identifikaci výpadku v hlavní lokalitě a přepnutí klienta IS OŘ do záložní lokality.
P.115	Případné úpravy stávajícího dispečerského systému (klientů) tak, aby byl schopen při výpadku jakéhokoliv modulu/subsystému využít jeho záložní variantu provozovanou v záložní lokalitě.
Integrace	
P.116	NIS IZS: Napojení záložního systému na NIS IZS, zajištění režimu přepojení v případě výpadku primárního napojení. Součástí přechodu na záložní IS OŘ bude i výměna datových vět NIS IZS prostřednictvím záložního připojení, a tak možnost zajistit součinnost složek IZS v rámci NIS IZS. Datová konektivita a registrace endpointu v rámci NIS bude zajištěna ZS.
P.117	Dispečerský systém IS OŘ integruje pro práci dispečera a celé ZS navazující moduly a podsystémy. Úroveň integrace s těmito moduly a subsystémy musí umožňovat v plné míře jejich chod dle požadavků kladených na ně v rámci záložního IS OŘ.



#	Požadavek
	<p>Integrace min. na:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Integrace na GIS – zobrazení polohy tísňové výzvy, polohy výjezdu, lokalizace v mapě apod.2. Integrace na systém sledování vozidel – předávání výzvy k výjezdu, příjem a sledování stavů, sběr informací o výjezdu vozidel.3. EKP – předávání dat o pacientovi/pacientech k výjezdu pro posádku/posádky.4. Integrace na záznamový systém – připojování záznamů hovorů, přehrávání záznamů apod.
P.118	<p>V ZZOS nebudou realizovány existující integrace z primárního systému na:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Aktualizace adresních dat - RUIAN2. eHealth Pk3. Národní dopravně informační centrum – odesílání informací do NDIS o dopravních nehodách ze zaznamenaných událostí.4. Přeshraniční spolupráce <p>Další integrace uvedené ve výchozím stavu a explicitně nepožadované v rámci dodávky.</p>
Instalace	
P.119	Provedení instalace a konfigurace záložního systému v záložní lokalitě a to včetně všech integrací na další moduly a podsystémy ZZOS.
P.120	Klient dispečerského systému bude nainstalován a zprovozněn na záložních dispečerských pracovištích ve stejné konfiguraci jako na primární lokalitě.

Tabulka 8: IS OŘ (dispečink)

Popis řešení:

Nabízené řešení splňuje veškeré požadavky uvedené v předcházející tabulce.

IS OŘ (dispečink) bude realizován systém SOS firmy PER4MANCE v ZZSOS ZZS PAK a vlastní data z primární lokality budou do něj přenášena asynchronní replikací systému IS OŘ – SOS přes WAN síť ZZS. Tato replikace zajistí že (při fungování WAN) nebude ztráta dat větší jak 5min. Systém SOS v ZZS ZZS PK bude obsahovat všechny požadované moduly.

2.1.6.2 GIS a Systém sledování vozidel (AVL)

V této kapitole jsou uvedeny požadavky tuto část předmětu plnění nad rámec základních požadavků uvedených v úvodu této kapitoly.

#	Požadavek
P.121	Dodávka následujících funkcionalit GIS a AVL do ZZS ZZS Pk (dle stavu uvedeném v kap. Chyba! Nenalezen zdroj odkazů.):



#	Požadavek
	<p>GIS:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Zobrazení mapových podkladů a základní práce s mapou na všech pracovištích.2. Zobrazování poloh a stavů vozidel ZZS ze systému sledování vozidel (AVL).3. Zobrazování poloh událostí a SaP dalších složek IZS v rámci integrace na NIS IZS.4. Lokalizace pro IS OŘ, vyhledávání v mapě a další geografické služby. <p>AVL:</p> <ol style="list-style-type: none">5. Sledování polohy a stavu vozidel ZZS.6. Předávání těchto stavů, vč. doprovodných údajů z vozidel do IS OŘ a EKP.7. Předávání dat pro zobrazení polohy a stavů vozidel v mapě.8. Zasílání výzvy do vozidel.
P.122	<p>AVL: pro první fázi přechodu dispečinku na provoz ze záložní lokality je nutné, aby subsystém sledování vozů poskytoval následující služby:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Online informace o poloze a stavu vozů.2. Odesílání a příjem informací o výjezdech do vozů.3. Sdílení a zobrazování poloh prostředků v rámci NIS IZS.4. Plně funkční mapový klient využívající uvedených dat a integrovaný s dispečerským systémem IS OŘ.5. Dostupné mapové podklady ze záložní lokality a napojení na mapové podklady prostřednictvím služeb NIS IZS.
P.123	<p>Při přechodu na provoz ze záložní lokality delším než jeden den musí subsystém poskytovat všechny ostatní služby a výstupy jako jsou: knihy jízd, analýzy jednotlivých výjezdů, napojení na všechny ostatní systémy/subsystémy apod. (viz stávající funkčnost).</p>
Replikace	
P.124	<p>Zajištění replikace dat GIS a AVL do záložní lokality, a to tak, aby při přechodu na záložní systém byla na záložním dispečinku dostupná poslední operační situace a dispečeri mohli plynule převzít operační řízení ZZS v záložní lokalitě.</p>
P.125	<p>V záložní lokalitě budou k dispozici i mapové podklady pro mapové klienty záložního dispečinku (neoperativní data).</p> <p>Musí být realizována základní synchronizace dat s primárním dispečinkem – pouze Objekty a jejich vlastnosti.</p>
P.126	<p>Replikace historických dat do záložní lokality může být realizována databázovými nebo aplikačními prostředky dle možnosti subsystému.</p>
P.127	<p>Při přechodu na záložní lokalitu:</p> <ol style="list-style-type: none">1. je povolena maximální ztráta historických operativních dat při fungování WAN sítě do 60 min.2. replikace mapových podkladů (neoperativní data) do záložní lokality nesmí být starší jak jeden týden.



#	Požadavek
P.128	Realizace nezbytných úprav primárního systému (DB, aplikace) tak, aby byla zajištěna replikace dat do záložní lokality.
P.129	Realizace nezbytných úprav záložního systému (DB, aplikace) tak, aby byla zajištěna replikace dat z primární lokality.
P.130	Nastavení, zprovoznění replikace mezi primární a záložní lokalitou.
Připojení klientů	
P.131	Možnosti přepojení klientů GIS a AVL na systém v primární i záložní lokalitě dle dostupnosti lokality. V případě výpadku systému v primární lokalitě možnost přepnutí tlačítkem (nebo za podpory dodavatele, dle recovery plánu) na online systém v záložní lokalitě.
P.132	Klienti GIS a AVL musí umožnit přepnutí na online systém do záložní lokality, v případě výpadku v hlavní lokalitě.
P.133	Případné úpravy stávajících systémů GIS a AVL tak, aby byl při výpadku návazných modulů/systémů schopen asistovaného přepnutí (za podpory dodavatele nebo dle recovery plánu) na jeho záložní variantu, provozovanou v záložní lokalitě.
P.134	Na záložních dispečerských pracovištích bude nainstalován a nakonfigurován mapový klient pro dispečera včetně integrace s dispečerským systémem IS OŘ (možnost přepnutí mezi hlavním a záložním) a systémem sledování vozů (možnost přepnutí mezi hlavním a záložním).
Vozidla	
P.135	Mobilní jednotky AVL musí posílat polohová a stavová data jak do primárního, tak do záložního systému.
P.136	Záložní subsystém AVL musí umožnit redundantní příjem informací o vozidlech v záložní lokalitě.
P.137	Záložní systém AVL musí posílat data o výjezdu do vozidel na základě výzvy z IS OŘ (možnost aktivního odesílání informací do vozů ze záložní lokality).
Integrace	
P.138	NIS IZS: Napojení záložního systému AVL na NIS IZS, zajištění režimu přepojení v případě výpadku primárního napojení. Součástí přechodu na záložní AVL bude i výměna datových vět NIS IZS prostřednictvím záložního připojení, a tak možnost zajistit součinnost složek IZS v rámci NIS IZS.
Instalace	
P.139	Provedení instalace a konfigurace záložního systému v záložní lokalitě a to včetně všech integrací na další moduly a podsystémy ZZOS.
P.140	Klienti GIS a AVL budou nainstalováni a zprovozněni na záložních dispečerských pracovištích ve stejné konfiguraci jako na primární lokalitě.

Tabulka 9: GIS a Systém sledování vozidel (AVL)



Popis řešení:

Nabízené řešení splňuje veškeré požadavky uvedené v předcházející tabulce.

Pro požadované funkce GIS a AVL v ZZSOS ZZS PK je předmětem dodávky záložní mapový server a GIS Klient firmy RADIUM, zajišťující zobrazení mapových podkladů, dále napojení na IS OŘ a NIS, zajišťující tok informací o lokalizaci, poloze událostí a SaP dalších složek a součástí je také licence pro záložní AVL – Fleetware firmy RADIUM, zajišťující komunikaci s vozidly a sledování jejich polohy. Tato část dodávky je složena z produktů firmy RADIUM.

2.1.6.3 EKP/MZD a IS Pojišťovna

V této kapitole jsou uvedeny požadavky tuto část předmětu plnění nad rámec základních požadavků uvedených v úvodu této kapitoly.

#	Požadavek
P.141	<p>Dodávka následujících funkcionalit EKP/MZD do ZZOS ZZS Pk (dle stavu uvedeném v kap. Chyba! Nenalezen zdroj odkazů.):</p> <ol style="list-style-type: none">1. Přebírání dat o výjezdu z IS OŘ (součástí integrace).2. Posílání dat do mobilních zařízení posádek v terénu.3. Funkčnost pro vyplnění posádkami v terénu.4. Předání z MZD zpět do EKP.5. Přebírání dat ze systému sledování vozidel.6. Následné úpravy, dopracování, kontrola dat na výjezdových základnách.7. Předávání do IS Pojišťovna.8. Vyúčtování poskytnuté zdravotnické péče zdravotním pojišťovnám (je v případě déletrvajících přechodu funkčnosti do záložní lokality).
P.142	<p>Subsystém MZD/EKP bude schopen realizovat v první fázi přechodu na záložní dispečink následující služby:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Příjem výzev k výjezdům, včetně všech potřebných informací pro posádku vozu.2. Odesílání informací o výjezdu a pacientech zpět.3. Autonomní práci pracovníkům ZZS se systémem MZD/EKP.4. Vytváření a tisk EKP na výjezdech v režimu OFFLINE. <p>Toto je požadováno při zajištění dostupnosti infrastruktury pro datovou komunikaci s tablety (SIM prostřednictvím privátního APN nebo veřejnou sítí).</p>
P.143	<p>Při přechodu na záložní pracoviště musí všechny aplikace EKP/MZD (ePaRe) být schopny automaticky přepnout do záložního režimu.</p>
P.144	<p>Při přechodu na provoz ze záložní lokality delším než jeden den musí subsystém poskytovat všechny ostatní služby a výstupy jako jsou pojišťovna, napojení na všechny ostatní systémy/subsystémy apod. (viz stávající funkčnost).</p>
Replikace	
P.145	<p>Zajištění replikace dat EKP/MZD a IS Pojišťovna do záložní lokality, a to tak, aby při přechodu na záložní systém byla dostupná poslední operační situace.</p>



#	Požadavek
P.146	Replikace historických dat do záložní lokality může být realizována databázovými nebo aplikačními prostředky dle možnosti subsystému.
P.147	Při přechodu na záložní lokalitu je povolena maximální ztráta historických operativních dat při fungování WAN sítě do 60 min.
P.148	Realizace nezbytných úprav primárního systému (DB, aplikace) tak, aby byla zajištěna replikace dat do záložní lokality.
P.149	Realizace nezbytných úprav záložního systému (DB, aplikace) tak, aby byla zajištěna replikace dat z primární lokality.
P.150	Nastavení, zprovoznění replikace mezi primární a záložní lokalitou.
Připojení klientů	
P.151	Nastavení možnosti připojení klientů EKP/MZD a IS Pojišťovna na systém v primární i záložní lokalitě dle dostupnosti lokality. V případě výpadku systému v primární lokalitě automatizované přepojení na systém v záložní lokalitě.
P.152	Případné úpravy stávajících systémů EKP/MZD a IS Pojišťovna tak, aby byl schopen při výpadku návazných modulů/systémů využít jeho záložní variantu provozovanou v záložní lokalitě.
Posádky	
P.153	Záložní subsystém EKP musí umožnit příjem informací z výjezdů v záložní lokalitě v případě výpadku primární lokality.
P.154	Záložní systém EKP musí posílat data o výjezdu do tabletů posádek (MZD) na základě výzvy z IS OŘ (možnost aktivního odesílání informací posádkám ze záložní lokality).
Instalace	
P.155	Provedení instalace a konfigurace záložního systému v záložní lokalitě a to včetně všech integrací na další moduly a podsystémy ZZOS.
P.156	Klienti EKP budou nainstalováni a zprovozněni na záložních dispečerských pracovištích ve stejné konfiguraci jako na primární lokalitě.

Tabulka 10: EKP/MZD a IS Pojišťovna

Popis řešení:

Nabízené řešení firmy EMD splňuje veškeré požadavky uvedené v předcházející tabulce.

2.1.6.4 Telefonní ústředna

Telefonní komunikace zajišťuje převážně příjem tísňového volání na linku 155, případně komunikaci s posádkami a dalšími pracovníky ZZS a zdravotnických zařízení.

Pro chod záložního dispečinku je klíčové zajistit dostupnost tísňového volání na linku 155.



Nyní je zajištěna dostupnost linky 155 v případě výpadku na primární lince ISDN30 automatickým přesměrováním na mobilní telefony. Pro záložní dispečink zůstane zachována tato funkčnost a doplněna o funkce záložní telefonní ústředny v záložní lokalitě, přičemž bude využita stávající konfigurace s možností instalace komponent do záložní lokality.

Telefonní ústředna není součástí dodávky, nicméně je požadována součinnost pro její instalaci, konfiguraci a napojení na záložní ZOS.

V této kapitole jsou uvedeny požadavky tuto část předmětu plnění nad rámec základních požadavků uvedených v úvodu této kapitoly.

#	Požadavek
P.157	Součinnost při instalaci záložních komponent stávající telefonní ústředny na dodávané systémové HW/SW prostředky v záložní lokalitě. Součástí dodávky není dodávka licencí telefonní ústředny ani dodávka HW komponent jako jsou hlasové brány a fyzické telefonní přístroje.

Tabulka 11: Telefonní ústředna

Popis řešení:

Nabízené řešení splňuje veškeré požadavky uvedené v předcházející tabulce.

2.1.6.5 Záznamový systém hlasové komunikace

V záložní lokalitě musí být zajištěno také nahrávání hovorů (hlasové komunikace), a to v rozsahu dle dostupného řešení hlasové komunikace. Pokud by provoz primárního dispečinku využíval pro hlasovou komunikaci některé komponenty v záložní lokalitě, musí záznamový systém být schopen nahrávat i tyto hovory.

V této kapitole jsou uvedeny požadavky tuto část předmětu plnění nad rámec základních požadavků uvedených v úvodu této kapitoly.

#	Požadavek
P.158	Dodávka subsystému pro záznam hlasové komunikace: <ol style="list-style-type: none">1. Tísňová linka v záložní lokalitě (155) – 1x ISDN30.2. Telefonní komunikace operátorů – 4x IP telefonie.3. Samostatné radiostanice – 2 ks Pokud by provoz primárního dispečinku využíval pro hlasovou komunikaci některé komponenty v záložní lokalitě, musí záznamový systém být schopen nahrávat i tyto hovory.
P.159	Realizace integrací na: <ol style="list-style-type: none">1. Telefonní ústřednu – záznam hovorů.2. IS telekomunikačního operátora – přebírání polohy volajícího v rámci příjmu tísňové výzvy.3. IS OŘ – předávání polohy volajícího v rámci příjmu tísňové výzvy.
P.160	Není požadována synchronizace dat k jednotlivým hovorům mezi primárním a záložním systémem.
P.161	Je požadována možnost archivace všech hlasových záznamů na společné diskové úložiště.



#	Požadavek
P.162	Provedení instalace a konfigurace záložního systému v záložní lokalitě a to včetně všech integrací na další moduly a podsystémy ZZOS.

Tabulka 12: Záznamový systém hlasové komunikace

Popis řešení:

Nabízené řešení splňuje veškeré požadavky uvedené v předcházející tabulce.

Pro záznamový systém hlasové komunikace ZZOS ZZS PK je nabízeno řešení firmy RETIA ve kterém se použije záznamové zařízení ReDat®3 Záznamová Jednotka (typ IC), která zajistí záznam požadovaného počtu kanálů. Pro práci se záznamy a k jejich archivaci bude využit aplikační server ReDat® eXperience. ReDat® eXperience plní funkci tenkého klienta, který umožňuje webový přístup k záznamům přes http/https protokol přes webový prohlížeč a integraci s ostatními systémy.

2.1.7 Vybavení záložního DC: dodávka nezbytné HW a síťové infrastruktury a nezbytného systémového SW pro ZZOS ZZS Pk.

V této kapitole jsou uvedeny požadavky na vybavení záložního DC, tj. dodávky nezbytné HW a síťové infrastruktury a nezbytného systémového SW pro ZZOS ZZS Pk.

Žadatel nepředepisuje technologii, jen principy a požadavky na řešení. Technologie bude navržena dodavatelem v nabídce v rámci veřejné zakázky.

HW a SW infrastrukturu není možné dostatečně specifikovat, protože jsou závislé na zvolené technologii v rámci řešení konkrétního uchazeče. Zde jsou stanoveny limitní podmínky, které musí uchazeč splnit, tj. nejen technologické podmínky v DC, technologie využívané žadatelem, ale i požadavky na min. doby pro ukládání dat (min. 5 let a min. v rozsahu stávajícího IS ZOS) a v návaznosti na splnění těchto podmínek a potřeb technologie, uchazeč navrhne a dodá vhodnou HW a SW infrastrukturu.

#	Požadavek
P.163	<p>Dodávka serveru pro virtualizaci:</p> <ul style="list-style-type: none">• Server musí umožnit chod dodávaných systémů, záložní telefonní ústředny a záložního domain controleru (minimálně včetně DNS a NPS) domény Windows ZZS• provedení Rack mount (včetně potřebných montážních komponent) pro až 28 disků velikosti 2,5", maximální velikost 2U, pro přístup ke všem komponentám serveru bez použití nářadí• minimálně jeden šestnáctijádrový procesor s hodnotou dle www.cpubenchmark.net min. 20 000 bodů a velikostí L3 cache min. 20MB• min. 256 GB RAM (min. 32GB moduly 2666MHz) s celkem 24 DIMM pozicemi• min. 10x 900GB SAS 15K v raid 5 pro data• hw řadič s min. 2GB cache a podporou raid 0, 1, 5, 6, 50• min. 4x 1Gbase-T ethernet síťové porty typu LOM s podporou IPv4, IPv6• min. 2x 10Gbit SFP+ ethernet síťové porty s podporou TOE, IPv4, IPv6• 2 redundantní síťové napájecí zdroje min. 750W



#	Požadavek
	<ul style="list-style-type: none">• management serveru nezávislý na operačním systému s dedikovaným USB či SD úložištěm o min. kapacitě 16GB (data na úložišti musí být dostupná i v případě výpadku interních disků a musí být možné ji rozdělit na několik nezávislých partition s možností volby boot sekvence) poskytující management funkce a vlastnosti: webové rozhraní a dedikovaná IP adresa, sledování hardwarových senzorů (teplota, napětí, stav, chybové senzory); podpora virtuální mechaniky• vyžadována je schopnost monitorovat a spravovat server out-of-band bez nutnosti instalace agenta do operačního systému• management musí podporovat dvoufaktorovou autentikaci, filtrování přístupu na základě IP adres (IP blocking) a AD/LDAP• požadujeme vestavěné GUI s podporou HTML5 a možnost komunikace pomocí: HTTPS, CLI, IPMI, WSMAN, REDFISH• certifikace pro aktuální verze VMware ESX, vSphere, Windows Server 2016, Red Hat Enterprise Linux a SUSE• součástí je licence MS Windows Server 2016 Datacenter pro min. 16 jader (odpovídající nabízenému procesoru)• schopnost napojení na dohledové centrum výrobce s funkcí automatického generování servisních událostí na helpdesku výrobce• podpora na 3 roky typu NBD, oprava v místě instalace zařízení, servis je poskytován přímo výrobcem zařízení
P.164	<p>Dodávka serveru pro IS OŘ:</p> <ul style="list-style-type: none">• Server musí umožnit chod stávajícího systému IS OŘ SOS v záložní lokalitě.• provedení Rack mount (včetně potřebných montážních komponent) pro až 8 disků velikosti 2,5", maximální velikost 1U, pro přístup ke všem komponentám serveru bez použití nářadí• minimálně jeden šestnáctijádrový procesor s hodnotou dle www.cpubenchmark.net min. 20 000 bodů a velikostí L3 cache min. 20MB• min. 64 GB RAM (min. 16GB moduly 2666MHz) s celkem 24 DIMM pozicemi• min. 2x 32GB (flash či netočící médium) v raid 1 pro hypervisor• min. 2x 1800GB SAS 10K v raid 1 pro data• hw řadič s min. 2GB cache a podporou raid 0, 1, 5, 6, 50• min. 4x 1Gbase-T ethernet síťové porty typu LOM s podporou IPv4, IPv6• min. 2x 10Gbit SFP+ ethernet síťové porty s podporou TOE, IPv4, IPv6• 2 redundantní síťové napájecí zdroje min. 750W• management serveru nezávislý na operačním systému s dedikovaným USB či SD úložištěm o min. kapacitě 16GB (data na úložišti musí být dostupná i v případě výpadku interních disků a musí být možné ji rozdělit na několik nezávislých partition s možností volby boot sekvence) poskytující management funkce a vlastnosti: webové rozhraní a dedikovaná IP adresa, sledování hardwarových senzorů (teplota, napětí, stav, chybové senzory); podpora virtuální mechaniky• vyžadována je schopnost monitorovat a spravovat server out-of-band bez nutnosti



#	Požadavek
	<p>instalace agenta do operačního systému</p> <ul style="list-style-type: none">• management musí podporovat dvoufaktorovou autentikaci, filtrování přístupu na základě IP adres (IP blocking) a AD/LDAP• požadujeme vestavěné GUI s podporou HTML5 a možnost komunikace pomocí: HTTPS, CLI, IPMI, WSMAN, REDFISH• certifikace pro aktuální verze VMware ESX, vSphere, Windows Server 2016, Red Hat Enterprise Linux a SUSE• schopnost napojení na dohledové centrum výrobce s funkcí automatického generování servisních událostí na helpdesku výrobce• podpora na 3 roky typu NBD, oprava v místě instalace zařízení, servis je poskytován přímo výrobcem zařízení
P.165	<p>Dodávka FireWallu pro záložní ZOS:</p> <ul style="list-style-type: none">• FireWall bude oddělovat externí síť připojené v rámci záložního ZOS (internet apod.)• Stavový aplikační firewall jako samostatné HW zařízení, který musí nabízet<ul style="list-style-type: none">○ Dynamický a statický NAT/PAT (překlad IP adres)○ Podporu dynamických směrovacích protokolů RIP, OSPF○ Plnou podporou protokolu IPv6○ Podpora redundance pro případ výpadku ve formě Active/Active failover, Active/Standby failover nebo cluster při rozšíření o další prvek• Aplikační firewall<ul style="list-style-type: none">○ Pokročilá hloubková analýza dat na aplikačních (L5-L7) vrstvách ISO modelu○ Rozeznávání a kategorizace aplikací, geografických lokalit, uživatelů○ Možnost rozšíření o identifikace a zamezení přístupu na nedůvěryhodné či škodlivé webové stránky○ Možnost rozšíření o omezení přístupu uživatele do Internetu na základě důvěryhodnosti či bezpečnosti kategorie cílové webové stránky s možností definice vlastních kategorií• IPS senzor, který musí nabízet<ul style="list-style-type: none">○ Detekci a hloubkovou analýzu dat na aplikační (L2-L7) vrstvě ISO modelu○ Aktivace licencí a (případně) přidáním softwarového modulu○ Automatickou aktualizací signatur○ Funkcionalitu NGIPS (senzor tzv. „nové generace“) schopného plně vnímat souvislosti (kontext) datové komunikace pomocí parametrů včetně, ale bez omezení na: kdo komunikuje (uživatel), odkud kam komunikuje (sít), z čeho komunikuje (zařízení), kdy komunikuje (čas), typ komunikace (aplikace), obsah komunikace apod.○ Pokročilou podporu pro detekci, blokování, sledování, analýzu, opravu škodlivých datových toků (Advanced Malware Protection)○ Zhodnocování dopadů a korelace událostí a následné automatické ladění politik○ Globální korelace a možnost ovlivnit rozhodování s využitím dat z cizích systémů v reálném čase• VPN koncentrátor<ul style="list-style-type: none">○ Zakončení „full-tunnel“ IPSec nebo SSL VPN pro alespoň 300 současně připojených uživatelů – licence pro 25 uživatelů○ Možnost „odlehčené“ SSL VPN pro uživatele formou zabezpečeného přístupu na webový portál bez nutnosti tlustého klienta



#	Požadavek
	<ul style="list-style-type: none">○ Zakončení alespoň 300 současně připojených site-to-site IPsec tunelů○ Implementace IPsec musí podporovat protokoly IKEv1 i IKEv2 a šifrovací standardy 3DES/AES a algoritmy nové generace popsané ve standardu NSA Suite-B● Výkonnostní parametry<ul style="list-style-type: none">○ Minimální „hrubá“ propustnost firewallu 1.8 Gbps○ Minimální propustnost firewallu (stateful IMIX provoz) – 900 Gbps○ Minimální propustnost NGFW (hloubková inspekce) 850 Mbps○ Minimální propustnost NGFW (hloubková inspekce + IPS modulem) minimálně 450 Mbps.○ Minimální propustnost pro IPsec VPN komunikaci (šifrování 3DES/AES) 250 Mbps● Podpora na 3 roky typu NBD, oprava v místě instalace zařízení včetně aktualizací v šech signatur a SW komponent.
P.166	Ostatní komponenty infrastruktury: V případě že navrhované řešení vyžaduje další komponenty infrastruktury tak uchazeč musí nabídnout veškeré potřebné komponenty pro provoz záložního ZOS.
P.167	Dodávka a instalace systémového SW: <ul style="list-style-type: none">● Předpokládáme využití systémového SW pro všechny nabízené systémy (součástí HW serveru vyžadujeme licenci Windows Datacenter).● Systémovým SW předpokládáme jak operační systémy, tak databáze a virtualizační platformu. V případě, že nabízené řešení vyžaduje další nespecifikovaný systémový SW tak musí být součástí nabídky.● Pro virtualizaci dodávaných serverů požadujeme kompatibilní řešení se stávající virtualizací tak aby bylo možné v budoucnu zařadit do jedné konfigurační konzole.● Pro záložní systém IS OŘ je možné využít stávající licenci ORACLE.
P.168	Ostatní software: V případě že navrhované řešení vyžaduje další licencovaný software, tak uchazeč musí nabídnout veškeré potřebné licence pro provoz záložního ZOS.

Tabulka 13: Vybavení záložního DC: dodávka nezbytné HW síťové infrastruktury a nezbytného systémového SW pro ZZOS ZZS Pk

Popis řešení:

Dodávka serveru pro virtualizaci:

Nabízené řešení splňuje veškeré požadavky uvedené v předcházející tabulce.

Server pro virtualizace je nabízen server PowerEdge R740XD firmy DELL s jedním CPU Intel Xeon Gold 6130 2.1G, 16C/32T, který plně splňuje ve všech parametrech zadávací podmínky a díky servisu DELL zajišťuje jeho maximální dostupnost. Server umožní chod dodávaných systémů, záložní telefonní ústředny a záložního domain controleru (minimálně včetně DNS a NPS) domény Windows ZZS. Součástí dodávky je standardní podpora/záruka výrobce na 3 roky typu NBD, oprava v místě instalace zařízení, servis je poskytován přímo výrobcem zařízení.



EVROPSKÁ UNIE
Evropský fond pro regionální rozvoj
Integrovaný regionální operační program



MINISTERSTVO
PRO MÍSTNÍ
ROZVOJ ČR

Dodávka serveru pro IS OŘ:

Server pro IS OŘ SOS je nabízen server PowerEdge R640 firmy DELL s jedním CPU Intel Xeon Gold 6130 2.1G, 16C/32T, který plně splňuje ve všech parametrech zadávací podmínky a díky servisu DELL zajišťuje jeho maximální dostupnost. Server umožní chod systému IS OŘ SOS v záložní lokalitě.

Součástí dodávky je standardní podpora/záruka výrobce na 3 roky typu NBD, oprava v místě instalace zařízení, servis je poskytován přímo výrobcem zařízení.

Dodávka FireWallu pro záložní ZOS:

Pro potřeby oddělovat externí síť připojené v rámci záložního ZOS (internet apod.) je nabízen FireWall Cisco ASA s licencemi a konfigurací, která plně splňuje požadavky zadávací dokumentace.

Jedná se o typ: ASA 5516-X with FirePOWER services, 8GE, AC, 3DES/AES včetně licence aplikačního firewallu a IPS: Cisco ASA5516 FirePOWER IPS and AMP a licencí na VPN připojení. Součástí dodávky je standardní podpora/záruka výrobce na 3 roky typu NBD, oprava v místě instalace zařízení včetně aktualizací v šech signatur a SW komponent.

Ostatní komponenty infrastruktury:

Navržené řešení nevyžaduje další komponenty infrastruktury.

Dodávka a instalace systémového SW:

Součástí dodávky virtualizačního serveru bude i licence Windows Datacenter, která umožní chod veškerých Windows Serverů včetně domain controleru stávající domény ZZS PK. Součástí tohoto serveru bude i virtualizační platforma VMware (minimálně ve verzi Free vSphere Hypervisor – ESXi) z důvodu kompatibility se stávajícím řešením.

Ostatní potřebné operační systémy (mimo Windows) budou součástí dodávky nebo jako bezplatné licence.

Pro všechny dodávané systémy budou dosány i licence DB Microsoft SQL a pro záložní systém IS OŘ je bude v souladu se zadávací dokumentací využito stávající licence ORACLE.

Ostatní software:

Navrhované řešení nevyžaduje další licencovaný software.



2.1.8 Auditní služby

Požadavky na tuto část plnění jsou následující:

#	Požadavek
P.169	Navržená softwarová aplikace umožní provádět audity užití na základě interních logů aplikace, které zaznamenávají a ukládají údaje o změnách či nahlížení na osobní údaje podle identity uživatelů.
P.170	Řešení umožní poskytovat auditní reporty o přístupech uživatelů (kdo, kdy, období, kam) na základě parametrizace prováděné pověřeným auditorem.
P.171	Auditní (logovací) aparát je dostupný pouze určené roli (auditor). Není dostupný a manipulovatelný uživateli, administrátory ani správci.
P.172	Systém musí umožnit automatizované i manuální vystoupení logových záznamů do externích systémů pro správu logů (log management, SIEM) a do tabulek MS Excel (.csv, .xlsx)
P.173	Auditní systém musí být v souladu s nařízením EU o ochraně osobních dat (GDPR).

Tabulka 14: Auditní služby

Popis řešení:

Nabízené řešení splňuje veškeré požadavky uvedené v předcházející tabulce.

2.1.9 Bezpečnostní požadavky

V následující tabulce je seznam požadavků na tuto část dodávky:

#	Požadavek
P.174	Řešení bude pracovat s identifikací pacienta v souladu s legislativou a prováděcími předpisy platnými ke dni dokončení realizace řešení, vč. zajištění připravenosti na postupné opuštění rodných čísel jako jediného a výměnného identifikátoru a zavedení bezvýznamových identifikátorů během doby udržitelnosti, pokud nebude možné tento přechod realizovat během realizace projektu.
P.175	Systém bude chránit osobní údaje pacientů a bude v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob (GDPR) v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů.
P.176	Řešení musí být připraveno na plnění podmínek zákona č. 181/2014 Sb. Zákon o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů.
P.177	Autorizace: Poskytnutí přístupu autentizovaného uživatele k aktivu systému (data, aplikace), odpovídající pracovnímu zařazení uživatele a přidělené roli (rolím) v systému. Systém umožní řídit přístupová oprávnění jednotlivých subjektů jen k údajům, ke kterým mají a mohou mít přístup.
P.178	Zabránění vstupu neautorizovaného subjektu do systému – zamezení možnosti přístupu neoprávněného subjektu.



#	Požadavek
P.179	Zajištění konfiguračního managementu a správy systému s eliminací rizika ovlivnění chodu systému změnou aplikací 3. stran (unifikace konfigurací serverů, řízený patch management).
P.180	Dostupnost: <ol style="list-style-type: none">1. Zajištění dostupnosti systému jako celku (společné služby – servery, databáze, aplikační servery) v režimu 24x7x365 s maximální celkovou dobou neplánovaného výpadku podle požadavků v servisní smlouvě.2. Odpovídající HW a SW architektura řešení pro zajištění této dostupnosti.3. Dekompozice SLA na jednotlivá aktiva podle kategorizace jejich důležitosti/dopadu na dostupnost systému
P.181	Zajištění šifrované komunikace mezi všemi součástmi systému a pracovišti uživatelů, případně zajištění komunikace v odděleném síťovém prostředí.
P.182	Evidence přístupů všech uživatelů do systému (logování) včetně časových údajů.
P.183	Evidence veškerých datových změn na úrovni DB položky (položky datasetu). Atributy: kdo, kdy, původní hodnota, nová hodnota.
P.184	Veškeré přístupy k datům a aktivity uživatelů budou logovány tak, aby byly zřejmé přístupy k jednotlivým údajům a zpětná kontrola těchto údajů. V systému bude evidována jednoznačná identifikace kdo, kdy provedl zápis do systému nebo provedl náhled do dokumentace. Tyto logy budou zabezpečeny proti změnám.
P.185	Veškerá komunikace je a bude zajišťována prostřednictvím zabezpečených (šifrovaných kanálů), případně zajištění komunikace v odděleném síťovém prostředí.
P.186	Zabezpečení dat – zabezpečení pomocí řízení přístupu k datům, použití šifrování a ostatních kryptografických prostředků, audit logových záznamů
P.187	Veškeré bezpečnostní logy budou dostupné i pro externí logmanager/SIEM.

Tabulka 15: Bezpečnostní požadavky

Popis řešení:

Nabízené řešení splňuje veškeré požadavky uvedené v předcházející tabulce.

2.1.10 Implementační a provozní požadavky

V následující tabulce je seznam požadavků na tuto část dodávky:

#	Požadavek
P.188	Systém musí být připraven na provoz 24x7x365 (non-stop).
P.189	V rámci řešení jsou požadované následující provozní podmínky řešení: <ol style="list-style-type: none">1. Active/passive – lokality budou provozovány v režimu aktivní/pasivní, kdy v provozu bude vždy jedna lokalita, druhá bude připravena převzít služby v případě výpadku aktivní



#	Požadavek
	<p>lokality.</p> <ol style="list-style-type: none">2. Izolovanost – přístup do systému a přístup ze systému ven je možný pouze přes definované přístupové body.3. Autonomnost – systém není a nebude v kritických oblastech závislý na dostupnosti funkcionality a dat jiných informačních systémů.4. Odolnost proti katastrofě – systém se bude nacházet ve více lokalitách – předmět dodávky.5. Vysoká bezpečnost – viz předchozí kapitola.
P.190	Počet uživatelů systému se nezmění, jako minimální požadované počty platí údaje uvedené v kap. Chyba! Nenalezen zdroj odkazů. – Chyba! Nenalezen zdroj odkazů.
P.191	<p>Předmětem zakázky jsou i veškeré služby související s dodávkou – doprava, instalace, implementace do stávající infrastruktury, konfigurace a zprovoznění komunikace, nastavení datových toků, seznámení s obsluhou a správou systému, testování, bezplatné preventivní prohlídky v rámci poskytování servisních služeb. Veškeré seznámení s obsluhou bude probíhat v prostorách objednatele a v českém jazyce.</p> <p>Součástí nabídkové ceny musí být i veškeré práce či činnosti, které v této zadávací dokumentaci nejsou explicitně uvedeny, ale které musí dodavatel s ohledem na jím nabízený předmět veřejné zakázky a jeho řádnou a úplnou realizaci provést k dosažení objednatelem požadovaného cílového stavu.</p>
P.192	Instalace do prostředí objednatele uvedeného v kap. Chyba! Nenalezen zdroj odkazů. – Chyba! Nenalezen zdroj odkazů. a Chyba! Nenalezen zdroj odkazů. – Chyba! Nenalezen zdroj odkazů.
P.193	V rámci implementace musí dodavatel zajistit plnohodnotný provoz dodávaného řešení současně s provozem stávajících systémů. To vše bez jakéhokoliv omezení provozu. Dodavatel do nabídky popíše postup přechodu systémů. Dodavatel je povinen přizpůsobit realizaci předmětu zakázky podmínkám objednatele.
P.194	Dodávka OS na servery, včetně instalace do prostředí objednatele, vč. potřebných licencí, pokud se jedná o licencovaný OS.
P.195	Všechny součásti systému (OS, DB, IS, klientské aplikace) musí logovat svou činnost do logů s možností nastavit úroveň logování pro potřeby diagnostiky.
P.196	<p>Zálohování – OS a DB musí být schopny a připraveny na zálohování externím systémem objednatele, tj. pro OS a DB musí existovat agenti umožňující zálohování ze strany objednatele. Nepředpokládá se pravidelné zálohování záložní lokality ZZSOS. Informace k zálohovacímu systému objednatele jsou uvedeny v kapitole Chyba! Nenalezen zdroj odkazů. – Chyba! Nenalezen zdroj odkazů.</p> <p>Konkrétní zálohované části a podmínky zálohování budou navrženy v rámci implementační analýzy a návrhu řešení.</p>
P.197	Zajištění administrátorských aplikací, konzolí pro všechny součásti systému (OS, DB, IS, ...) pro zajištění konfiguračního managementu systému anebo jeho součástí, zajištění konfigurace na



#	Požadavek
	jednom místě s případnou vnitřní distribucí nastavení do jednotlivých částí systému.
P.198	Dohled – systém musí předávat informace o svém stavu (stavu služeb apod.) na žádosti SNMP GET. Zhotovitel poskytne parametry, podmínky a součinnost při nastavení dohledu dodaného řešení.
P.199	Architektura řešení celého systému musí korespondovat s požadavky na jeho dostupnost, uvedenými v servisní smlouvě.
P.200	Synchronizace času všech zařízení s time serverem nebo zprostředkovaně přes centrální systém.

Tabulka 16: Provozní požadavky

Popis řešení:

Nabízené řešení splňuje veškeré požadavky uvedené v předcházející tabulce.

2.2 POŽADAVKY NA SLUŽBY

Popis řešení:

Nabízené řešení splňuje veškeré požadavky uvedené v této kapitole.

2.2.1 Realizace předmětu plnění

Součástí předmětu plnění je zajištění služeb souvisejících s realizací předmětu plnění minimálně v následujícím rozsahu:

- 14) Objednatel požaduje před zahájením implementačních prací zpracování **Implementační analýzy včetně návrhu řešení** (konkretizace implementačního postupu, přesné konfigurace a instalačního a montážního návrhu řešení z nabídky), která bude zahrnovat informace pro všechny aktivity potřebné pro řádné zajištění implementace předmětu plnění. Implementační analýza včetně návrhu řešení musí být před zahájením prací schválena objednatelem. Implementační analýza včetně návrhu řešení musí zohlednit podmínky stávajícího stavu, požadavky cílového stavu a musí obsahovat minimálně tyto části:

- c) Implementační analýza – zjištění týkající se prostředí objednatele, bude obsahovat alespoň následující:
- vi) Seznam technologií, které mají vliv/dopad na dodávku
 - vii) Identifikace zdrojů dat využitých pro dodávku
 - viii) Evaluace bezpečnosti systému a rizikových faktorů
 - ix) Implementační upřesnění specifikace požadavků
 - x) Výstupy z analýzy okolí – sběr a analýza informací vztahujících se k dodávce (např. součinnosti apod.)
- d) Detailní popis cílového stavu (instalační a montážní upřesnění návrhu řešení z nabídky)
Popis bude obsahovat alespoň:
- vii) Rozpracování návrhu řešení z nabídky zhotovitele z pohledu instalací a montáže dle informací z implementační analýzy



- viii) Upřesnění rozhraní pro integraci na IS a technologie třetích stran (v případě nutnosti)
- ix) Způsob zajištění projektového řízení na straně zhotovitele pro realizaci předmětu plnění (harmonogram, projektový tým, koordinační mechanismy apod.)
- x) Detailní návrh a popis postupu implementace, instalace a montáže předmětu plnění
- xi) Detailní popis zajištění bezpečnosti systému a informací

Detailní harmonogram projektu včetně uvedení kritických milníků. Kritické milníky jsou termíny dosažení určitých fází projektu, které jsou pro naplnění cílů projektu klíčové. Kritické milníky budou obsahovat minimálně aktivity vedené v kapitole **Chyba! Nenalezen zdroj odkazů.** - **Chyba! Nenalezen zdroj odkazů.**, s uvedením konkrétních termínů, zhotovitel vhodným způsobem může rozšířit kritické milníky o další aktivity, které mohou být pro projekt klíčové.

- xii) Detailní popis navrhovaného seznámení s funkcionalitami, obsluhou dodávaného zařízení a budoucím provozem

- 15) **Zajištění projektového vedení/řízení** realizace předmětu plnění ze strany zhotovitele a jeho případných subdodavatelů.
- 16) **Vývoj, implementace a nastavení** informačních a komunikačních technologií odpovídající schválenému návrhu řešení uvedenému v Implementační analýze a příprava pro ověření ze strany objednatele, alespoň v následujícím rozsahu:
 - e) Vývoj na straně zhotovitele – vývoj jednotlivých systémů, úpravy existujících produktů, jejich parametrizace a nastavení, vývoj a ověřování integračních rozhraní, součinnost se třetími stranami v souvisejících oblastech.
 - f) Instalace a implementace do prostředí objednatele v testovacím režimu.
 - g) Interní ověření na straně zhotovitele a příprava podkladů pro ověření na straně objednatele (dokumentace, organizace testování a další).
 - h) Příprava a naplnění základních dat – z integračních úloh, číselníky, uživatelé a další.

Provedením těchto činností bude zajištěna připravenost pro ověření ze strany objednatele.

- 17) **Dodávka předmětu plnění.** Součástí dodávky musí být instalace, upgrade a sestavení předmětu zakázky včetně:
 - d) Instalace, upgrade a zahoření HW na místě,
 - e) Instalace a nastavení HW a SW budou provedeny kvalifikovanými osobami pro dané typy zařízení
 - f) Nastavení HW a aplikací
- 18) **Zajištění instalace všech součástí dodávky** v určených lokalitách a prostorách objednatele.
- 19) **Zajištění instalace a připojení** k zařízením a technickým prostředkům zajištěným objednatelem.
- 20) **Realizace pilotního provozu** k ověření funkčnosti systému na menším objemu dat, s menším počtem uživatelů a na menším počtu zařízení.
- 21) **Převedení systémů do zkušebního provozu** a plná podpora uživatelů v rámci zkušebního provozu včetně technické podpory. V této etapě budou realizována požadovaná seznámení s funkcionalitami, obsluhou dodávaného zařízení a budoucím provozem.
- 22) **Zpracování dokumentace skutečného provedení, systémové a provozní dokumentace** – součástí předmětu plnění je zajištění systémové a provozní dokumentace související s realizací předmětu plnění minimálně v následujícím rozsahu:



Název	Popis
Uživatelská dokumentace	Bude popisovat konkrétní funkčnost z pohledu uživatele tak, aby byl uživatel schopen práce s informačním systémem a pochopil význam jednotlivých částí systému a vazeb mezi nimi. V uživatelské příručce bude popisován způsob práce s jednotlivými částmi systému, vazby mezi nimi včetně popisu součástí jednotlivých částí systému. K usnadnění práce bude sloužit popis jednotlivých obrazovek, ovládacích prvků na obrazovkách a jejich významů, který bude uveden v rámci uživatelské dokumentace.
Dokumentace skutečného provedení a systémová/provozní dokumentace	Obsahuje popis informačního systému (rozhraní a služby) včetně popisu správy informačního systému, definování uživatelů, jejich oprávnění a povinností a detailní popis údržby systému.
Bezpečnostní dokumentace	Účelem bezpečnostní dokumentace je definovat závazná pravidla pro zajištění informační bezpečnosti včetně stanovení bezpečnostních opatření. Součástí této dokumentace bude uveden seznam, který bude obsahovat seznam všech externích zdrojů, ke kterým se jednotlivé servery (součásti systému) připojují, včetně uvedení síťových protokolů, pomocí kterých se s daným externím zdrojem komunikuje. V případě, že na servery (součásti systému) existuje vzdálený přístup, musí být tento přístup jasně specifikován (vzdálené zařízení, síťový protokol) a popsán zdůvodnění takového přístupu (dohled, správa DB atd.)
Disaster & Recovery Plan	Plán řešení situací v případě výpadků a obnovy funkčnosti systému. Součástí je plán a způsob provádění zálohy a případného způsobu obnovy a obnovy funkčnosti i v případě jiných technických výpadků. Dokument bude vytvářen v součinnosti s objednatel.
Projektová dokumentace	Smluvní dokumentace, harmonogram realizace projektu, analýzy a prováděcí projekty, zápisy z jednání, protokoly (předávací, akceptační)

Tabulka 17: Dokumentace – požadavky na zpracování

Dokumentace bude dodána v relevantním rozsahu na všechna místa plnění projektu.

Dokumentace bude v souladu se zákonem č. 365/2000 Sb. o informačních systémech veřejné správy a prováděcích právních předpisů, v platném znění.

Dokumenty budou zpracovávány v následujících programech elektronicky a uloženy v následujících formátech:

- MS Office 2010 (MS Word 2010, MS Excel 2010, MS PowerPoint 2010)
- MS Project 2010
- WinZip (formát .zip)
- Portable Document Format (formát .pdf).



Preferovaná forma předávaných dokumentů, které nebudou vyžadovat podpisy konkrétních osob je elektronicky a to na elektronických nosičích (CD, DVD, flash disk, atp.). K předávání a k archivaci souborů se používají média s možností pouze zápisu, nikoliv přepisovatelná.

Veškerá dokumentace bude podléhat schvalování (akceptaci) při převzetí ze strany objednatele.

Veškerá dokumentace musí být zhotovena výhradně v českém jazyce, bude dodána ve 2x kopiích v elektronické formě ve standardních formátech (MS Office a PDF) používaných objednatelem na datovém nosiči a 1x kopii v papírové formě.

- 23) **Provedení akceptačních testů.** Zhotovitel je povinen kompletně připravit podklady pro akceptaci dodaného řešení. Součástí akceptace bude akceptační protokol a kompletní předávací dokumentace.
- 24) **Uvedení systému do produkčního provozu,** zajištění potřebných nastavení a přístupů pro všechny pracovníky objednatele, minimalizace dopadů na provoz objednatele při přechodu a zvýšená podpora bezprostředně po přechodu do produkčního provozu.
- 25) Zhotovitel dle svého uvážení doplní v nabídce další služby, které jsou dle jeho názoru nezbytné pro úspěšnou realizaci zakázky.
- 26) Veškeré náklady na zajištění služeb souvisejících s realizací předmětu plnění musí být zahrnuty v ceně odpovídající části předmětu dodávky.

2.2.2 Seznámení s funkcionalitami, obsluhou dodávaného systému

V této kapitole jsou uvedeny požadavky na seznámení s funkcionalitami, obsluhou dodávaného zařízení a jeho budoucím provozem:

- 6) Zhotovitel proškolí pracovníky objednatele se všemi typy dodaných zařízení a aplikací a problematikou jejich užití, provozu a obsluhy. Zhotovitel se zavazuje poskytnout informace minimálně k následujícím tématům v dostatečném detailu pro porozumění činnosti zařízení a způsobu provozu:
 - f) Základní produktové seznámení s jednotlivými dílčími technologickými celky.
 - g) Celkové schéma součinnosti jednotlivých zařízení a jejich návaznosti.
 - h) Obsluha jednotlivých dílčích modulů, aplikací a technologických celků
 - i) Použitá nastavení zařízení, detailnější rozbor použitých konfigurací.
 - j) Základní kroky správy, diagnostiky a elementární postupy pro řešení problémů.
- 7) Poskytnuté informace zajistí seznámení pracovníků objednatele se všemi podstatnými částmi dodávky v rozsahu potřebném pro obsluhu, provoz, údržbu a identifikaci nestandardních stavů systému a jejich příčin.
- 8) Vše uvedené bude probíhat v prostorách objednatele s využitím vybavení dodaného v rámci této veřejné zakázky, případně zajištěné ze strany objednatele.
- 9) Konkrétní termíny určí objednatel dle postupu v rámci realizace projektu a dostupnosti zainteresovaných osob.
- 10) Seznámení s funkcionalitami, obsluhou dodávaného systému se týká klíčových uživatelů, ostatní uživatelé budou proškoleni klíčovými uživateli.

Veškeré náklady na zajištění těchto činností musí být zahrnuty v ceně odpovídající části předmětu dodávky.



3 DETAILNÍ HARMONOGRAM PROJEKTU

V této kapitole je uveden detailní harmonogram projektu (vycházející a dodržující lhůty ze základního harmonogramu viz kapitola 4 Přílohy 3.a - Technická specifikace) včetně popisu jednotlivých činností v dostatečném detailu. Z harmonogramu vyplývá, že realizace předmětu zakázky proběhne v požadovaných termínech.

Následující tabulka obsahuje požadovaný časový harmonogram realizace dodávky (T ~ datum účinnosti smlouvy o dílo):

#	Fáze	Termín	Doplňující informace
1	Zahájení realizace	5	Zahájení realizace bude dnem podpisu smlouvy na dodávku.
2	Analýza a návrh řešení	20	Zpracování analýzy a návrhu řešení pro potřeby upřesnění podmínek realizace.
3	Dodávka, implementace, instalace, konfigurace HW a SW infrastruktury.	30	Dodávka a implementace HW, SW a síťové infrastruktury.
4	Vývoj a implementace SW, dodávka dokumentace k SW.	30	Vlastní vývoj a implementace dle analýzy a návrhu řešení.
5	Výchozí import datových zdrojů a metadat do systému (initial load)	40	
6	Ověření funkčnosti dodaného systému a jeho částí.	40	Otestování systému a ověření jeho plné funkčnosti.
7	Zaškolení uživatelů a administrátorů.	40	Součástí je i zaškolení způsobu převedení provozu do záložní lokality.
8	Dodávka dokumentace dodaného systému a jeho částí.	40	Min. uživatelská dokumentace, dokumentace skutečného provedení, systémová dokumentace, projektová dokumentace.
9	Převedení do zkušebního provozu.	40	Převedení do zkušebního provozu, odstranění všech vad a nedodělků, dokončení realizace a převedení do ostrého provozu.
10	Ukončení realizace dodávky.	70	Součástí je zahájení doby provozu dodaného systému a poskytování servisních služeb.

Tabulka 18: Harmonogram

Pokud datum účinnosti smlouvy bude do 15.10.2018 zavazuje se Uchazeč veřejnou zakázku realizovat do 15. 12. 2018.



EVROPSKÁ UNIE
Evropský fond pro regionální rozvoj
Integrovaný regionální operační program



**MINISTERSTVO
PRO MÍSTNÍ
ROZVOJ ČR**

Doplňující informace:

- Pod pojmem „den“ je míněn kalendářní den.
- Zhotovitel má možnost definovat kratší termíny plnění (v rámci dodávky), nelze zkrátit dobu zkušebního provozu, která musí být min. 30 dnů.



4 DETAILNÍ POPIS ZÁRUČNÍHO A POZÁRUČNÍHO SERVISU

V této kapitole je uveden detailní popis záručního a pozáručního servisu v rozsahu požadovaném v kapitole 3.6 Přílohy 3.a - Technická specifikace.

Popis řešení:

Nabízené řešení splňuje veškeré požadavky uvedené v této kapitole.

V této kapitole jsou uvedeny požadavky na záruky dodávky jako celku, případně specificky dílčích částí dodávky.

Objednatel požaduje záruku na veškeré dodané technologie včetně nezbytných provozních a servisních služeb v délce trvání minimálně:

- a) 60 měsíců na informační systém(y), aplikace a služby spojené s realizací projektu,
- b) 36 měsíců – u HW infrastruktury a systémového SW, pokud není u konkrétního vybavení uvedeno jinak. Delší záruka je uvedena jen u částí, kde je na trhu běžné poskytování delší záruky v pořizovací ceně.
- c) 12 měsíců na spotřební materiál, případně drobné vybavení podléhající rychlému opotřebení. Případný spotřební materiál musí být explicitně označen v nabídce a smlouvě a musí být prokázáno, že splňuje tento charakter.

Další požadavky na záruky:

1. Záruka začíná běžet od okamžiku předání do ostrého (produkčního) provozu.
2. Veškeré opravy po dobu záruky budou bez dalších nákladů pro provozovatele (objednatele). Veškeré komponenty, náhradní díly a práce budou poskytnuty bezplatně v rámci záruky.
3. Zadavatel uvádí u jednotlivých komodit požadovanou min. záruku, popř. podporu. Uváděné parametry byly průzkumem trhu zjištěny jako standardní, tj. poskytovány výrobcí jako součást standardní dodávky a ceny.
4. Nabídne-li Dodavatel v rámci svého řešení zboží, na něž výrobce standardně (tj. v rámci standardní dodávky a ceny) poskytuje horší záruku, popř. podporu, požaduje Zadavatel zahrnout do nabídky cenu povýšení záruky popř. podpory na jím požadovanou úroveň. Cenu tohoto povýšení zahrne Dodavatel v Příloze 3.b Zadávací dokumentace (Položkový rozpočet) do položky Rozšířená záruka HW, popř. Maintenance SW pro roky, kterých se rozšíření týká a v nichž má být cena rozšíření uhrazena.
5. Zadavatel požaduje poskytnutí prodloužené záruky pro servery, datová/disková úložiště a firewallu při zachování ostatních parametrů původní záruky (rychlost opravy, rozsah aktualizací firmware apod.). Cenu tohoto prodloužení zahrne Dodavatel v Příloze 3.b Zadávací dokumentace (Položkový rozpočet) do položky Rozšířená záruka HW.
6. Zadavatel požaduje bezplatný (zahrnutý v ceně zakázky) přístup k aktualizacím software a firmware dodaných komodit minimálně po dobu záruky.
7. Po dobu 60-ti měsíců od předání díla jako celku do plného provozu musí zhotovitel nebo výrobce všech zařízení garantovat běžnou dostupnost náhradních komponentů a dostupnost servisu.
8. Součástí záruky je i shoda dodávaných systémů s platnou legislativou.
9. Max. doba na odstranění vady díla je 15 dnů od prokazatelného oznámení dodavateli.



10. Zhotovitel uvede provozní služby požadovaného předmětu plnění veřejné zakázky včetně parametrů, které budou předmětem dodávek v rámci záruky systému a v rámci poskytování servisních služeb.
11. Zhotovitel ve své nabídce výslovně uvede všechny podmínky záruk.
12. Pro hlášení servisní požadavků zajistí Dodavatel Zhotoviteli přístup ke svému helpdeskovému systému s on-line přístupem pro kompletní správu požadavků včetně uchování historie požadavků a jejich řešení. Detailní popis helpdeskového systému a jeho obsluhy musí být součástí nabídky. Provozní doba helpdeskového systému musí být minimálně 7-17 hod. v pracovních dnech.

Po skončení záruky budou náhradní díly hrazeny Objednatелеm, služby související s jejich instalací a uvedením systému do provozu jsou součástí servisních služeb v rámci provozu, které jsou popsány v následující kapitole.

Popis řešení:

Pro záruční a pozáruční servis bude využíván stejný systém helpdeskového systému skládajícího se z následujících komponent:

- *www aplikace helpdeskového systému*
- *email helpdeskového systému*
- *telefonní linka helpdeskového systému*

Nabízené řešení splňuje veškeré požadavky uvedené v této kapitole a v požadavcích následující kapitoly (Detailní popis podpory provozu).

Helpdeskový systém WWW Aplikace

Jedná se o standardní WWW aplikaci pro účely evidence požadavků jejich průběhu a reportingu. Aplikace je provozována prostřednictvím šifrovaného přístupu pomocí protokolu https. Přístup do aplikace mají jak jednotliví dodavatelé a poddodavatelé technologií tak oprávněné osoby Zadavatele.

Login	
Username	<input type="text"/>
Password	<input type="password"/>
	<input type="button" value="Login"/>

Jednotlivé požadavky je možné zadávat do systému jak pomocí WWW rozhraní aplikace tak odesláním emailu z definovaných emailových adres Zadavatele. Dalším způsobem je zadání přes telefonního operátora po telefonickém nahlášení požadavku.

Vlastní rozhraní nabízí přehled jak aktuálně řešených požadavků, tak již vyřešený s možností definování uživatelských filtrů a vytvářet tak i specifické reporty.



HelpDesk Vítejte, Heslo Logout

Incidenty Incidenty Číselníky

Q- Najít Reports 1. JK Akce Nový incident

Save Report= Aktivní incidenty

Detail	Záznam	Úprava	Datum založení	Zákazník - Zkratka	Předmět	Autor	Služby	Dodavatelé	Stav	Priorita	Zdroj	Hodiny	Termín
		Edit	30.01.2017 14:35						Probíhá		web		03.04.2017 02:35
		Edit	24.10.2016 14:09						Odloženo		web		15.12.2017 04:09
		Edit	02.02.2018 14:44						Probíhá		web		06.04.2018 01:44

Proto je možné systém využít jak na reportování dodržování SLA jednotlivých služeb tak na podrobné sledování průběhu řešení jednotlivých požadavků včetně doplňování dalších potřebných informací během řešení požadavků.

HelpDesk Vítejte, Heslo Logout

Incidenty Incidenty Číselníky

Úprava incidentu Zrušit Smazat incident Uložit změny Sloučit

Osoby

Zámek

*Předmět

*Popis

*Zákazník

Zdroj web

Zadal

Stav incidentu

Termín

Zasílat notifikace

Služby

Databáze, Virtualizace, Replikace SW (IS-02) (N/SW)	Informační systém - EKP + POJ
HW kompletně (IS-01) (HW/SW)	
Informační systém- GIS klient (mimo integraci NIS IZS) ()	
Informační systém OR - SOS (IS-03 bez integrace NIS IZS) ()	
Integrace sítě PEGAS -	
Integrace telefonie a radio - touchscreen (IS-05 bez NIS IZS) ()	

Priorita

Smlouva

O vytvoření incidentů a změnách stavů a jsou jednotliví uživatelé helpdeskového systému informováni E-mailem.

Helpdeskový systém – Email

Pro účely poskytování služeb Zadavateli je zřízena helpdesková emailová adresa, pomocí které jsou vytvářeny přímo požadavky v HelpDeskové aplikaci (od definovaných uživatelů Zadavatele) a je zaslán i operátorovi HotLine.

Helpdeskový systém – Telefon



EVROPSKÁ UNIE
Evropský fond pro regionální rozvoj
Integrovaný regionální operační program



MINISTERSTVO
PRO MÍSTNÍ
ROZVOJ ČR

Pro účely poskytování služeb Zadavateli je zřízena telefonní linka operátora HotLine, který je schopen přijímat jednotlivé požadavky a zajistit jak jejich evidenci v helpdeskovém systému tak i distribuci technickým pracovníkům pro jejich včasné řešení.

Helpdeskový systém – způsob komunikace

Zadavatel při zadávání jednotlivých požadavků musí dodržovat pravidla s nakládáním s osobními údaji (v souladu s GDPR) a do požadavků zadávaných jakýmkoliv způsobem (aplikace, mail a telefon) nesmí vkládat osobní ani citlivé údaje. Zadavatel pro specifikaci požadavků vždy uvádí pouze obecné číselníkové údaje jako je číslo akce apod. tak, aby v rámci poskytování Helpdeskového systému nebyly ukládány osobní údaje.



5 DETAILNÍ POPIS PODPORY PROVOZU

V této kapitole je uveden detailní popis podpory provozu, tzn. servisních služeb, v rozsahu dle kapitoly 3.7 Přílohy 3.a - Technická specifikace.

Popis řešení:

Nabízené řešení splňuje veškeré požadavky uvedené v této kapitole.

V této kapitole jsou uvedeny požadavky na servisní služby v rámci provozu:

1. Úložiště pro certifikáty, certifikáty a časová razítka
2. Maintenance technologií
3. Základní podpora programového vybavení a technologií

Požadavky a parametry dodávek a služeb v rámci provozu jsou uvedeny v následujícím textu.

5.1.1 Úložiště pro certifikáty, certifikáty a časová razítka

V rámci servisních služeb budou postupně (na vyžádání) dodány následující úložiště pro certifikáty, certifikáty a časová razítka:

#	Požadavek
Úložiště pro certifikáty	
P.201	Dodávka 500 ks úložišť pro kvalifikované a komerční certifikáty.
P.202	Technologie čipové karty nebo tokenu pro bezpečné uložení komerčního a kvalifikovaného certifikátu v souladu s legislativou (standard QESCD).
P.203	Technologie čipové karty nebo tokenů musí být kompatibilní s HW konfigurací tabletu posádky v návaznosti na aplikaci MZD (viz kap. Chyba! Nenalezen zdroj odkazů.).
P.204	Ochrana přístupu k certifikátu a funkcím úložiště min. přes PIN (PUK je výhodou).
P.205	Pro potřeby dodávky bude z uvedených úložišť poskytnuto 30 ks pro ověření funkčnosti dodávky.
P.206	Úložiště budou vydávána postupně na vyžádání Objednatele dle provozních potřeb Objednatele.
Certifikáty	
P.207	Dodávka 2500 kvalifikovaných certifikátů pro vytváření kvalifikovaného elektronického podpisu dle legislativy EU a ČR platné od 1. 7. 2016 s platností 1 rok.
P.208	Pro potřeby dodávky bude z uvedených certifikátů poskytnuto 30 ks pro ověření funkčnosti dodávky.
P.209	Certifikáty budou vydávány postupně na vyžádání Objednatele dle provozních potřeb Objednatele.
Časová razítka	
P.210	Dodávka časových razítek v rozsahu 10 tis. časových razítek.



#	Požadavek
Záruka	
P.211	Na dodané vybavení se vztahuje záruka dle kap. 3.

Tabulka 19: Požadavky: Vybudování registrační certifikační autority

Popis řešení:

Nabízené řešení splňuje veškeré požadavky uvedené v předcházející tabulce.

5.1.2 Maintenance technologií

Předmětem poskytování maintenance jsou následující služby:

- poskytování nových verzí Softwarových produktů a opravných patchů k dodaným technologiím
- dokumentace k novým verzím Softwarových produktů k dodaným technologiím.

Maintenance se nevztahuje na HW a SW infrastrukturu zajišťovanou Objednatelem.

Popis řešení:

V rámci podpory provozu budou realizovány požadované služby maintenance uvedené výše

5.1.3 Základní podpora programového vybavení a technologií

Popis řešení:

Pro podporu provozu bude využíván stejný helpdeskový systém jako pro záruční a pozáruční servis (viz popis výše).

Nabízené řešení splňuje veškeré požadavky uvedené v této kapitole.

5.1.3.1 Poskytované služby

Je požadováno poskytování služeb základní podpory dodaného programového vybavení a technologií v těchto oblastech:

- Poskytování služby Hotline včetně základní servisní technické podpory programového vybavení při odstraňování vad programového vybavení. Hotline bude k dispozici v režimu 24 x 7, nicméně služby budou poskytovány dle tabulky uvedené dále.
- Poskytování pravidelné profylaxe programového vybavení vč. indikace a předcházení možných problémů při užívání programového vybavení.
- Aktualizace provozní dokumentace systému tak, aby odpovídala aktuálnímu stavu provozovaného řešení.
- Aplikace service packů a hotfixů nutných pro bezchybný chod systému, které byly identifikovány na základě profylaxe a jejich aplikace byla dohodnuta s Objednatelem.

5.1.3.2 Rozsah poskytovaných služeb

V následující tabulce je uveden rozsah poskytovaných služeb ve vztahu k jednotlivým částem dodávky.

Upozornění: Na neuvedené části dodávky se vztahuje jen a pouze záruka dle kap. 3.



Část	Popis	Režim
Elektronická zdravotnická dokumentace	Funkcionality využívané pro poskytování PNP posádkami v terénu.	24 x 7
	Ostatní funkčnost nespádající pod režim 24 x 7.	5 x 10
Archiv zdravotnické dokumentace	Úplná funkčnost	5 x 10
Registrační certifikační autorita	Úplná funkčnost	5 x 10
HW, síťová infrastruktura a systémový SW pro elektronickou zdravotnickou dokumentaci	Infrastruktura využívaná pro funkcionality využívané pro poskytování PNP posádkami v terénu.	24 x 7
	Ostatní infrastruktura nespádající pod režim 24 x 7.	5 x 10
HW, síťová infrastruktura a systémový SW pro AZD	Kompletní infrastruktura pro AZD	5 x 10
Záložní zdravotnické operační středisko	Provoz ZZS ze záložního operačního střediska	24 x 7
	Provoz ZOS z primárního operačního střediska	5 x 10
HW, síťová infrastruktura a systémový SW pro ZZOS	Provoz ZZS ze záložního operačního střediska	24 x 7
	Provoz ZOS z primárního operačního střediska	5 x 10

Tabulka 20: Rozsah poskytovaných služeb

5.1.3.3 Podmínky poskytování služeb

Druhy poruch:

- A. Porucha kategorie A – Urgentní – za Urgentní poruchu se považuje stav celkové nefunkčnosti systému a nemožnost využívat klíčové funkcionality řešení nadpolovičním počtem všech uživatelů.
- B. Porucha kategorie B – Běžná – za Běžnou poruchu se považuje stav, který neodpovídá předávací dokumentaci, ale neohrožuje klíčové funkcionality řešení.

Řešení poruch:

1. V případě, že se jedná o poruchu na programovém vybavení dle tohoto dokumentu, vztahují se na ni SLA dle tohoto dokumentu.
2. V případě, že se jedná o poruchu integrovaného systému nebo HW a SW infrastruktury mimo tento dokument s dopadem na programové vybavení uvedené v tomto dokumentu, nevztahují se na tuto poruchu SLA dle tohoto dokumentu do doby odstranění poruchy integrovaného systému nebo infrastruktury.
3. V případě, že bude snížena závažnost poruchy, snižují se poměrně k tomuto SLA a lhůty ve vztahu k nové závažnosti poruchy.



4. Poskytovatel je oprávněn navrhnout poskytnout náhradní řešení poruchy tak, aby došlo k eliminaci dopadů této poruchy na provoz ZZS (snížení závažnosti nebo omezení poruchy) do konečného systémového řešení.

Způsob ohlašování poruch:

Poruchy Objednatel hlásí na kontaktní místo Poskytovatele (Hot-line) prostřednictvím helpdesk, záložně telefonicky a/nebo elektronickou poštou.

Reakce Poskytovatele:

Služba Hot-line Poskytovatele dle sjednané reakční doby potvrdí Objednateli (elektronickou poštou a/nebo faxem), 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 a pracovišti Helpdesku Objednatele.

Lhůty

Pracovní dny: pondělí–pátek; vyjma státních svátků, v době od 7:00 do 17:00 h.

Porucha	Režim	Zahájení odstraňování poruchy (reakční doba)	Lhůta na odstranění poruchy
A	24 x 7	2 hodiny v pracovních dnech 4 hodiny mimo pracovní dny	12 hodin v pracovních dnech 24 hodin mimo pracovní dny
	5 x 10	4 hodiny v pracovních dnech	1 pracovní den
B	24 x 7	Následující pracovní den	5 pracovních dnů
	5 x 10	3 pracovní dny	5 pracovních dnů

Tabulka 21: Lhůty

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 zadaný incident na helpdesku po vzájemné dohodě mezi Poskytovatelem a Objednatелеm převeden do specifické kategorie pro tento účel, či odložen. V případě opakovaného výskytu bude incident znovu otevřen (k datu nahlášení) a řešen v souladu s dohodnutými SLA. Poskytovatel je povinen vyvinout aktivitu k identifikaci příčiny chyby již po prvním výskytu.

V případě poruch hardwarového zařízení či informačního systému Objednatele je Poskytovatel povinen na žádost Objednatele poskytnout Objednateli veškerou asistenci při instalaci IS a zálohovaných dat na záložní hardware.

Předpoklady:

Předpoklady pro plnění SLA jsou:

1. Zajištění vysoké dostupnosti HW a SW infrastruktury (redundance, záložní prostředí apod.) na straně Objednatele.
2. Zajištění odpovídajících SLA na HW a SW infrastrukturu ZZS a u integrovaných systémů.



EVROPSKÁ UNIE
Evropský fond pro regionální rozvoj
Integrovaný regionální operační program



MINISTERSTVO
PRO MÍSTNÍ
ROZVOJ ČR

6 LICENČNÍ PODMÍNKY

V této kapitole jsou uvedeny licenční podmínky jednotlivých nabízených programů.

6.1 SYSTÉMOVÝ SW

Licenční podmínky a práva k užívání produktů Microsoft jsou uvedeny v českém jazyce v dokumentu ProductUseRights – ke stažení.

<http://www.microsoftvolumelicensing.com/userights/DocumentSearch.aspx?Mode=3&DocumentTypeId=1&Language=5>

SW k virtualizaci:

Licenční podmínky a práva k užívání produktů VMware jsou v aktuálních verzích na adrese

<http://www.vmware.com/download/eula/>.

6.2 ARCHIV ELEKTRONICKÉ ZDRAVOTNICKÉ DOKUMENTACE

Softwarový produkt je chráněn autorským zákonem a českými zákony na ochranu práv duševního vlastnictví a příslušnými mezinárodními smlouvami.

Licenční definice a pravidla

Softwarový produkt je smluvně poskytnut na definovaný počet Procesorů resp. Procesorových jader, Serverových instancí, Uživatelů nebo Objem uložených dat.

Procesor (CPU): Procesor je definován jako čip, který obsahuje sadu jednoho nebo více jader, na nichž běží program. Bez ohledu na počet jader se každý čip počítá jako 1 CPU.

Procesorové jádro (CPU core): Aktivované procesorové jádro je takové procesorové jádro, které je dostupné pro užívání Softwarového produktu v rámci fyzického nebo virtuálního serveru.

Objem uložených dat (Volume): Objem uložených dat je definován požadavkem Uživatele na horní hranici velikosti datového prostoru vyhrazeného pro ukládání jeho dat.

Server (Node): Server je definován jako fyzický či virtuální počítač, na kterém je Softwarový produkt instalován.

Uživatel (User): Uživatel je definován jako osoba oprávněná užívat Softwarový produkt, který je instalován na jednotlivém serveru či na několika serverech, bez ohledu na to, zda jej tato osoba aktivně užívá.

Hardware: Pokud je smluvně zajištěna určitá verze Softwarového produktu pouze pro určité zařízení, může Uživatel používat Softwarový produkt pouze pro uvedený Hardware, používat Softwarový produkt jako součást Hardware nebo obnovit Softwarový produkt do výchozí konfigurace v Hardwaru.

Účel: Pokud je účel Softwarového produktu uveden, je licence udělena výhradně k využití ve spojení s uvedenou Aplikací. Aplikací se myslí počítačový program, který komunikuje se Softwarovým produktem a využívá funkce Softwarového produktu.



1. PŘEDMĚT LICENČNÍCH PODMÍNEK

- 1.1. SEFIRA uděluje Uživateli osobní, nevýhradní a nepřenositelnou licenci k použití Softwarového produktu, která se bude řídit podle podmínek dále uvedených.
- 1.2. Licence se netýká pouze samotného softwaru, ale také návodů k použití a uživatelských příruček, ale i příslušenství, které jsou celkově zahrnuty do konceptu Softwarového produktu.
- 1.3. Druh licence:
 - 1.3.1. Produkční: Standardní licence Softwarového produktu
 - 1.3.2. Testovací: Tato licence se používá výhradně pro testovací účely spojené s implementací Softwarového produktu zakoupeného podle standardní licence. K zakoupení testovací licence je nutné mít standardní licenci.
 - 1.3.3. Vývojová: Tato licence se používá výhradně pro účely vývoje integračních součástí Softwarového produktu zakoupeného podle standardní licence. K zakoupení vývojové licence je nutné mít standardní licenci.
- 1.4. Uživatel Softwarového produktu se výslovně zavazuje omezit použití Softwarového produktu výhradně pro vlastní informační procesy a data, které mají přímou souvislost s předmětem podnikání Uživatele, a podle těchto licenčních podmínek.

2. DŮVĚRNOST

- 2.1. Uživatel se zavazuje, že nebude žádným způsobem kopírovat, upravovat a/nebo distribuovat zcela nebo jakoukoliv část nebo jakoukoliv součást Softwarového produktu bez výslovného předchozího písemného souhlasu SEFIRA.
- 2.2. Uživatel se zavazuje neprovádět techniky reverzního inženýrství, dekompileovat nebo rozebírat Softwarový produkt s výjimkou případů, kdy je taková činnost schválena příslušnou legislativou.
- 2.3. Omezení uvedená v článcích 2.1 a 2.2 se vztahují na všechny zaměstnance a najaté osoby Uživatele a Uživatel bude povinen zajistit dodržování těchto omezení.
- 2.4. Uživatel je povinen a zavazuje se dohlížet na to, aby nebyl Softwarový produkt využíván třetími stranami jinými, než je Uživatel, nebo bez výslovného a předchozího písemného schválení SEFIRA. Stejným způsobem je Uživatel povinen a zavazuje se ochránit v tajnosti obsah Softwarového produktu v celé jeho celistvosti a jeho jednotlivé části a součásti. Z tohoto důvodu je Uživatel povinen a zavazuje se přijmout veškerá potřebná opatření, včetně těch opatření, která Uživatel považuje za vhodné s cílem zabránit třetím osobám bez oprávnění znát úplné nebo vybrané informace o Softwarovém produktu nebo mít přístup k jeho využití.
- 2.5. Uživatel je také povinen a zavazuje se nespolečně s třetími osobami používat počítačů nebo zařízení, na kterých je instalovaný Softwarový produkt, zcela nebo částečně, za určitou cenu nebo bezplatně, ledaže by SEFIRA výslovně, písemně a předem souhlasila s takovými kroky. Pokud SEFIRA neudělí klientovi oprávnění vyjádřené v předchozím odstavci, bude mít SEFIRA stále nárok na získání úhrady ve výši ceny licence odsouhlaseným způsobem.

3. AUTORSKÉ PRÁVO A PRÁVA DUŠEVNÍHO VLASTNICTVÍ

- 3.1. Veškeré nároky k Softwarovému produktu a související autorská práva, včetně dokumentace a dalších součástí Softwarového produktu jsou majetkem SEFIRA nebo jeho poskytovatelů a žádný z těchto majetků se na Uživatele tímto nepřevádí.
- 3.2. Klient přijímá a potvrzuje, že Softwarový produkt a každý jeho díl nebo jeho součásti, včetně jeho kopií, představuje práva duševního vlastnictví tajné povahy, jejichž výhradním a jediným držitelem je



EVROPSKÁ UNIE
Evropský fond pro regionální rozvoj
Integrovaný regionální operační program



MINISTERSTVO
PRO MÍSTNÍ
ROZVOJ ČR

SEFIRA. Uživatel přijímá a potvrzuje, že uvedené vlastnictví se bude vztahovat na celou dobu využívání produktu SEFIRA.

3.3. Softwarové technologie třetích stran distribuované jako součást Softwarového produktu jsou předmětem omezené licence a jejich využití je možné pouze ve spojení se Softwarovým produktem a řídí se těmito licenčními podmínkami.

4. PRODUKTOVÁ PODPORA

4.1. Platná verze pravidel pro Produktovou podporu je k dispozici na www.sefira.cz/produktova-podpora.

5. ZÁRUKY

5.1. SEFIRA odpovídá za to, že se Softwarový produkt ve svých podstatných rysech shoduje s funkčními vlastnostmi specifikovanými v uživatelské dokumentaci dodané spolu se Softwarovým produktem. Uživatel je povinen se s uživatelskou dokumentací seznámit a na případné nejasnosti se dotázat. Odlišnost vlastností či funkcí oproti uživatelské dokumentaci se nepovažuje za vadu a Uživateli nevznikají z tohoto důvodu žádné nároky z odpovědnosti za vady. SEFIRA se však zavazuje učinit vše, co je v jejích silách, aby zajistila jeho fungování v souladu se základními technickými specifikacemi Softwarového produktu.

5.2. SEFIRA odpovídá pouze za funkčnost aktuálních verzí Softwarového produktu, ke kterým mají přístup jen Uživatelé po uhrazení ceny licencí, resp. produktové podpory. SEFIRA neodpovídá za vady starších verzí Softwarového produktu ani za jejich případnou nekompatibilitu s novými softwarovými či hardwarovými prostředky. SEFIRA není povinna provádět technickou podporu, vývoj ani údržbu starších verzí Softwarového produktu.

5.3. Na Softwarový produkt je poskytována záruka po celou dobu, po kterou Uživatel prostřednictvím služby Produktová podpora aktualizuje Softwarový produkt na jeho aktuální verze.

5.4. Pokud bude Softwarový produkt dodáván společně se softwarem a hardwarem třetích stran, nebude se na ně tato záruka vztahovat a tyto budou předmětem záruky nabízené těmito třetími stranami.

5.5. Záruka nevstoupí v účinnost, pokud Uživatel provedl instalaci Softwarového produktu vlastními silami nebo třetími stranami, manipuloval s ním, měnil jej nebo používal neadekvátně nebo jej vystavil podmínkám, které neodpovídají požadavkům na jeho provoz, ledaže by klient prokázal, že uváděná vada není způsobena takovými okolnostmi.

5.6. Záruka nebude účinná, pokud došlo ke změně nebo odstranění obchodních značek nebo technických odlišovacích prvků.

6. ODPOVĚDNOST

6.1. SEFIRA nepřijímá žádnou jinou odpovědnost s výjimkou té, která je výslovně uvedena v těchto licenčních podmínkách.

6.2. SEFIRA NENÍ ODPOVĚDNÁ ZA JAKÉKOLIV ŠKODY UŠLÉHO ZISKU NEBO ZTRÁTY ZISKU RESP. OBRATU ČI JINÉ FINANČNÍ ŠKODY A ZTRÁTY VZNIKLE V DŮSLEDKU UŽÍVÁNÍ SOFTWAREM A HARDWAREM TŘETÍCH STRAN. MAXIMÁLNÍ VÝŠE NÁHRADY ŠKODY OD SPOLEČNOSTI SEFIRA PODLE TĚCHTO LICENČNÍCH PODMÍNEK SE OMEZUJE NA VÝŠI CENY SOFTWAREM A HARDWAREM TŘETÍCH STRAN, UŽÍVANÉHO NA ZÁKLADĚ TĚCHTO LICENČNÍCH PODMÍNEK, JEHOŽ UŽÍVÁNÍM ŠKODA VZNIKLA.

7. TRVÁNÍ



7.1. Licence bude zajištěna na dobu 4 let. V případě dočasného použití je určeno konkrétní omezené trvání a při vypršení doby tohoto trvání přestane být licence účinná, používání Softwarového produktu musí být ukončeno.

9. PŘEVOD PRÁV

9.1. Uživatel nesmí převádět práva nebo závazky třetím stranám, nemá-li k tomu výslovný písemný souhlas SEFIRA.

9.2. Současně se Uživatel zavazuje za žádných okolností neudělovat další uživatelskou licenci Softwarového produktu nebo jej zapůjčovat nebo pronajímat.

12. SOUDNÍ PRÁVOMOCI

12.1. Tyto licenční podmínky se řídí právním řádem České republiky. V částech vztahujících se k udělení oprávnění k výkonu práva užití Softwarového produktu, resp. k užití jiných plnění SEFIRA splňujících znaky autorského díla se použije režim zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským (autorský zákon). Jakýkoli právní postup nebo soudní spor vedený v souvislosti s těmito licenčními podmínkami bude zahájen a veden u příslušného soudu ČR.

6.3 EKP/MZD A IS POJIŠŤOVNA

Rozsah poskytnuté licence:

Dodávaná licence systému ePaRe (MZD, EKP, POJ) je určena pro provoz v ZZOS ZZS PK bez limitu počtu uživatelů a pracovišť.

Rozsah funkčnosti a modulů:

Nabízená licence opravňuje ZZS PK k provozu systému v rozsahu modulů a funkčnosti popsané v této nabídce.

6.4 INFORMAČNÍ SYSTÉM OPERAČNÍ ŘÍZENÍ (ZOS) – SOS FIRMY PER4MANCE

Rozsah poskytnuté licence:

Dodávaná licence systému operačního řízení je určena pro ZZS Plzeňského kraje a provoz v ZZOS ZZS PK bez limitu počtu uživatelů a pracovišť.

Rozsah funkčnosti a modulů:

Nabízená licence opravňuje ZZS PK k provozu systému ZZOS v rozsahu modulů a funkčnosti popsané v této nabídce.

6.5 GIS A SUBSYSTÉM PRO SLEDOVÁNÍ VOZIDEL FLEETWARE

PEČLIVĚ SI PROSÍM PROSTUDUJTE NÍŽE UVEDENÉ PODMÍNKY TOHOTO LICENČNÍHO UJEDNÁNÍ MEZI VÁMI A VÝROBCEM SYSTÉMU FLEETWARE. Instalaci a následným užitím či užíváním systému FLEETWARE se koncový uživatel ("Držitel licence") zavazuje k dodržování licenčních podmínek společnosti RADIUM s.r.o. ("Výrobce"). RADIUM s.r.o. je výhradním výrobcem softwarových i hardwarových komponent systému FLEETWARE pro management, controlling a monitoring flotil pohyblivých objektů.

Podmínky tohoto Licenčního ujednání se ve stejné míře jako k softwarové aplikaci systému FLEETWARE vztahují i k veškerému firmwaru užívanému na hardwarových komponentách v rámci



systému FLEETWARE pro flotilový management, controlling a monitoring jakož i k veškerým softwarovým nástrojům pro instalaci, update a konfiguraci tohoto firmware (CPWin, RADWin, FleetwareConfig, také „konfigurační nástroje“), pokud jsou koncovému uživateli poskytnuty. Licenční ujednání se vztahují na celkovou koncepci systému FLEETWARE, jednotlivé části (HARDWARE, SOFTWARE) nesmí být provozovány nezávisle ani nesmí být HARDWARE systému FLEETWARE implementován do SW jiného dodavatele, či HARDWARE jiného dodavatele implementován do SW části systému FLEETWARE, pokud k tomu Výrobce nedá písemný souhlas.

I. AUTORSKÉ PRÁVO.

RADIUM s.r.o. je výhradním vlastníkem a/nebo vykonavatelem autorských práv k softwarovým i hardwarovým částem systému FLEETWARE. Licence k užívání softwarové aplikace FLEETWARE, distribuované pomocí jakéhokoliv média, včetně dokumentace („SOFTWARE“, „SW“) je poskytována za účelem používání aplikace výhradně za podmínek stanovených v tomto „Licenčním ujednání“. Upozornění: SOFTWARE obsahuje duševní vlastnictví chráněné copyrightem na základě právních předpisů a mezinárodních úmluv v oblasti ochrany duševního vlastnictví.

II. POSKYTNUTÍ LICENCE.

Výrobce tímto dává Držiteli licence právo:

- (a) Provozovat a užívat systém FLEETWARE včetně konfiguračních nástrojů, pokud byly poskytnuty, v rámci jeho organizace a v rámci jeho organizace nainstalovat (či v případě síťové verze provozovat) SOFTWARE FLEETWARE na maximální počet klientských počítačů v souladu s rozsahem zakoupené licence (počet klientů) za výhradním účelem používání SW, avšak pouze v souladu s podmínkami tohoto Licenčního ujednání. Žádné jiné používání SW než to, které je výslovně povolené těmito podmínkami, není povoleno, a to včetně používání SW přímo nebo nepřímo v rámci internetových nebo webhostingových služeb či propojení do systémů třetích stran nebo export dat z Komunikační služby či DB systému FLEETWARE bez souhlasu Výrobce. Počtem klientských počítačů se rozumí počet stanic (procesorů) na kterých je možno instalovaný SW využívat.
- (b) Integrovat do systému sledované objekty v maximálním počtu, který odpovídá počtu objektů dle zakoupené licence (počet objektů). Objektem se rozumí zařízení, které je vybavené aktivní vozidlovou jednotkou či jejím ekvivalentem (např. zařízení pro monitoring osob, aplikace FleetwareTrack pro mobilní telefony apod.).
- (c) Pořídit kopii SW, pokud je tato zapotřebí k používání SW způsobem uvedeným v odst. (a) výše pro účely využití funkcí programu a pro účely zálohování.

III. OMEZENÍ VZTAHUJÍCÍ SE NA POUŽÍVÁNÍ.

Držitel licence nesmí, či nesmí třetí stranu nechat:

- (a) Souběžně nainstalovat či provozovat SW na větším počtu počítačů, než k jakému opravňuje udělená licence (licenční kód – počet uživatelů/klientů).
- (b) Integrovat do systému větší počet sledovaných objektů než k jakému opravňuje udělená licence (licenční kód – počet objektů)
- (c) Pořizovat kopie SW, vyjma jak výslovně povoluje toto Licenční ujednání a/nebo příslušné právní předpisy, a/nebo tyto kopie distribuovat. Výrobce upozorňuje, že pokud Držitel licence poruší toto ustanovení, dopustí se porušení Výrobcových autorských práv a práv k ochranné známce.
- (d) SW zpětně rekonstruovat, dekompileovat, disasemblovat nebo vytvářet jeho úpravy nebo překlady a tyto distribuovat, ani jakkoli jinak zasahovat do vnitřní struktury SW, vyjma jak výslovně povolují toto Licenční ujednání, separátní smlouvy a/nebo příslušné právní předpisy.
- (e) SW včetně databází zpřístupnit za úplaty či bezúplatně třetí straně, zejména půjčit, pronajmout, poskytnout na leasing apod.; smí nicméně trvale převést licenci k užívání a SW za předpokladu, že si neoponechá žádné kopie a nabyvatel souhlasí s ustanoveními tohoto Licenčního ujednání (možnost převodu licence neplatí pro konfigurační nástroje).



- (f) SW včetně databází integrovat nebo používat s jakoukoli jinou aplikací bez souhlasu Výrobce, ani SW integrovat nebo používat s jakýmikoli přídavnými zásuvnými moduly (plug-ins) nebo programovými doplňky (enhancements), které nebyly vyvinuty v souladu s Licenčními podmínkami Výrobce.
- (g) Analyzovat, upravovat, měnit či jakkoli jinak zasahovat do vnitřní struktury databáze tvořené systémem FLEETWARE, vyjma jak výslovně povolují podmínky tohoto Licenčního ujednání, separátní smlouvy a/nebo příslušné právní předpisy.
- (h) Používat Výrobce vytvořená API rozhraní pro užití dat z databáze systému FLEETWARE k jiným účelům, než ke kterým byla jednotlivá API vydána.
- (i) Používat konfigurační nástroje, pokud byly poskytnuty, k jiným účelům, než k update, instalaci a konfiguraci zařízení integrovaných v systému FLEETWARE v rámci vlastní organizace a v rámci platnosti udělené licence.

IV. VYLOUČENÍ ZÁRUK A ODPOVĚDNOSTI

POKUD NENÍ SEPARÁTNÍ SMLOUVOU (Smlouva o Dílo, Rámcová smlouva, Servisní smlouva apod.) URČENO JINAK, POSKYTUJE VÝROBCE TENTO SOFTWARE "TAK, JAK STOJÍ A LEŽÍ", A JAKÉKOLI VÝSLOVNĚ VYJÁDŘENÉ NEBO IMPLIKOVANÉ ZÁRUKY, ZEJMÉNA IMPLIKOVANÉ ZÁRUKY OHLEDNĚ PRODEJNOSTI A VHODNOSTI PRO URČITÝ ÚČEL, JSOU TÍMTO VYLOUČENY. VÝROBCE V ŽÁDNÉM PŘÍPADĚ NENESE ODPOVĚDNOST ZA JAKÉKOLI PŘÍMÉ, NEPŘÍMÉ, VEDLEJŠÍ, ZVLÁŠTNÍ, SANKČNÍ NEBO NÁSLEDNÉ ŠKODY A JEJICH NÁHRADU (ZEJMÉNA ZAJIŠTĚNÍ NÁHRADNÍHO ZBOŽÍ NEBO SLUŽEB; NÁHRADU ZA ZTRÁTU UŽÍVÁNÍ NEBO DAT, UŠLÝ ZISK NEBO ZA PŘERUŠENÍ PODNIKATELSKÉ ČINNOSTI), NEHLEDĚ NA TO, JAK VZNIKLA, A NEHLEDĚ NA PRÁVNÍ ZÁKLAD TAKOVÉ POTENCIÁLNÍ ŠKODY, ZDA BY VZNIKLA NA ZÁKLADĚ SMLOUVY, ZE ZÁKONA, NA ZÁKLADĚ ÚMYSLNÉHO PORUŠENÍ PRÁVA (VČETNĚ NEDBALOSTI) ČI JINAK V SOUVISLOSTI S POUŽÍVÁNÍM TOHOTO SOFTWARE, A TO I V PŘÍPADĚ, ŽE NA MOŽNOST VZNIKU ŠKODY BYLO UPOZORNĚNO. V ŽÁDNÉM PŘÍPADĚ NEPŘEKROČÍ CELKOVÁ POTENCIÁLNÍ NÁHRADA ŠKODY V SOUVISLOSTI S TOUTO SMLOUVOU ČÁSTKU 100,- Kč.

V. UKONČENÍ PLATNOSTI LICENCE

Porušení podmínek tohoto Licenčního ujednání má za následek okamžité ukončení platnosti licence k užívání systému FLEETWARE v plném rozsahu.

Toto Licenční ujednání zůstává účinné až do okamžiku, kdy bude jeho platnost ukončena. Platnost licence k užívání systému FLEETWARE bude automaticky ukončena bez nutnosti dalšího oznámení ze strany Výrobce v případě, že Držitel licence nedodrží ustanovení tohoto Licenčního ujednání. Platnost tohoto ujednání pokračuje i v případě ukončení platnosti licence k užívání systému FLEETWARE, pokud bude tato licence nahrazena novou licencí opravňující k používání upgradované či rozšířené verze SW. Při vydání nové, rozšířené či upgradované uživatelské licence k SW končí platnost předchozí licence prvním dnem platnosti nové licence (vyjma v případě licencí zápujčnických s omezenou dobou platnosti).

V případě ukončení platnosti licence k užívání systému FLEETWARE ať už na základě porušení Licenčních ujednání, či vypršení data platnosti licence, je Držitel licence povinen přestat systém FLEETWARE neprodleně jakkoliv používat a zničit všechny kopie jeho SW části, včetně písemné dokumentace a modifikovaných kopií, pokud nějaké má k dispozici, ovšem vyjma dat uložených v databázi, pořízených v průběhu oprávněného užívání systému FLEETWARE.

6.6 LICENČNÍ UJEDNÁNÍ NA SOFTWARE REDAT OD SPOLEČNOSTI RETIA, A.S

LICENČNÍ UJEDNÁNÍ NA SOFTWARE REDAT OD SPOLEČNOSTI RETIA, A.S jsou uvedeny v samostatné příloze.



7 POŽADAVKY NA SOUČINNOST OBJEDNATELE – V RÁMCI DODÁNÍ PLNĚNÍ DLE SMLOUVY O DÍLO

V této kapitole je uveden seznam požadavků Uchazeče na součinnost Zadavatele v rámci realizace dodávek dle Smlouvy o dílo:

#	Požadavek na součinnost
P.1	ZZS v rámci svých technických podmínek zajišťuje základní technické předpoklady pro realizaci záložní lokality. Jedná se především o zajištění prostor v rámci objektu HZS s vyhrazenou místností pro technologie (serverovna) a prostor pro rozvinutí vlastního dispečinku. ZZS zajistí propojení primární lokality (DC) se záložní lokalitou tak, aby byly zajištěny podmínky pro datovou replikaci a propojení technologií primárních a záložních IS.
P.2	Připravenost datového centra a pracovišť ZZOS bude zajištěno min. v následujícím rozsahu: <ol style="list-style-type: none">1. Dostatečně kapacitní napájení sálu ZZOS.2. Dostatečně kapacitní napájení sálu záložního datového centra pro umístění technologie ZZOS.3. Klimatizace v datovém centru.4. Strukturovaná kabeláž (včetně aktivního prvku s PoE) mezi sálem DC a záložním datovým centrem5. Fyzické propojení mezi primárním a záložním datovým centrem včetně osazení aktivními prvky (technologie 1Gbps).6. Napojení na ostatní komunikační systémy (internet, NIS IZS apod.).
P.3	Stoly, nábytek a židle pro dispečery v rámci ZZOS nejsou součástí dodávky a budou pro dodávky připraveny tak, aby na nich mohla proběhnout montáž technologie.
P.4	Pro zajištění dostupnosti záložní lokality zajistí ZZS připojení záložní lokality do WAN sítě včetně napojení na PČR nezávislým internetovým připojením. Pokud to bude možné, bude zajištěn i záložní přístup do sítě NIS IZS. Minimální vyhrazená rychlost připojení do WAN sítě bude 1 Gbps a rychlost připojení do sítě internet min. 20 Mbps. Záložní lokalita tak bude z hlediska infrastruktury trvale dostupná v rámci WAN sítě a bude disponovat vlastním adresním rozsahem směřovaným v rámci WAN sítě.
P.5	Záložní radiostanice, včetně anténních svodů a instalace radiostanic bude provedena v rámci připravenosti.
P.6	Záložní telefonní ústředna operačního řízení (licence a hlasová brána) včetně připojení na telekomunikačního operátora (ISDN30) a IP telefonních přístrojů bude zajištěno v rámci připravenosti.
P.7	Infrastruktura, HW a systémový SW poskytovaný Objednatelem (ZZS Pk) uvedený ve výchozím stavu a neuvedený v požadavcích.



#	Požadavek na součinnost
P.8	Spotřební materiál využívaný v následném provozu informačního systému neuvedený v rámci požadavků.
P.9	Stavební připravenost objektu zajistí ZZS Pk, výchozí stav je uveden v kap. 3.2 – Východiska.
P.10	Vybavení operátorský pracovišť.
P.11	Podpis smluv nutných pro provoz registračního místa u Objednatele uvedených v kapitole 8 této přílohy.
P.12	HW pro provoz Registračního místa – postačí běžná technika <ul style="list-style-type: none">• Počítač s přístupem do Internetu a prohlížečem (Internet Explorer 10-11 nebo Mozilla Firefox max. v32)• Windows 7 a vyšší• Ovladače bezpečnostního prostředku Operátora registračního místa (možno použít zakoupený kvalifikovaný prostředek pro vytváření el. podpisů)• Tiskárna• Kopírka nebo Skener
P.13	Bezpečné uložení dokumentů registračního místa Pro uložení dokumentů s osobními údaji je dále vyžadováno uložení do uzamykatelných prostor, kam je omezen přístup pouze na osoby pracující s těmito osobními údaji (pouze operátoři). Může se jednat o uzamykatelné plechové skříně, trezory atd.



EVROPSKÁ UNIE
Evropský fond pro regionální rozvoj
Integrovaný regionální operační program



MINISTERSTVO
PRO MÍSTNÍ
ROZVOJ ČR

8 SMLOUVY S REGISTRUJÍCÍ CERTIFIKAČNÍ AUTORITOU

V této kapitole jsou uvedeny smlouvy s registrující certifikační autoritou.

Před vytvořením Registrační certifikační autority (Registračního místa) bude mezi Kvalifikovaným poskytovatelem a objednatelem uzavřena **Smlouva o poskytování certifikačních služeb**, která opravňuje objednatele k čerpání certifikačních služeb a **Příkazní smlouva**, která definuje postupy a podmínky provozu Registračního místa u Objednatele. Vzory obou smluv následují.

Tyto smlouvy nevyžadují finanční plnění Zadavatele.



8.1 PŘÍKAZNÍ SMLOUVA

PŘÍKAZNÍ SMLOUVA

uzavřená podle ustanovení § 2430 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „občanský zákoník“).

I.

Smluvní strany

- 1) **eIdentity a.s.**, se sídlem Vinohradská 184/2396, 130 00 Praha 3, IČ: 27112489, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 9080, jednající panem **Ing. Ladislavem Šedivým**, předsedou představenstva (dále jen „příkazce“)
- 2) **Zdravotnická záchraná služba Plzeňského kraje, příspěvková organizace**
Sídlo: Klatovská třída 2960/200i, Jižní Předměstí, 301 00 Plzeň
IČ: 45333009
jednající: MUDr. Bc. Pavel Hrdlička, ředitel
Bankovní spojení: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
Číslo účtu: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
kontaktní osoba: xxxxxxxxxxxx
na straně jedné jako „příkazník“

II.

Úvodní ustanovení

- 1) Příkazce je společností, jejímž předmětem činnosti je poskytování služeb v oblasti administrativní správy a služeb organizačně hospodářské povahy u fyzických a právnických osob.
- 2) Příkazci byla dne 12. 9. 2005 pod č. j. MI1471/31-2005 50 udělena Ministerstvem informatiky České republiky akreditace k výkonu činnosti akreditovaného poskytovatele certifikačních služeb vydávajícího kvalifikované certifikáty. Tato akreditace nabyla právní moci dne 28. 9. 2005. Příkazce je tak kvalifikovaným poskytovatelem služeb vytvářejících důvěru pro elektronické transakce.
- 3) Ve smyslu zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění (dále jen „zákon č. 101/2000 Sb.“), je příkazce správcem osobních údajů.
- 4) Příkazník bere na vědomí, že při výkonu činnosti dle této smlouvy je zpracovatelem osobních údajů ve smyslu § 4 písm. j) a k) zákona č. 101/2000 Sb.



- 5) Příkazník si je vědom povinností, které pro něj jako zpracovatele osobních údajů vyplývají ze zákona č. 101/2000 Sb., zejména z § 7, 8 a 13, i když tato ustanovení nejsou v této smlouvě explicitně uvedena.
- 6) Zpracováním se pro účely této smlouvy rozumí zpracování osobních údajů podle § 4 písm. e) zákona č. 101/2000 Sb.
- 7) Tato smlouva se uzavírá s přihlédnutím k ustanovením zákona č. 101/2000 Sb., který v § 6 ukládá správci a zpracovateli osobních údajů uzavřít smlouvu o zpracování osobních údajů písemně.
- 8) Osobními údaji, kterých se tato smlouva týká, jsou informace o klientech příkazce (dále také jen „klienti“), jež je příkazce povinen spravovat a zpracovávat na základě zákona č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru, v platném znění (dále jen „zákon č. 297/2016 Sb.“). Tyto údaje jsou získávány přímo od subjektů údajů, které s jejich zpracováním vyslovily souhlas. Příkazce tyto údaje předá příkazníkovi na elektronických nosičích nebo je příkazník získá pro příkazce v průběhu zpracování ve formě dokladů v originálech či ověřených kopiích, kterými klient prokazuje pravdivost tvrzených údajů, případně též dokladů účetních. Výše uvedené doklady se zasílají v kompletech a podle pokynu příkazce do jeho rukou.
- 9) Účelem zpracování osobních údajů dle této smlouvy Příkazníkem je naplnění povinností stanovených zákonem č. 297/2016 Sb., přiblížit poskytování služeb spojených s výkonem registračního místa poskytovatele služeb vytvářejících důvěru směrem ke klientům, zjednodušit pracovní postupy, omezit počet datových přenosů a operací s osobními údaji obecně a tak zvýšit bezpečnost zpracování těchto osobních údajů.
- 10) Osobní údaje, které bude příkazník pro příkazce zpracovávat, tvoří citlivé údaje ve smyslu § 4 písm. (b) zákona č. 101/2000 Sb.
- 11) Tato smlouva se vzhledem k podmínkám poskytnutým příkazcem uzavírá jako výhradní a příkazník se proto zavazuje doporučovat, nabízet a vydávat po celou dobu platnosti této smlouvy na území České republiky výhradně a pouze certifikáty příkazce a nebude tedy na území České republiky doporučovat, nabízet a vydávat certifikáty žádné jiné certifikační autority.
- 12) Příkazník se zavazuje ve svých informačních systémech, které budou využívat certifikáty vždy přednostně akceptovat a využívat certifikáty příkazce.

III.

Předmět smlouvy

- 1) Příkazník se tímto zavazuje, jménem příkazce provozovat služby **Registračního místa**. Registrační místo slouží k ověření údajů žadatele o poskytování služeb vytvářejících důvěru a k vydání certifikátů. Provozováním služeb Registračního místa se pro účely této smlouvy rozumí:
 - a) poskytnutí vhodného pracoviště (dále jen „Registrační místo“), které bude splňovat technické, procesní a bezpečnostní požadavky stanovené v Příloze č. 2 této smlouvy;



EVROPSKÁ UNIE
Evropský fond pro regionální rozvoj
Integrovaný regionální operační program



MINISTERSTVO
PRO MÍSTNÍ
ROZVOJ ČR

- b) přijímání dokumentů, kterými klienti příkazce prokazují pravdivost, správnost a úplnost údajů podle pravidel uvedených v Certifikační politice, která je Přílohou č. 1 k této smlouvě;
 - c) zajištění služeb Registračního místa prostřednictvím zaměstnanců příkazníka uvedených v Příloze č. 3 této smlouvy (dále jen „**Operátor Registračního místa**“) s tím, že příkazce udělí určeným zaměstnancům příkazníka plnou moc k uzavírání „Smluv o poskytnutí služby“;
 - d) uvolnění určených zaměstnanců příkazníka k účasti na školení pořádaných příkazcem tak, aby byli schopni vykonávat své povinnosti řádně, v souladu se zákonem a dalšími právními předpisy, které upravují pravidla provozování Registračního místa, včetně vnitřních předpisů upravujících výkon činností příkazce v oblasti, která je předmětem této smlouvy.
- 2) Registrační místo bude příkazníkovi implementováno na náklad příkazce do 20 pracovních dnů od podpisu této smlouvy oběma smluvními stranami a poskytnutí údajů pro vytvoření pozice Operátora Registračního místa v systému Příkazce.

IV.

Práva a povinnosti příkazníka

- 1) Příkazník je povinen k plnění dle této smlouvy pouze prostřednictvím Operátorů Registračního místa, je povinen postupovat při plnění této smlouvy s odbornou péčí, podle pokynů příkazce a v souladu s jeho zájmy. Příkazník je povinen oznámit příkazci všechny okolnosti, které zjistil při zařizování záležitostí příkazce podle této smlouvy, a které mohou mít vliv na změnu pokynů příkazce. Příkazník činí tato oznámení písemně. Není-li touto smlouvou stanoveno jinak, považuje se za písemné oznámení i oznámení učiněné elektronicky, opatřené zaručeným elektronickým popisem zaslané na elektronickou adresu info@eidentity.cz.
- 2) Od pokynů příkazce se může příkazník odchýlit, jen je-li to naléhavě nezbytné v zájmu příkazce a příkazník nemůže včas získat jeho souhlas. Ani v těchto případech se však příkazník nesmí od pokynů odchýlit, jestliže je to výslovně zakázáno touto smlouvou nebo obecně závaznými právními předpisy, které upravují předmět činnosti příkazce, tak jak je popsán v článku II. této smlouvy nebo příkazcem.
- 3) Příkazník odpovídá příkazci za škodu, která mu vznikne zaviněným porušením povinností dle této smlouvy v souvislosti s plněním této smlouvy s výjimkou škody, která vznikne v důsledku nedostatečné informovanosti příkazníka ze strany příkazce.
- 4) Příkazník se zavazuje umožnit Operátorům Registračního místa proškolení z hlediska profesních, technických a bezpečnostních požadavků. Tohoto školení se dotčení zaměstnanci musí zúčastnit před zahájením činnosti podle této smlouvy a dále pak alespoň jedenkrát ročně podle požadavků příkazce v termínech odsouhlasených příkazníkem. Školení zajistí a jeho cenu uhradí příkazce.
- 5) Příkazník prohlašuje, že se neprodleně po podpisu této smlouvy seznámí s právními předpisy upravujícími činnosti, které jsou předmětem této smlouvy, a s obecně závaznými právními předpisy (zejména se zákonem č. 101/2000 Sb. a zákonem č. 297/2016 Sb.), a že umožní Operátorům Registračního místa školení a seznámení se s vnitřními předpisy upravujícími tuto



činnost ve společnosti příkazce, a to s pravidly příkazce pro přijímání, nakládání a uchovávání dokladů, které je příkazce povinen archivovat v souvislosti s poskytováním služeb vytvářejících důvěru, která jsou Přílohou č. 4 k této smlouvě. Příkazník se po proškolení Operátorů Registračního místa zavazuje provádět činnosti, které jsou předmětem této smlouvy v souladu s výše uvedenými právními předpisy a vnitřními předpisy příkazce.

- 6) Příkazník je povinen účinně spolupracovat na odstranění případných nedostatků v uzavřených smlouvách a předaných dokumentech tak, aby nejpozději do 10ti dnů od nahlášení nedostatku příkazcem byly tyto nedostatky odstraněny.

V.

Práva a povinnosti příkazce

- 1) Příkazce se zavazuje poskytovat příkazníkovi potřebné informace pro plnění předmětu této smlouvy.
- 2) Příkazce se zavazuje na své náklady školit Operátory Registračního místa příkazníka tak, aby byli řádně poučeni a schopni plnit činnosti podle této smlouvy.
- 3) Příkazce má právo přístupu do Registračního místa po dohodě s příkazníkem.
- 4) Příkazce je oprávněn vydávat nové certifikační politiky, které reflektují vždy současnou právní situaci.
- 5) Příkazce vydá prostřednictvím Operátora Registračního místa kvalifikovaný certifikát, balíček kvalifikovaného a komerčního certifikátu popřípadě kvalifikovaný systémový certifikát nebo balíček kvalifikovaného systémového a komerčního serverového certifikátu. Příkazce následně certifikát/y předá prostřednictvím svého internetového rozhraní zákazníkovi příkazníka, a to proti podpisu předávacího protokolu.

VI.

Cena a platební podmínky

- 1) Cena a platební podmínky za zřízení a provoz Registračního místa není předmětem této smlouvy.

VII.

Poskytování informací třetím osobám

Smluvní strany se zavazují, že obchodní a technické informace, které jim byly svěřeny druhou stranou, nezpřístupní třetím osobám bez písemného souhlasu druhé strany a nepoužijí tyto informace k jiným účelům, než je k plnění podmínek této smlouvy.

VIII.

Zpracování osobních údajů v souvislosti s plněním smlouvy



- 1) Zpracování se vymezuje takto:
 - a) příkazník převezme osobní údaje na příkazcem předem určeném a schváleném nosiči, a to od příkazce nebo s pověřením příkazce přímo od subjektu údajů,
 - b) s takto získanými osobními údaji provede příkazník takové operace, které vyplývají z odpovídající Certifikační politiky uvedené v Příloze č. 1 této smlouvy, přičemž podrobný popis těchto operací je dán provozní dokumentací příkazce, kterou předloží příkazce příkazníkovi nejpozději do deseti dnů po podpisu této smlouvy,
 - c) tyto operace zahrnují zejména:
 - zápis na příkazcem předem vyhrazené nosiče, jejich ověření, uložení do příkazcem předem schváleného úložiště,
 - v případě zjištěné nebo oznámené neshody osobních údajů se skutečností jejich udržování tak, že ukončí proces registračního místa zamítnutím vydání certifikátu a vrátí přijaté doklady s osobními údaji klientovi příkazce,
 - pokud nelze provést operaci v souladu s požadavky příkazce, upozorní příkazník příkazce neprodleně a postupuje podle jeho pokynů, nebo údaje až do rozhodnutí příkazce příkazník blokuje (učiní nepřístupnými pro všechny mimo vyhrazené pracovníky příkazníka a příkazce),
 - je-li prováděna likvidace osobních údajů, děje se tak až poté, co byly údaje převedeny na archivní nosič a tento nosič předán příkazci, poté se z provozních a záložních nosičů osobní údaj prokazatelně zruší a pokusem o jeho čtení se ověří, že zrušení proběhlo.
- 2) Příkazník bude pro příkazce zpracovávat osobní údaje. Příkazce má právo ověřit jedenkrát ročně dodržení podmínek dle zákona č. 101/2000 Sb. v posledním platném znění. V případě, že příkazce zjistí, že příkazník nedodržuje podmínky pro zpracovávání osobních údajů stanovené zákonem č. 101/2000 Sb., je oprávněn od této smlouvy odstoupit. V případě ukončení smlouvy končí i oprávnění příkazníka zpracovávat osobní údaje klientů příkazce.
- 3) Zajištění bezpečnostních parametrů zpracování podle § 13 zákona č. 101/2000 Sb.:
 - a) zpracování bude probíhat v souladu s bezpečnostní politikou příkazníka,
 - b) v oblasti administrativní bezpečnosti zajistí příkazník vydání pokynů o zpracování osobních údajů pro účely příkazce, zajistí zařazení těchto pokynů do administrativní základny úřadu příkazníka (dle klasifikace příkazníka a jejich označení) do deseti dnů od podpisu této smlouvy,
 - c) v oblasti personální bezpečnosti zajistí příkazník poučení Operátorů Registračního místa podle jejich zařazení do procesu zpracování a kopii záznamu o poučení předloží příkazci k nahlédnutí, a to nejpozději do zahájení zpracování osobních údajů,



- d) v oblasti fyzické bezpečnosti zajistí příkazník, že pohyb osob a materiálu v prostorách, v nichž bude zpracování osobních údajů probíhat, příkazník omezí jen na osoby a materiál ke zpracování nezbytné, a to nejpozději ode dne zahájení zpracování,
 - e) oblasti technické bezpečnosti komunikačních a informačních technologií zajistí příkazník oddělení zpracování osobních údajů pro příkazce od ostatních agend příkazníka a přístup ke zpracování těchto osobních údajů umožní prokazatelně jen Operátorům Registračního místa, a to nejpozději ode dne zahájení zpracování,
 - f) splnění bodů b) až e) může příkazník příkazci prokázat předložením bezpečnostního projektu nebo obdobné dokumentace, obsahující potřebné bezpečnostní parametry,
 - g) při změně bezpečnostních parametrů zpracování předloží příkazník příkazci novou verzi bezpečnostní dokumentace podle bodu 3 a) - ch) nejpozději do deseti dnů ode dne, kdy příkazník, příkazce nebo oprávněný kontrolní orgán změnu zjistili,
 - h) při nesouhlasu příkazce s bezpečnostními parametry zpracování a/nebo bezpečnostní dokumentací příkazník zajistí nápravu v přiměřené lhůtě, nejpozději do 30 dnů; po tuto dobu nesmí příkazník zpracování provádět; jestliže ani po přiměřeném prodloužení této lhůty nesjedná příkazník nápravu, je příkazce oprávněn od smlouvy odstoupit; povinnost příkazníka zabezpečit osobní údaje trvá i po jejím zrušení,
 - ch) příkazník bude příkazce neprodleně, nejméně však třetí pracovní den, informovat o každém závažném porušení bezpečnostní politiky, bezpečnostního projektu nebo obdobného dokumentu stejné závažnosti, tj. o zjištěném bezpečnostním incidentu v souvislosti se zpracováním osobních údajů dle této smlouvy.
- 4) Další povinnosti příkazníka
- a) Příkazník bude k osobním údajům, které mu byly příkazcem předány ke zpracování přistupovat jen způsobem výše uvedeným. Nepoužije je k jinému účelu, ani s nimi nebude provádět operace, které mohou plnění jiného účelu usnadnit, a to ani v případě, kdy by získal souhlas subjektu údajů.
 - b) Příkazník není oprávněn měnit účel zpracování osobních údajů, ani se souhlasem subjektu údajů.
 - c) Příkazník není oprávněn změnit způsob zpracování, odsouhlasený provozní dokumentací (identifikační údaje, čj., apod.).
 - d) Příkazník není oprávněn doplňovat ke zpracovávaným osobním údajům žádné další údaje, pokud to neodpovídá provozní dokumentaci (identifikační údaje, čj. a pod).



- e) Příkazník není oprávněn poskytovat subjektu údajů žádné informace týkající se poskytování služeb příkazce, ani od něj takové informace přebírat, pokud to není součástí schváleného pracovního postupu. Subjekt údajů musí být v takové situaci odkázán na příkazce. Schválený pracovní postup je dán provozní dokumentací Procesi Registračního místa, školením, Certifikačními politikami, případně další dokumentací, s níž byl příkazník příkazcem prokazatelně seznámen.
- f) Příkazník není oprávněn předávat osobní údaje klientů získaných v souvislosti s poskytováním služeb příkazce třetím osobám, a to v jakékoliv formě, tvaru, a to ani v případě, že by třetí osoba byla ve smluvním nebo jiném vztahu s příkazníkem.
- g) Pro zajištění podle § 3, odst. 6 zákona 101/2000 Sb. poskytne příkazník oprávněným orgánům povinnou součinnost a bude neprodleně a prokazatelně informovat příkazce o tom, jaká součinnost, komu, proč a na základě čeho byla poskytnuta.
- h) Svolení příkazce, které by měnilo ustanovení bodů a) až g) uvedených výše, musí být uděleno písemně.
- ch) Příkazník umožní příkazci kontrolu plnění podmínek zpracování, a to neprodleně po žádosti příkazce.
- 5) Podnět k Úřadu pro ochranu osobních údajů (dále jen ÚOOÚ)
- Pokud příkazník zjistí, že způsob zpracování osobních údajů dle pokynů příkazce porušuje povinnosti příkazce nebo příkazníka stanovená zákonem č. 101/2000 Sb., upozorní na tuto skutečnost příkazce, který bude příkazníka informovat o svém stanovisku. Teprve poté, a pokud příkazník neshledá vysvětlení příkazce dostatečné, podá podnět ÚOOÚ a uvedomí o tom příkazce.
- 6) Informovanost subjektu
- Výhradním nositelem informační povinnosti podle § 11 zákona č. 101/2000 Sb. vůči subjektu údajů je příkazce. Příkazník v této souvislosti v případě potřeby poučí příslušný subjekt údajů a odkáže jej na příkazce a dále postupuje podle pokynů, které mu příkazce udělil.
- 7) Kontrolní činnost ÚOOÚ
- Na žádost umožní příkazník ÚOOÚ provést kontrolu podle zákona č. 101/2000 Sb. a poskytne příslušným pracovníkům ÚOOÚ veškerou povinnou součinnost. Neprodleně však informuje příkazce o tom, že ÚOOÚ chce kontrolu provést nebo se inspektor ÚOOÚ k provedení kontroly ohlásil nebo dostavil.



Doba trvání smlouvy

- 1) Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
- 2) Kterákoliv ze smluvních stran může od této smlouvy odstoupit z důvodu hrubého porušení povinností vyplývajících z této smlouvy. Smluvní strana je oprávněna od smlouvy odstoupit ve lhůtě 30 kalendářních dnů ode dne, kdy se o hrubém porušení povinností dozvěděla, nejpozději však do 6 měsíců ode dne kdy k hrubému porušení povinností došlo. Odstoupení nabývá účinnosti dnem prokazatelného doručení jeho písemného vyhotovení druhé smluvní straně.
- 3) Kterákoliv ze smluvních stran je oprávněna smlouvu vypovědět, a to i bez udání důvodu. Výpovědní lhůta činí 90 kalendářních dnů a začíná běžet první den následující po dni, kdy bylo písemné vyhotovení výpovědi doručeno druhé smluvní straně.
- 4) Ukončením účinnosti smlouvy z jakéhokoliv důvodu uvedeného v této smlouvě, nezanikají práva a povinnosti uvedené v článku VIII. této smlouvy, pokud nebude mezi smluvními stranami ujednáno jinak.

X.

Povinnost mlčenlivosti

- 1) Smluvní strany se zavazují udržovat v tajnosti a nevyzradit či jinak nezpřístupnit třetím osobám obsah této smlouvy a všechny skutečnosti o druhé smluvní straně, o kterých se dozví v rámci svých vzájemných jednání a vzájemné spolupráce.
- 2) Smluvní strany se dohodly, že nebudou používat informace poskytnuté jim druhou smluvní stranou k jiným účelům, než ke kterým jim byly poskytnuty, ani nebudou takové informace vyzrazovat nebo je jinak zpřístupňovat třetím osobám.
- 3) Pokud bude nezbytné sdělit nějakou informaci zaměstnancům smluvní strany, potom je dotčená smluvní strana povinna zavázat tyto osoby k udržování tajnosti ve stejném rozsahu, který vyplývá z této smlouvy.
- 4) Povinnosti podle tohoto článku jsou smluvní strany povinny dodržovat i po ukončení této smlouvy s tím, že přecházejí i na právní nástupce smluvních stran.
- 5) Příkazce bere na vědomí, že příkazník v rámci své činnosti zpracovává v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, a dalšími právními předpisy osobní údaje také mimo předmět plnění této smlouvy, které je povinna náležitě chránit.

XI.

Závěrečná ustanovení



- 1) Tato smlouva může být měněna jen formou písemných, vzestupně číslovaných dodatků podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 2) Vztahy smluvních stran výslovně touto smlouvou neupravené se řídí obecně závaznými právními předpisy, zejména zákonem č. 297/2016 Sb., v platném znění a příslušnými ustanoveními občanského zákoníku (zákon č. 89/2012Sb., v platném znění). V případě změny zákona č. 297/2016 Sb. nebo prováděcích vyhlášek z něj vyplývajících se musí obě smluvní strany podřídit těmto změnám a dohodnout podmínky vyplývající z této smlouvy tak, aby byly akceptovány a dodrženy všechny nové skutečnosti vyplývající ze změn zákona č. 297/2016 Sb. a všech prováděcích vyhlášek.
- 3) Neplatnost jednotlivých ustanovení této smlouvy se nedotýká platnosti ustanovení ostatních. Smluvní strany se zavazují, že případná neplatná ustanovení nahradí bezodkladně ustanoveními platnými odpovídajícím příslušným právním předpisům při zachování stejného či nejbližšího obdobného smluvního úmyslu.
- 4) Nedílnou součástí této smlouvy jsou následující přílohy:
 - a) **Příloha č. 1** – Certifikační politiky, kterými se řídí vydávání certifikátů
 - b) **Příloha č. 2** – Technické požadavky
 - c) **Příloha č. 3** – Seznam Operátorů Registračního místa
 - d) **Příloha č. 4** – Pravidla příkazce pro přijímání, nakládání a uchovávání dokladů
- 5) Tato smlouva byla sepsána ve dvou vyhotoveních, z nichž každé má povahu originálu. Pro každou smluvní stranu je určeno jedno vyhotovení této smlouvy.
- 6) Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 7) Smluvní strany prohlašují, že si smlouvu přečetly, že tato byla sepsána na základě jejich pravé a svobodné vůle, nikoli v tísní a za nápadně nevýhodných podmínek, a na důkaz toho připojují své podpisy.

V Praze dne

V **XXX** dne

Za příkazce:

Za příkazníka:



EVROPSKÁ UNIE
Evropský fond pro regionální rozvoj
Integrovaný regionální operační program



MINISTERSTVO
PRO MÍSTNÍ
ROZVOJ ČR

Ing. Ladislav Šedivý
předseda představenstva
eIdentity a.s.

XXX
XXX
XXX



EVROPSKÁ UNIE
Evropský fond pro regionální rozvoj
Integrovaný regionální operační program



MINISTERSTVO
PRO MÍSTNÍ
ROZVOJ ČR

Příloha č. 1

Certifikační politika pro vydávání kvalifikovaných certifikátů

Certifikační politiky jsou k dispozici v elektronické formě na www.eidentity.cz



Technické požadavky

Pracoviště Registračního místa obsahuje:

- Počítač s přístupem do Internetu a prohlížečem (Internet Explorer 10-11 nebo Mozilla Firefox max. v32)
- Windows 7 a vyšší
- Ovladače bezpečnostního prostředku Operátora registračního místa – dodá eIdentity a.s.
- Tiskárnu
- Kopírku nebo Skener

Bezpečnostní prostředek může být zapůjčen poskytovatelem, nicméně se doporučuje nekombinovat používané bezpečnostní prostředky v rámci organizace. Za bezpečnostní prostředek nese plnou zodpovědnost příkazník a jeho pracovníci. V případě změny operátora registračního místa zajistí příkazník vrácení bezpečnostního tokenu příkazci. V případě ztráty či znehodnocení bezpečnostního předmětu je příkazce oprávněn účtovat příkazníkovi pokutu ve výši 3 000 Kč.

Bezpečnostní požadavky

Písemnosti důvěrného charakteru musí být uchovávány v úředních prostorách příkazníka, kam je zamezen přístup nepovolaných osob obvyklými prostředky. Obvyklými prostředky se rozumí určený prostor s uzamykatelnými dveřmi vybavený uzamykatelnými archivními skříněmi. Přístup k těmto písemnostem je omezen výlučně na zaměstnance příkazníka, kteří s písemnostmi pracují v rámci svých pracovních úkolů za účelem plnění předmětu příkazní smlouvy.

Procesní požadavky

Přesný popis procesu je součástí vstupního školení, v rámci něhož obdrží proškolený pracovník Příručku operátora registračního místa.

V Praze dne

Za příkazce:

V XXX dne

Za příkazníka:

Ing. Ladislav Šedivý

předseda představenstva
eIdentity a.s.

XXX

XXX

XXX



EVROPSKÁ UNIE
Evropský fond pro regionální rozvoj
Integrovaný regionální operační program



MINISTERSTVO
PRO MÍSTNÍ
ROZVOJ ČR

Příloha č. 3

Seznam Operátorů Registračního místa

1. XXX
2. XXX

V Praze dne
Za příkazce:

V XXX dne
Za příkazníka:

Ing. Ladislav Šedivý
předseda představenstva
eIdentity a.s.

XXX
XXX
XXX



EVROPSKÁ UNIE
Evropský fond pro regionální rozvoj
Integrovaný regionální operační program



MINISTERSTVO
PRO MÍSTNÍ
ROZVOJ ČR

Příloha č. 4

Pravidla příkazce pro přijímání, nakládání a uchovávání dokladů, které je příkazce povinen archivovat v souvislosti s poskytováním služeb certifikační autority

Zpracování je plně v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů s tím, že osobní údaje zpracovávají dle této smlouvy se zpracovávají takto:

1. operátor registračního místa převezme dokumenty obsahující osobní údaje a uloží je do obálky
2. do okamžiku dalšího zpracování budou dokumenty obsahující osobní údaje uloženy v prostoru zabezpečeném vhodným způsobem
3. následně jsou dokumenty překontrolovány z hlediska úplnosti a předány do sídla příkazce spolu s průvodním listem zásilky
4. po převzetí je potvrzen průvodní list zásilky a jeho kopie je vrácena příkazníkovi

Pracovníci obou smluvních stran budou účinně spolupracovat na odstranění případných nedostatků v předaných dokumentech tak, aby nejpozději do 10-ti dnů po zjištění nedostatků byly tyto odstraněny.



EVROPSKÁ UNIE
Evropský fond pro regionální rozvoj
Integrovaný regionální operační program



MINISTERSTVO
PRO MÍSTNÍ
ROZVOJ ČR

8.2 **SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ CERTIFIKAČNÍCH SLUŽEB**

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ CERTIFIKAČNÍCH SLUŽEB

č. eID/XXX/XXX

I.

Smluvní strany

eIdentity a.s.

se sídlem Vinohradská 184/2396, 130 00 Praha 3

IČ 27112489, DIČ CZ27112489

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 9080,

**zastoupená Ing. Ladislavem Šedivým, předsedou představenstva
(dále jen „poskytovatel“)**

a

Zdravotnická záchranná služba Plzeňského kraje, příspěvková organizace

Sídlo: Klatovská třída 2960/200i, Jižní Předměstí, 301 00 Plzeň

IČ: 45333009

jednající: MUDr. Bc. Pavel Hrdlička, ředitel

Bankovní spojení: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Číslo účtu: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

kontaktní osoba: xxxxxxxxxxxxxxxxx

(dále jen „odběratel“)

II.

Předmět smlouvy

- 1) Předmětem této smlouvy je definování podmínek poskytování služeb vytvářejících důvěru pro elektronické transakce odběrateli.
- 2) Podrobný popis dodávaného řešení je uveden v Příloze 1, která je nedílnou součástí této smlouvy.



EVROPSKÁ UNIE
Evropský fond pro regionální rozvoj
Integrovaný regionální operační program



MINISTERSTVO
PRO MÍSTNÍ
ROZVOJ ČR

III.

Vydávání certifikátů

- 1) Poskytovatel se zavazuje vydávat certifikáty prostřednictvím zřízeného registračního místa v prostředí odběratele na základě Příkazní smlouvy s odběratelem.
- 2) Zaměstnanec odběratele potvrdí převzetí služby svým podpisem.
- 3) Přesná pravidla poskytování služeb jsou určena Certifikačními politikami, které vydal poskytovatel a zveřejnil na svých webových stránkách www.eidentity.cz, případně jsou služby poskytovány na základě pravidel písemně dohodnutých mezi poskytovatelem a odběratelem.
- 4) Zřízení registračního místa, jeho provoz a bezpečnostní podmínky nejsou předmětem této smlouvy a řídí se podmínkami uvedenými v příkazní smlouvě.

IV.

Způsob a forma plnění

- 1) Poskytování služeb dle této smlouvy bude zahájeno nejpozději do 30 dnů od podpisu smlouvy oběma smluvními stranami.
- 2) Služby jsou poskytovány průběžně, zejména v pracovních hodinách pracovních dní.
- 3) Služby jsou poskytovány vzdáleně z technologických prostor poskytovatele.

V.

Povinnosti poskytovatele

- 1) Poskytovatel poskytne možnost generování kupónů tak, aby oprávněné osoby mohly generovat kupóny pro zaměstnance odběratele dle aktuálních potřeb odběratele.
- 2) Poskytovatel zaručuje, že certifikáty jsou vydávány v souladu s platnou certifikační politikou a v souladu s platnou legislativou. Aktuálně platné Certifikační politiky jsou zveřejněny na webových stránkách poskytovatele.
- 3) Poskytovatel je povinen na základě podané žádosti o zneplatnění ukončit platnost certifikátu. Zneplatnění certifikátu je zveřejněno v seznamu zneplatněných certifikátů (CRL), který je volně dostupný na webových stránkách poskytovatele.

VI.

Povinnosti odběratele

- 1) Odběratel určí oprávněné osoby pro práci se službou generování kupónů. Odběratel zajistí, aby se službou generování kupónů pracovali jen oprávněné osoby.



EVROPSKÁ UNIE
Evropský fond pro regionální rozvoj
Integrovaný regionální operační program



MINISTERSTVO
PRO MÍSTNÍ
ROZVOJ ČR

- 2) Odběratel se dnem vydání certifikátu stává držitelem takového certifikátu.
- 3) Podepisující osoba má právo i povinnost zneplatnit certifikát, jehož je držitelem.
- 4) Osoba oprávněná za odběratele jednat ve vztahu k plnění a účelu této smlouvy je:

Jméno: XXX

Email: XXX

Tel: XXX

VII.

Cena a platební podmínky

- 1) Cena a platební podmínky nejsou předmětem této smlouvy.

VIII.

Trvání smlouvy

- 1) Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou s výpovědní lhůtou 2 měsíce. Výpovědní lhůta začíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně.
- 2) Poskytování služeb dle této smlouvy bude zahájeno nejpozději do 30 dnů po podpisu smlouvy a poskytnutí potřebné spolupráce poskytovateli.
- 3) Kterákoli smluvní strana je oprávněna od této smlouvy odstoupit, pokud druhá smluvní strana podstatným způsobem poruší své povinnosti dle této smlouvy a toto porušení nebylo napraveno do deseti kalendářních dnů od obdržení písemného oznámení druhé smluvní strany o takovém porušení.
- 4) Odstoupení nabývá účinnosti doručením písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.

IX.

Závěrečná ustanovení

- 1) Veškeré změny a doplňky této smlouvy jsou možné po vzájemné dohodě smluvních stran a musí mít písemnou formu.
- 2) Tato smlouva a právní vztahy z ní vyplývající se po dohodě smluvních stran řídí občanským zákoníkem v platném znění.
- 3) Veškeré spory, které vzniknou mezi smluvními stranami na základě této smlouvy a v souvislosti s ní, budou řešeny přednostně dohodou, jinak se řídí platným právním řádem ČR.
- 4) Nedílnou součástí této smlouvy jsou následující přílohy:



EVROPSKÁ UNIE
Evropský fond pro regionální rozvoj
Integrovaný regionální operační program



MINISTERSTVO
PRO MÍSTNÍ
ROZVOJ ČR

Příloha č. 1 – Popis řešení a seznam oprávněných osob odběratele
Příloha č. 2 – Dokumenty prokazující identitu organizace

- 5) Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.
- 6) Tato smlouva byla vyhotovena ve dvou vyhotoveních, z nichž každé má platnost originálu. Každá smluvní strana obdrží jedno vyhotovení.

V Praze dne _____

V XXX

dne

za poskytovatele

Ing. Ladislav Šedivý

předseda představenstva

eIdentity a.s.

za odběratele

XXX

XXX

XXX



EVROPSKÁ UNIE
Evropský fond pro regionální rozvoj
Integrovaný regionální operační program



MINISTERSTVO
PRO MÍSTNÍ
ROZVOJ ČR

Příloha č. 1 Smlouvy o poskytování služby

Popis řešení a seznam oprávněných osob odběratele

Odběratelem zvoleným zaměstnancům (oprávněným osobám) bude umožněno generování kupónů. Generování kupónů probíhá v uživatelském účtu vytvořeném na stránkách poskytovatele. Kupón nese informaci o ceně a druhu služby, způsobu a postupu řešení samotné žádosti, a směřuje žádost na požadované/a registrační místo/a. Oprávněné osoby předáním kupónů jednotlivým žadatelům rozhodují o tom, kdo má být vybaven certifikátem.

Žádosti nevybavené tímto kupónem budou poskytovatelem řešeny standardní cestou a není u nich možné požadovat smluvní podmínky.

Každý z žadatelů, po vytvoření svého osobního účtu na stránkách poskytovatele www.eidentity.cz, použije tento kupón během vytváření žádosti o certifikát. Případné uvedení organizačního zařazení (uvedení organizace do certifikátu) je povinností žadatele o certifikát. Informace o organizaci uvedené v žádosti musí odpovídat informacím uvedeným v dokladu prokazujícím identitu organizace – tyto informace se zadávají ve správě účtu žadatele. V případě uvedení organizačního zařazení je vyžadován podpis dokumentu „Pověření k podání žádosti o kvalifikovaný certifikát s vyznačením pracovní pozice v organizaci a k převzetí vydaného kvalifikovaného certifikátu“ osobou jednající za organizaci nebo jeho zmocněncem. Tato plná moc musí být doložena poskytovateli.

Po vytvoření žádosti probíhá formální kontrola požadavku, která je řešena zaměstnanci poskytovatele v pracovní dny (Po – Pá od 8.00 do 16.30). Poskytovatel si na vyřízení formální kontroly vyhrazuje dobu 1 hodiny, zpravidla jsou však požadavky řešeny během minut.

Podle výsledku formální kontroly bude žadateli umožněno sjednání termínu schůzky a generování privátních klíčů certifikátu.

Po vygenerování klíčů následuje osobní schůzka na registračním místě, kde dojde k ověření žadatelů o certifikát dle pravidel a certifikační politiky poskytovatele.

Operátor, po ověření žadatele, vydává certifikát do účtu žadatele, kde si jej žadatel nainstaluje. Instalaci provádí v počítači a prohlížeči, kde probíhalo generování privátních klíčů certifikátu.

Seznam oprávněných osob:

XXX

XXX

Doporučené prostředí žadatelů:

Windows 7

Internet Explorer 10 a 11



EVROPSKÁ UNIE
Evropský fond pro regionální rozvoj
Integrovaný regionální operační program



MINISTERSTVO
PRO MÍSTNÍ
ROZVOJ ČR

Příloha č. 2 Smlouvy o poskytování služby

Dokumenty prokazující identitu organizace

KONEC ZÁKLADNÍ ČÁSTI DOKUMENTU


ADRESA

RETIA, a.s.
Pražská 341, Zelené předměstí,
530 02 Pardubice
Česká Republika

KONTAKT

Telefon: +420 466 852 531
Fax: +420 466 852 533
E-mail: sales@retia.cz

ReDat[®]
Recording System

A photograph of two call center agents, a man and a woman, both wearing headsets and smiling. They are sitting at desks with computer monitors. The image is partially overlaid by a large blue diagonal shape that contains the main title text.

Všeobecné obchodní, licenční, technické a servisní podmínky ReDat[®]

Tento dokument a údaje v něm obsažené je duševním vlastnictvím firmy RETIA, a. s. a nesmí být (bez ohledu na dobu platnosti) kopírovány, zpracovávány žádným dosud známým způsobem a zpřístupněny osobám mimo zaměstnanců firmy objednatele bez povolení společnosti RETIA, a. s.

Obsah dokumentu:

- Část A: [Obchodní podmínky](#)
Část B: [Licenční politika](#)
Část C: [Životní cyklus SW produktů ReDat®](#)
Část D: [Technické podmínky](#)
Část E: [Implementační podmínky](#)
Část F: [Servisní podmínky](#)

Část A: OBCHODNÍ PODMÍNKY**I. Předmět díla**

Předmětem nabídky je záznamový systém ReDat® nebo některá jeho část, která je definovaná v cenové nabídce.

II. Cena díla

1. Struktura ceny a celková cena předmětu díla je vždy uvedena v cenové nabídce.
2. DPH je účtováno podle platných daňových zákonů v ČR v době fakturace.

III. Doba plnění

Předání a uvedení díla do provozu je z pravidla provedeno v termínu do 2 měsíců od podpisu smlouvy o dílo, pokud není dohodou mezi oběma smluvními stranami stanoveno jinak.

IV. Podmínky provedení a předání díla

1. Zhotovitel se zavazuje, že provedené dílo předá objednateli protokolárním způsobem zaměstnancem zhotovitele a objednatele. Drobné vady a nedodělky, které nebrání řádnému a bezpečnému užívání díla, jež zhotovitel písemně uzná a zaváže se je v dohodnutém termínu řádným způsobem odstranit, nejsou důvodem k odmítnutí převzetí díla.
2. Místem plnění dodávky technologie a materiálu potřebného k provedení díla je místo uvedené objednavatelem ve smlouvě o dílo nebo v závazné objednávce.
3. Dopravu technologie a materiálu ze skladu zhotovitele na místo plnění dodávky zajišťuje zhotovitel na své náklady a nebezpečí. Pokud není dohodou stanoveno jinak.
4. Zhotovitel je povinen dodávanou technologii a materiál opatřit na své náklady vhodným obalem a připravit je k předání a převzetí objednatelem. Připravenost k předání technologie a materiálu objednateli je zhotovitel povinen oznámit objednateli nejpozději 3 pracovní dny před předpokládaným termínem předání a převzetí dodávky. Zhotovitel provede vyznění objednatel prokazatelným způsobem.
5. Objednatel se zavazuje, že poskytne zhotoviteli na jeho výzvu potřebnou součinnost při provádění díla a jeho předání objednateli, kterou lze po něm spravedlivě požadovat. Základní požadavky na součinnost jsou uvedeny v Části D, čl. II. odst. 4.
6. Při instalaci je nutná přítomnost odpovědného technika objednatele.

V. Fakturační a platební podmínky

1. Po řádném splnění předmětu díla a po jeho písemné akceptaci objednatelem vystaví zhotovitel fakturu (daňový doklad) na celkovou smluvenou cenu zhotoveného díla, dle čl. II.

- odst. 1. Splatnost faktury je 21 kalendářních dnů ode dne jejího vystavení, pokud není dohodou mezi oběma stranami stanoveno jinak.
2. Vystavená faktura (daňový doklad) obsahuje všechny potřebné náležitosti daňového dokladu podle zákona č. 235/2004 Sb. o dani z přidané hodnoty (o DPH).
 3. V případě, že daňový doklad nebude splňovat náležitosti uvedené v bodě 3), má právo ji objednatel vrátit zhotoviteli s uvedením důvodů vrácení nejpozději do 5 pracovních dnů ode dne doručení. Doručením opravené faktury (daňového dokladu) začíná běžet nová doba její splatnosti. Přílohou faktury (daňového dokladu) bude dodací list podepsaný oběma stranami. Dnem uskutečnění zdanitelného plnění je den převzetí z dodacího listu.
 4. Objednatel se zavazuje, že předmět díla až do úplného zaplacení sjednané ceny nezcizí, ani nepronajme. Pokud poruší tuto povinnost, zavazuje se uhradit zhotoviteli smluvní pokutu ve výši ceny díla. Smluvní pokuta je splatná do 15 dnů od porušení povinnosti objednatele.

VI. Záruka a odpovědnost za vady díla

1. Zhotovitel prohlašuje, že provedené dílo bude mít vlastnosti požadované příslušnými českými technickými normami a dílo bude zcela funkční a bezpečné pro určený způsob používání.
2. Zhotovitel na dodané HW díly poskytuje záruku 24 měsíců a na programové vybavení 6 měsíců, která počíná běžet dnem akceptace díla objednatelem, pokud není dohodou mezi oběma stranami stanoveno jinak.
3. Během záruky zhotovitel na své náklady a nebezpečí odstraní všechny vady díla, které vzniknou v důsledku vady jím dodaného předmětu díla.
4. Záruka se nevztahuje:
 - 4.1 na případy, kdy k vadě došlo v důsledku, že nebyly respektovány pokyny obsažené v předané dokumentaci,
 - 4.2 na vady vzniklé vinou odběratele/uživatele, jeho nedbalostí nebo nedostatečnou péčí, svévolnými zásahy, nesprávným používáním, nevhodným skladováním nebo cizím zásahem a prováděním nedovolených úprav, oprav či zásahů,
 - 4.3 na vady vzniklé vnějšími příčinami (úderem blesku, požárem, živelnou pohromou, ...),
 - 4.4 na vady vzniklé vlivem kooperujících technologií třetích stran, které nebyly předmětem dodávky.

V těchto případech zhotovitel neodpovídá za vzniklé vady a následnou škodu. I při těchto závadách má však zhotovitel povinnost provést opravy a výměny dílů ve stejných lhůtách jako při záruční opravě, avšak s tím, že náklady na takovéto opravy nese objednatel.
5. V případě, že během poskytnuté záruční doby vykáže dodané dílo nebo provedené práce vady, za něž podle této smlouvy nese odpovědnost zhotovitel, je zhotovitel povinen reklamované vady odstranit na své náklady.
6. Objednatel je povinen o zjištěných vadách v záruce neprodleně písemně informovat zhotovitele.
7. Každá závada musí být ohlášena v souladu s technickými podmínkami:
 - 7.1 RD 006 001 - technické podmínky pro záznamové zařízení ReDat®3 Záznamová Jednotka,
 - 7.2 RD 038 011 - technické podmínky pro záznamové zařízení ReDat® VoIP Recorder,
 - 7.3 RD 016 001 - technické podmínky pro záznamové zařízení ReDat® Phone Recorder,
 - 7.4 RD 044 001 - technické podmínky pro aplikační nadstavba ReDat® eXperience.
8. Objednatel i koncový uživatel je povinen řídit se Popisem ovládání a Technickými podmínkami zařízení, které si objednatel objednal a zhotovitel dodal.

9. Objednatel se zavazuje poskytnout zhotoviteli při odstraňování vad potřebnou součinnost, kterou lze po něm spravedlivě požadovat.

VI. Další ujednání

1. Přechod nebezpečí a rizik k předmětu díla přechází na objednatele okamžikem písemné akceptace předmětu díla v místě plnění.
2. Vlastnické právo k dodanému předmětu díla přechází na objednatele uhrazením cena za dílo.
3. Obchodně závazkové vztahy vzniklé mezi smluvními stranami, které nejsou smluvně upravené, se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku v platném znění anebo jiného obecně závazného právního předpisu.

Část B: LICENČNÍ POLITIKA

I. Definice pojmů

- **Licence** je doklad potvrzující zakoupení a zároveň opravňují uživatele k používání Softwaru. V licenci jsou uvedeny přesné podmínky, za kterých smí uživatel s daným produktem nakládat. Licence představují právo využívat Software buď v zemi nabyvatele, nebo v zemích, kam má nabyvatel licence úmysl licenční výrobek vyvážet.
- **Nabyvatel licence** znamená fyzickou či právnickou osobu, která je oprávněna využívat licencované Moduly, zpravidla to bývá objednatel či koncový uživatel.
- **Zhotovitel** je výrobce Softwaru ReDat®, konkrétně společnosti RETIA, a.s.
- **Software** znamená počítačový kód vykonávající funkce popsané v dokumentaci a určený pro spuštění na daném typu procesoru (CPU) a operačního systému.
- **Modulem** se rozumí část Softwaru v určité verzi, který je součástí systému ReDat®, včetně Dokumentace.
- **Dokumentace** znamená dokumenty v tištěné nebo elektronické podobě popisující funkce Softwaru a způsob a podmínky jeho užívání.
- **Nová verze** znamená aktualizaci Softwaru a Dokumentace nahrazující jejich užívané verze, přičemž nová a stará verze se nesmějí užívat současně.

II. Obecné licenční ujednání pro užívání záznamového systému ReDat®

1. Součástí dodávaného záznamového systému ReDat® od společnosti RETIA, a.s. je Software specifikovaný v cenové nabídce. Software společnosti RETIA, a.s. je chráněn autorským právem platným v ČR a podléhá licenčnímu omezení.
2. Nabyvatel licence v dodávce získává vlastní výhradní licence k používání softwarových produktů (dále jen Modulů) záznamového systému ReDat®, které jsou předmětem dodávky.
3. Licence může být smluvně převedena na konečného uživatele zařízení. Nabyvatel licence získává tímto nevýhradní a nepřevoditelné právo užívat Moduly za předem stanovených podmínek.
4. Na základě dohody lze realizovat také pronájem licencí a to za podmínek definovaných v nájemní smlouvě. Ta je uzavírána s každým zákazníkem individuálně.
5. Nabyvatel licence je povinen za oprávnění užívat Moduly zaplatit sjednanou cenu v plné výši a v dohodnutém termínu.
6. Nabyvatel licence nemá právo licenci za úplatu poskytnout jinému subjektu.

7. Příslušné licence na využívání Modulů záznamového systému ReDat® se zřizují zpravidla na dobu neurčitou a v případě zániku objednatele (konečného uživatele) přechází na případného právního nástupce v plném rozsahu tohoto ujednání nebo zanikají.
8. Jestliže zhotovitel neposkytne objednateli licence na využívání software společnosti RETIA, a.s. na dobu neurčitou, jsou poskytnuty licence na dobu používání záznamového systému ReDat® dodaného dle objednávky nebo smlouvy o dílo, vyhotovenou mezi oběma smluvními stranami. Ceny za licence jsou zahrnuty v cenové nabídce nebo v ceně za dílo.
9. Nabyvatel licence umožní používání Modulů pouze v takovém rozsahu, který odpovídá uzavřené smlouvě a zaplacené ceně za užívání Modulů.
10. Nabyvatel licence se zavazuje, že nebudou do software společnosti RETIA, a.s. provádět žádné zásahy, úpravy, doplňky či změny, a že jej nebude dále šířit, ani pro svoji potřebu. V případě porušení tohoto ustanovení uhradí firmě RETIA, a.s. vzniklou škodu.
11. Nabyvatel licence je povinen zachovat podobu počítačového kódu Modulů. Nabyvatel licence je povinen zdržet se všech pokusů o rekonstrukci počítačového kódu Modulů a je rovněž povinen jakékoli pokusy o rekonstrukci počítačového kódu Modulů nestrpět.
12. Nabyvatel licence je oprávněn pořídit kopie Modulů, a to pouze za účelem archivace a zálohování. K pořizování jiných kopií není Nabyvatel licence oprávněn.
13. Nabyvatel licence je oprávněn pořizovat si výlučně pro vlastní využití kopie Dokumentace Modulů, a to pouze v počtu odpovídajícím nejvyššímu přípustnému počtu uživatelů, kteří jsou podle uzavřené smlouvy a zaplacené ceny oprávněni určitý Modul užívat. K pořizování jiných kopií Dokumentace není Nabyvatel licence oprávněn.
14. Nabyvatel licence je povinen vést úplnou a aktuální evidenci všech míst, kde se kopie Modulů nacházejí, jakož i počtu těchto kopií.
15. Nabyvatel licence je povinen na všech Modulech a jejich kopiích zachovat v neporušené podobě úplné označení takových Modulů, veškeré informace týkající se autorství Modulů, a všechna varování před neoprávněným užíváním Modulů.
16. Nabyvatel licence nesmí užívat Moduly mimo území České republiky bez předchozího výslovného písemného souhlasu společnosti RETIA, a.s.
17. Nabyvatel licence je povinen zajistit, že Moduly jsou používány v souladu s Dokumentací a všemi instrukcemi, jež společnost RETIA, a.s. vydá.
18. Nabyvatel licence je povinen na žádost společnosti RETIA, a.s., maximálně však jednou ročně, vydat písemné prohlášení, v němž výslovně uvede, že Moduly užívá v souladu s těmito licenčními podmínkami.
19. Zhotovitel prohlašuje, že veškeré programové vybavení použité při tvorbě aplikací nabytí legální formou a že užívání předmětu smlouvy není vázáno na žádné další licence ani právní omezení.
20. Vzhledem k ochraně autorských práv si společnost RETIA, a.s. vyhrazuje právo neposkytnout k žádnému svému SW produktu zdrojové kódy, mimo produktu ReDat® API, který slouží pro potřeby integrace s aplikacemi jiných výrobců.

III. Licenční politika z pohledu záruky záznamového systému ReDat®

1. V případě, že vyjde najevo jakákoli právní vada dodaného Modulu, společnost RETIA, a.s. zaručuje nápravu této vady jedním z následujících způsobů:
 - 1.1 získat pro Nabyvatele licence oprávnění užívat dodaný Modul,
 - 1.2 nahradit dodaný Modul nebo ho změnit tak, aby přestal trpět jakoukoli právní vadou a přitom vykonával stejné funkce jako Modul původní.

2. Společnost RETIA, a.s. zaručuje funkčnost Modulů popsanou v Dokumentaci a to výhradně jen při dodržení pokynů a postupů uvedených v Dokumentaci a při využívání na odpovídající platformě (typu operačního systému a procesoru).
3. Za porušení záruky se nepovažuje, jestliže:
 - 3.1 Moduly nesplňují funkce či požadavky neuvedené v Dokumentaci nebo jakékoli požadavky mlčky předpokládané, nebo
 - 3.2 Moduly nebude možno využívat bez přerušení, nebo
 - 3.3 Moduly nejsou bez vad nebo nejsou schopny vykonávat funkce, popsané v Dokumentaci, v kombinaci s hardwarem či softwarem nedodaným nebo výslovně neschváleným společností RETIA, a.s.V případě výskytu jakékoli faktické vady Modulů společnost RETIA, a.s. zaručuje odstranit vadu za podmínek stanovených ve Všeobecných servisních podmínkách společnosti RETIA, a.s. Pokud se společnost RETIA, a.s. takto podaří odstranit faktickou vadu dodaného modulu, nejedná se o porušení těchto Všeobecných licenčních podmínek společnosti RETIA, a.s.
4. Společnost RETIA, a.s. není povinna nahradit Nabyvateli licence škodu, která bude převyšovat licenční poplatek (cenu za užívání modulů).

IV. Licenční politika z pohledu servisních podmínek

1. Servisní podmínky, tj. poskytování technické podpory a aplikační podpory k licencovaným modulům, se řídí Všeobecnými servisními podmínkami společnosti RETIA, a.s.

IV. Trvání licence a její zánik

1. Nabyvatel licence je oprávněn užívat Moduly po sjednanou dobu, a to za předpokladu uhrazení ceny v plné výši a v dohodnutém termínu.
2. Společnost RETIA, a.s. je oprávněna zrušit předčasně licenci, pokud Nabyvatel licence:
 - 2.1 neuhradí sjednanou cenu v plné výši a v dohodnutém termínu, nebo
 - 2.2 poruší jakoukoli svoji povinnost vůči společnosti RETIA, a.s., vyplývající pro Nabyvatele licence z těchto licenčních podmínek dle článku 2. (především odstavce 4, 8, 9, 10, 11 a 15) nebo ze zákona.
3. Společnost RETIA, a.s. po uhrazení ceny vystaví Nabyvateli licence licenční certifikát, který uvede přehled licencovaných Modulů, počty licencí a období platnosti jednotlivých licencí.
4. Zrušení licence dle těchto licenčních podmínek musí být učiněno písemně a nejpozději do 7 dnů ode dne, kdy se společnost RETIA, a.s. dozví o porušení povinnosti Nabyvatelem licence. Nabyvatel licence je poté povinen dle písemného pokynu společnosti RETIA, a.s. zničit nebo vrátit všechny Moduly dodané společností RETIA, a.s. a všechny jejich kopie.
5. V případě zániku Nabyvatele licence nepřecházejí automaticky práva a povinnosti na jeho právního nástupce. Společnost RETIA, a.s. může odepřít převedení licencí dle předchozí věty jen ze závažných důvodů. Právní nástupce Nabyvatele licence a společnost RETIA, a.s. mohou v rámci převodu licencí sjednat nové licenční podmínky.

VI. Licenční politika prodeje produktů

1. Na Software a Moduly společnosti RETIA, a.s. se vztahují základní produktové licence, licence na kanál a agentské pracoviště, licence na počet VoicePrintů a licence na objemy zpracovaných dat, popřípadě jejich kombinace.

2. Ceny jednotlivých licencí jsou vedeny vždy v příslušné cenové nabídce popřípadě v ceníku společnosti RETIA, a.s.
3. Na licencovaný software společnosti RETIA, a.s., který je prokazatelně provozován jako záložní (v redundantním provedení), se standardně poskytuje s 50% slevou.
4. Licenční politika jednotlivých produktů je shrnuta v níže uvedené tabulce.

Tabulka 1: Licenční politika jednotlivých produktů záznamového systému ReDat®

Produkt záznamového systému ReDat®	Základní produktová licence	Licence na nahrávaný kanál / VP	Licence na agentské pracoviště	Licence na objem zpracovaných dat (40h licence)
ReDat®3 Recording Unit	✓	✓	✗	✗
ReDat® VoIP Recorder	✗	✓	✗	✗
ReDat® Phone Recorder	✓	✗	✗	✗
ReDat® Mobile Recorder	✗	✓	✗	✗
ReDat® ScreenRecording	✗	✗	✓	✗
ReDat® eXperience - Catalog	✓	✓	✗	✗
ReDat® KAC	✓	✗	✗	✗
ReDat® ATC&ATM	✓	✗	✗	✗
ReDat® CTI	✓	✓	✗	✗
ReDat® QualityChart	✓	✓	✗	✗
ReDat® Reporting	✓	✓	✗	✗
ReDat® Coaching	✓	✓	✗	✗
ReDat® VoiceProcessor	✓	✗	✗	✓
ReDat® TopicDetection	✓	✗	✗	✓
ReDat® Dashboard	✓	✓	✗	✗
ReDat® VoiceTracker	✓	✓	✗	✗
ReDat® Verificator	✓	✓	✗	✗
ReDat® Encryptor	✓	✗	✗	✗
ReDat® Indicator pro dráhy	✓	✓	✗	✗
ReDat® Indicator s funkcí řízení záznamů	✓	✓	✗	✗
ReDat® API	✓	✗	✗	✗
ReDat® SmartConnector	✓	✗	✗	✗
ReDat® Management System	✓	✗	✗	✗
ReDat® INFO35	✓	✗	✗	✗
ReDat® JITKA Connector	✓	✗	✗	✗
ReDat® Phone Control	✓	✓	✗	✗
Playback to extension	✗	✓	✗	✗

Část C: ŽIVOTNÍ CYKLUS SW PRODUKTŮ ReDat®

Týká se pouze softwarových produktů vyvinutých společností RETIA, a.s.
 HW vyrobený ve společnosti RETIA, a.s. je podporován dle technických podmínek konkrétního produktu.

I. Základní pojmy

1. Oprava (tzv. Patch)
 - Patch je jednorázová oprava. Patche nejsou zpravidla evidovány a jsou operativně vytvářeny pro řešení urgentních problémů.
 - Patch nemusí mít instalátor a jeho aplikace může nebo nemusí vyžadovat restart aplikace.
 - Patch může být též vytvořen za účelem customizace produktu, která nebude nikdy standardní součástí produktu.
2. Souhrnná oprava (tzv. Release, Revize nebo Edice)
 - Release je souhrnná oprava, která je identifikována pořadovým číslem, číslem (identifikací) produktu a číslem verze produktu, na kterou byl Release vydán.
 - V Release nejsou začleněny nové uživatelské funkce (s výhradou úprav, které zajišťují kompatibilitu s technologiemi třetích stran – typicky CTI).
 - Release je vždy vybaven instalátorem.
 - Implementace souhrnné opravy vždy znamená odstavení produktu po dobu nezbytně nutnou na provedení instalace souhrnné opravy.
 - Kategorie souhrnných oprav:
 - Vydané Release - všechny souhrnné opravy (včetně oprav vytvořených pro interní/testovací účely),
 - Uvolněné Release - ověřené souhrnné opravy schválené k distribuci.
 - Ke každému uvolněnému Release jsou vydávány Release notes. Release notes jsou uloženy na firemním webu.
 - Release notes obsahují zpravidla Patche, které byly vydány před uvolněním/vydáním souhrnné opravy (s výjimkou Patchů, které byly vytvořeny za účelem customizace produktu).
 - Struktura Release notes je následující:
 - datum vydání,
 - identifikace (produkt, verze, pořadové číslo),
 - obecný popis,
 - sekce popisující opravy chyb,
 - sekce popisující změny vlastností.
3. Vyšší verze produktu (tzv. Nová verze)
 - Vyšší verze produktu obsahuje kromě oprav oproti předchozí verzi nové uživatelské funkce. Toto neplatí, pokud se jedná o první verzi nového produktu.
 - Za vydané verze produktu se považují verze vytvořené pro interní účely.
 - Za uvolněné verze produktu se považují ověřené release nové verze schválené k distribuci.
 - Označení verze: X.Y.Z rel.xx
 - Revize (rel.xx) je označení vydané souhrnné opravy vztahující se k označené verzi.

- Rozdíl mezi verzemi na úrovni pozice Z (minor) představuje drobnější změny stávajících funkcí, začlenění nových funkcí bez změny celkové koncepce funkce a ovládání produktu. Žádné nebo minimální změny v GUI ReDat® eXperience.
- Rozdíl mezi verzemi na úrovni pozice Y představuje významnější změny. Je však zachována celková koncepce funkce a ovládání produktu. Významnější změny v GUI nebo významnější technologická změna řešení modulů.
- Rozdíl mezi verzemi na úrovni pozice X představuje změněna koncepce a ovládání produktu. Radikální změny v GUI ReDat® eXperience.
- Verze produktu jsou vybaveny uživatelskou a servisní (instalační) dokumentací.
- Uvolnění nové verze je spojeno s uvolněním nové uživatelské dokumentace (verzování dokumentace odpovídá verzování produktu).
- Pozn.: Syntaxe označení verze X.Y.Z rel.xx platí pro produkt ReDat® eXperience. Verze ostatních produktů ReDat® mají jednodušší syntaxi Y.Z rel.xx.

4. Road-map

- Dokument obsahující vývojové plány podporovaných produktů.
- Specifikuje plán uvolňování nových verzí v horizontu 2 let.
- Road-map je aktualizována čtvrtletně.
- Road-map produktů je uveřejněna na partnerském portálu.

II. Fáze životního cyklu produktů ReDat®

1. Obecné

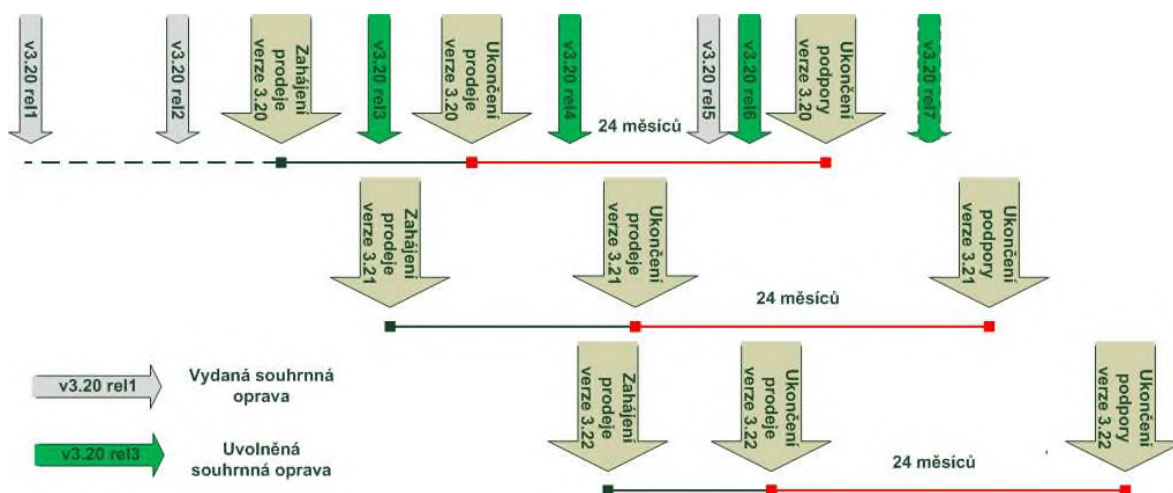
- Produkt / verze produktu se může nacházet v jedné ze tří fází:
 - ve Fázi prodeje,
 - ve Fázi ukončení prodeje s trvající technickou podporou, a
 - ve Fázi bez technické podpory.
- Fáze technické podpory po ukončení prodeje produktu/verze produktu je garantována na dobu 24 měsíců.

2. Podpora produktu, verze produktu

- Podpora produktu neznamená začleňování nových funkcí podle požadavků zákazníků. Nové funkce jsou plánovány v rámci produktových road-map a jsou začleňovány do nových verzí stávajících produktů, případně do produktů nových podle plánovaných termínů.
- Technická podpora produktu/verze se vztahuje pouze na Fázi prodeje a na Fázi ukončení prodeje s trvající technickou podporou.
- Podpora produktu/verze znamená uvolňování aktualizací (opravy a souhrnné opravy) a možnost přijímat servisní požadavky na opravy/úpravy s eskalací na R&D (vývojová oddělení). Nutným předpokladem pro uplatnění požadavku na podporu může být povýšení verze produktu na poslední (aktuální) minor verzi v rámci řady major, na kterou je uplatňován požadavek na podporu.
- Výrobce poskytuje záruku 6 měsíců na uvolněné opravy/souhrnné opravy.
- Na produkt/verzi bez technické podpory nejsou servisní požadavky přijímány s výjimkou řešení záruk na uvolněné opravy a souhrnné opravy.
- Stav podpory produktu resp. verzí produktu je prezentován na stránkách firemního webu.

3. Servisní požadavky

- Předpokladem přijetí servisního požadavku je uznání servisního požadavku (konstatování, že se jedná o chybu a nikoliv o vlastnost produktu).
- Pro eskalaci na R&D není rozlišována úroveň závažnosti, resp. řešeny jsou všechny uznané servisní požadavky.
- Příjem servisních požadavků na podporovaný produkt probíhá v průběhu záruky, v průběhu platné maintenance nebo servisní smlouvy, případně podle jiného smluvního vztahu nebo i mimo smluvní vztah.
- Servisní požadavky se mohou vztahovat i na podporu rozhraní k produktům třetích stran (typicky CTI), pokud se jedná pouze o dílčí evoluci již podporovaných rozhraní.



Obrázek 1: Fáze životního cyklu

Tabulka 2: Životní cyklus SW produktů ReDat® - verze

Produkt	Produkt	Zahájení prodeje (uvolnění verze produktu)	Ukončení prodeje	Ukončení technické podpory	Etapa
Záznamová jednotka ReDat®3 a ReDat®3 LAN Client	4.02	17.1.2012	01.03.2013	01.03.2015	Bez technické podpory
	4.03	28.02.2013	01.09.2015	01.09.2017	Technická podpora
	4.04	01.06.2015	01.09.2017	01.09.2019	V prodeji
ReDat® Voice Recording Gateways (RVRG)	1.00	01.09.2017			Plán vývoje
ReDat® Explorer	4.02	01.1.2012	01.03.2013	01.03.2014	Bez technické podpory
<i>Produkt vyřazen z prodeje a dále nepodporován</i>					
ReDat® Aplikační server	3.14	22.03.2011	01.12.2011	01.12.2013	Bez technické podpory
	3.15	23.11.2011	01.06.2013	01.06.2015	Bez technické podpory
	3.16	01.06.2013	01.06.2014	01.04.2016	Bez technické podpory
<i>Produkt vyřazen z prodeje, nahrazen novou generací aplikace ReDat® eXperience</i>					
ReDat® eXperience	1.03	16.09.2013	19.12.2013	31.12.2015	Bez technické podpory
	1.04	19.12.2013	01.11.2014	01.11.2016	Bez technické podpory
	2.10*	1.11.2014	01.01.2016	01.01.2018	Bez technické podpory

	2.20*	01.01.2016	01.05.2016	01.05.2018	Technická podpora
	2.30*	01.05.2016	01.09.2016	01.09.2018	Technická podpora
	2.31*	01.09.2016	01.11.2016	01.11.2018	Technická podpora
	2.32*	01.11.2016	01.05.2017	01.05.2019	Technická podpora
	2.33*	01.05.2017	28.07.2017	28.07.2019	Technická podpora
	2.34.0	28.07.2017	5.10.2017	5.10.2019	Technická podpora
	2.34.1	5.10.2017	28.2.2018	28.2.2020	Technická podpora
	2.34.2	28.2.2018	30.4.2018	30.4.2020	V prodeji
	2.35.0	30.04.2018			Plán vývoje
ReDat® VoIP Recorder	1.13	01.04.2014	01.03.2016	01.03.2018	Bez technické podpory
	1.14	01.03.2016	01.11.2016	01.11.2018	Technická podpora
	1.15	01.11.2016	05.03.2018	05.03.2020	Technická podpora
	2.00	05.03.2018	01.11.2018	01.11.2020	V prodeji
	2.01	01.11.2018			Plán vývoje

* Pozn.: Verze produktu ReDat® eXperience 2.10 až 2.33 spadají do major řady 2.34.x

III. Politika Maintenance

1. V rámci Maintenance Programu jsou na produkty systému ReDat® poskytovány zdarma opravy, souhrnné opravy a nové verze produktu.
2. Náklady na implementaci oprav, souhrnných oprav a nových verzí produktů nejsou součástí Maintenance Programu.
3. Maintenance Program je vázán na produkt.
4. S ukončením životního cyklu produktu je ukončen i Maintenance Program.

Část D: TECHNICKÉ PODMÍNKY

I. RD dokumenty

1. Podrobný popis technických podmínek záznamových zařízení a aplikačních nastaveb záznamového systému ReDat® je obsažen v níže uvedených technických dokumentech (tzv. RD dokumentech):
 - 1.1 **RD 006 001** - technické podmínky pro záznamové zařízení ReDat®3 Záznamová Jednotka,
 - 1.2 **RD 038 011** - technické podmínky pro záznamové zařízení ReDat® VoIP Recorder,
 - 1.3 **RD 016 001** - technické podmínky pro záznamové zařízení ReDat® Phone Recorder (tzv. UAM a UDM moduly),
 - 1.4 **RD 044 040** - technické podmínky pro záznamové zařízení ReDat® Mobile Recorder.
 - 1.5 **RD 044 001** - technické podmínky pro aplikační nastavba ReDat® eXperience.
2. V případě, že uvedené dokumenty z čl. I. odst. 1 nejsou součástí odeslané cenové nabídky nebo technické dokumentace k návrhu řešení, včetně jejich příloh, pak má objednatel právo si tyto dokumenty vyžádat u zhotovitele. Ten je povinen na základě této žádosti tyto dokumenty objednateli dodatečně poskytnout.

II. Podporovaný software třetích stran

1. **Operační systém** - záznamový systém ReDat® podporuje OS Windows. Konkrétní verze podporovaných OS Windows pro jednotlivé typy produktu ReDat® jsou uvedeny ve výše uvedených RD Dokumentech.
2. **Databáze** - záznamový systém ReDat® podporuje databázi MS SQL. Mezi podporované verze databáze MS SQL patří: MS SQL Server Express Edition, MS SQL Server Standard Edition and MS SQL Server Enterprise Edition.
 - 2.1 Databáze MS SQL Server Express Edition je typ databáze, která je poskytována dle licenční politiky společnosti Microsoft zdarma. To má svá omezení. Největším omezením této databáze je limit její velikosti (10 GB). Tato kapacita odpovídá přibližně 6 mil. záznamů, které lze v rámci záznamového systému ReDat® do databáze ve sledovaném období maximálně uložit.
 - 2.2 V případě většího počtu záznamů, doporučujeme použít licencované verze databáze MS SQL, které jsou více odolné a rychle pracují při načítání dotazů z prostředí aplikačního serveru ReDat® eXperience. Mezi licencované a podporované verze MS SQL databáze patří: MS SQL Server Standard Edition nebo MS SQL Server Enterprise Edition. Cena plná verze databáze MS SQL se odvíjí od platné cenové a licenční politikou společnosti Microsoft.

III. Ostatní platné technické podmínky záznamového systému ReDat®

1. Provedení připojovací kabeláže vstupů záznamové jednotky není standardně součástí návrhu řešení a základní cenové nabídky. Pokud je v cenové nabídce z nějakého důvodu tato cena uvedena, pak jde pouze o orientační cenu. Provedení připojovací kabeláže bude účtováno podle platných ceníkových položek dle skutečně provedené práce a objemu spotřebovaného materiálu (kabelů, koncovek, konektorů, průchodů, kabelových žlabů, síťových prvků atd.).
2. Pro realizaci záznamového systému jsou preferována řešení na bázi CTI serveru. Pokud není možné CTI server využít, pak společnost RETIA, a.s. může garantovat podporu pouze základních typů scénářů. Podrobný popis pro řešení záznamového systému bez CTI pro záznamové zařízení ReDat®3 Záznamová Jednotka je uveden v RD dokumentu RD 006 001, viz kapitola: 5.1 *Omezení pro zpracování signálních protokolů* a pro záznamové zařízení ReDat® VoIP Recorder je uveden v RD dokumentu RD 038 011, viz kapitola: 8.2.2 *Zpracování signálních protokolů*.
3. Technické podmínky prodeje záznamové jednotky ReDat® Phone Recorder (UAM a UDM modul) jsou uvedeny v dokumentu RD 016 001, viz kapitola 2.5: *Technické parametry UAM a UDM*.

Část E: IMPLEMENTAČNÍ PODMÍNKY

Implementaci záznamového systému ReDat® v prostředí objednatele provádí společnost RETIA, a.s. sama nebo společností RETIA, a.s. proškolený a certifikovaný partner.

I. Fáze implementace

Průběh implementace se skládá z 10 základních fází:

1. Definice požadavků na záznam (zákazník / partner).
2. Průzkum lokality před zahájením implementace.
3. Dodávka SW popřípadě HW komponent záznamového systému ReDat®.

4. Instalace všech komponent záznamového systému ReDat® a jejich konfigurace.
5. Testovací provoz.
6. Ladění systému na základě zjištěných nedostatků z testovacího provozu.
7. Vyhodnocení zkušebního provozu a technické úrovně řešení.
8. Uživatelské, případně administrátorské školení.
9. Provedení akceptace a předání díla.

II. Obecné požadavky na součinnost objednatele.

Pokud není smluvním ujednáním mezi oběma stranami určeno jinak, pak mezi obecné požadavky na součinnost objednatele patří:

1. Přístup na pracoviště pro definované techniky zhotovitele:
 - pokud bude požadováno, pak umožnění přístupu pro předběžný průzkum lokality,
 - umožnit přístup v místě instalace pro realizaci v definovaném termínu,
 - zajištění přístupových cest pro dodávku systémů, rozměry a počet budou definovány.
2. Zajistit školení pro definované pracovníky zhotovitele, pokud je toto podmínkou objednatele.
3. Předání pracoviště před zahájením prací.
4. Součinnost pracovníků objednatele při práci v lokalitě, zejména při připojování všech typů vstupů záznamového systému.
5. Zajištění prostupů LAN/WAN dle definované komunikační matice.
6. Zajištění volného prostoru určeného k instalaci HW záznamového systému ReDat®.
7. Zajištění VPN přístupu na HW určený pro instalaci záznamového systému ReDat® pro vzdálený přístup ze společnosti RETIA a.s.
8. V případě že veškerý HW poskytuje objednatel, pak musí zajistit potřebného počtu HW (serverů nebo virtuálních strojů a úložišť) dle specifikovaných parametrů, určených pro instalaci jednotlivých komponent záznamového systému ReDat®.
9. Zajištění 230V napájení pro dodávané systémy v místě instalace.
10. Zajištění LAN/ WAN konektivity dodávaných zařízení, zejména zajištění pevných IP adres pro každou aktivní komponentu dodávaného systému.
11. Zajištění zpřístupnění telefonní kabeláže a její přípravy pro instalaci záznamového systému ReDat®.
12. Zajištění plně funkčního systému telefonie (zapojené a funkční telefony určené k záznamu), včetně plně funkčního systému CTI řízení záznamu použité technologie ze strany ústředny.
13. V případě pasivního způsobu nahrávání VoIP telefonie musí být ze strany zákazníka připraven potřebný počet SPAN portů, dostupných v místě instalace záznamového systému ReDat®.
14. Zajištění prostoru v zákazníkovi MS SQL Serveru pro potřeby databáze aplikační nadstavby záznamového systému ReDat®, včetně LAN přístupu na MS-SQL Server. Požadavky na název a vlastnosti databáze budou upřesněny při realizaci.
15. Před začátkem instalace záznamového systému ReDat® na připravený HW je nutné provést instalaci veškerého SW, který nedodává RETIA, a.s. (OS, antivirus atd.).
16. V době testování musí být zajištěn přístup k nahrávané technologii (koncová telefonní zařízení), aby mohly být provedeny zkušební hovory.
17. Spolupráce na interních testech zhotovitele po realizaci instalace systémů.
18. Spolupráce na akceptačních testech.
19. Převzetí pracoviště po ukončení práce zhotovitele a akceptaci záznamového systému.
20. Účastnit se uživatelského a administrátorského školení.

V případě, že nebude možné provést instalaci a ostatní dojednané práce z důvodu nepřipravenosti pracoviště nebo nedostatečné součinnosti na straně objednatele, bude náhradní termín práce stanoven po dohodě a více náklady dodavatele budou účtovány mimo domluvený rámec objednávky.

Část F: SERVISNÍ PODMÍNKY

I. Záruční doba

1. Záruční doba začíná běžet od podepsání akceptačního protokolu zákazníkem, popřípadě dodacího listu, nejpozději však od uhrazení faktury.
2. Záruční doba, pokud není smluvně dohodnuto jinak, je stanovena:
 - 2.1 na 24 měsíců pro HW vyráběný společností RETIA, a.s.,
 - 2.2 na 6 měsíců pro programové vybavené (SW) z produkce společnosti RETIA, a.s.
3. Pro hardware popřípadě software třetích stran je záruční lhůta stanovena podle technických podmínek těchto výrobků.
4. Po uplynutí záruční doby nemá objednatel právo na bezplatnou opravu předmětu díla. Oprava je účtována dle servisního ceníku.

II. Záruka

1. Společnost RETIA, a.s. ručí za funkčnost záznamového systému ReDat® za technických podmínek a stavu telekomunikační infrastruktury ke dni předání zařízení do provozu (provedení akceptace).
2. Záruka se vztahuje na všechny vady, které se na záznamovém systému ReDat® vyskytnou v důsledku vadného materiálu, nekvalitní práce nebo chyby v SW vybavení.
3. Záruka se nevztahuje:
 - 3.1 na vady vzniklé vinou odběratele/uživatele, jeho nedbalostí nebo nedostatečnou péčí, svévolnými zásahy, chybným používáním nebo prováděním nedovolených úprav, oprav či zásahů,
 - 3.2 na vady vzniklé vnějšími příčinami (úderem blesku, požárem, živelnou pohromou, atd.),
 - 3.3 na vady vzniklé vlivem kooperujících technologií třetích stran, které nebyly předmětem dodávky.

III. Záruční servis

1. Záručním servisem se rozumí uvedení výrobku v záruční době do stavu shodného s průvodní technickou dokumentací, v němž může plnit požadovanou funkci. Při uznané reklamaci veškeré náklady na opravu hradí zhotovitel, tedy firma RETIA, a.s.
2. Průvodní technickou dokumentací se rozumí technické podmínky k danému výrobku a návod k obsluze popřípadě dokumentace skutečného provedení, akceptační protokol.
3. Během záruky zhotovitel na své náklady a nebezpečí odstraní všechny vady díla, které vzniknou v důsledku vady jím dodaného předmětu díla do 30 dnů ode dne převzetí zařízení do opravy.
4. Místem opravy je vždy sídlo společnosti RETIA, a.s. Dopravu hradí objednatel/uživatel.
5. Během záručního servisu si firma RETIA vyhrazuje právo instalovat jiný release popř. jinou verzi SW produktu.
6. Záruční servis zahrnuje:
 - 6.1 přijetí servisního požadavku,
 - 6.2 evidence servisního požadavku v IS společnosti RETIA, a.s.,

6.3 řešení závady v zákonem stanovené lhůtě nebo dle termínů uvedených v SLA či servisní smlouvě.

7. Záruční servis nezahrnuje:
 - 7.1 konfigurační úpravy vyžádané zákazníkem,
 - 7.2 preventivní údržbu,
 - 7.3 školení,
 - 7.4 nárok na customizaci.

IV. Servisní služby SLA (Service Level Agreement)

Servisní službu SLA lze využít v případě, že je ze strany objednatele na předmět díla požadován nadstandardní servis, který není určen servisní smlouvou. Rozlišujeme 3 typy servisních služeb SLA.

1. **SRV R SE 24 FIX** (servis systému ReDat® v místě instalace nebo po VPN, vyřešení kritické závady do 24 hodin od nahlášení poruchy, doba odezvy do 12 hodin).

Kategorie závad:

- **A** (tzv. kritická závada) => doba odezvy do 12 hodin, odstranění závady do 24 hodin = nefunkčnost pořizování záznamu více jak 50% nahrávacích kanálů, nesprávná činnost systému doplňujícího nahrávku o informace z CTI serveru více jak 50% kanálů,
- **B** (tzv. střední závada) => doba odezvy do 24 hodin, odstranění **závady** do 2 pracovních dnů = nefunkčnost pořizování záznamu méně jak 50% nahrávacích kanálů, nesprávná činnost systému doplňujícího nahrávku o informace z CTI serveru méně jak 50% kanálů,
- **C** (tzv. malá závada) => doba odezvy do 24 hodin, odstranění závady do 5 pracovních dnů = ostatní závady, které nejsou v kategorii A i B.

2. **SRV R SE 24 FIX NBD** (servis systému ReDat® v místě instalace nebo po VPN, vyřešení kritické závady do 24 hodin od nahlášení poruchy v pracovní dny, doba odezvy do 12 hodin).

Kategorie závad:

- **A** (tzv. kritická závada) => doba odezvy do 12 hodin v pracovní dny, odstranění závady do 24 hodin v pracovní dny = nefunkčnost pořizování záznamu více jak 50% nahrávacích kanálů, nesprávná činnost systému doplňujícího nahrávku o informace z CTI serveru více jak 50% kanálů,
- **B** (tzv. střední závada) => doba odezvy do 24 hodin, odstranění závady do 3 pracovních dnů = nefunkčnost pořizování záznamu méně jak 50% nahrávacích kanálů, nesprávná činnost systému doplňujícího nahrávku o informace z CTI serveru méně jak 50% kanálů,
- **C** (tzv. malá závada) => doba odezvy do 24 hodin, odstranění závady do 5 pracovních dnů = ostatní závady, které nejsou v kategorii A i B.

3. **SRV R SE 72 FIX** (servis systému ReDat® v místě instalace nebo po VPN, vyřešení kritické závady do 72 hodin od nahlášení poruchy v pracovní dny, doba odezvy do 12 hodin).

Kategorie závad:

- **A** (tzv. kritická závada) => doba odezvy do 12 hodin, odstranění závady do 72 hodin v pracovní dny = nefunkčnost pořizování záznamu více jak 50% nahrávacích kanálů, nesprávná činnost systému doplňujícího nahrávku o informace z CTI serveru více jak 50% kanálů,

- **B** (tzv. střední závada) => doba odezvy do 24 hodin, odstranění závady do 5 pracovních dnů = nefunkčnost pořizování záznamu méně jak 50% nahrávacích kanálů, nesprávná činnost systému doplňujícího nahrávku o informace z CTI serveru méně jak 50% kanálů,
 - **C** (tzv. malá závada) => doba odezvy do 24 hodin, odstranění závady do 10 pracovních dnů = ostatní závady, které nejsou v kategorii A i B.
4. **SRV R SE 48 FIX L3** (servis systému ReDat® v místě instalace na úrovni L3 supportu, vyřešení problému do 48 hodin od nahlášení poruchy v rámci pracovních dní, nefunkční systém - nelze nahrávat hovory).
 5. Odezvou se rozumí telefonické oznámení oprávněné osobě objednatele, že byl přijat požadavek na provedení servisního zásahu a znamená možné započítání prací.
 6. Tyto typy servisních služeb zahrnují:
 - hot line 24/7,
 - přijetí servisního požadavku,
 - evidence servisního požadavku v IS RETIA,
 - opravu HW, SW v záruční době v časových limitech služby.
 7. Tyto typy servisních služeb nezahrnují:
 - konfigurační úpravy vyžádané zákazníkem,
 - preventivní údržbu,
 - opravy mimo smlouvenou dobu,
 - školení,
 - materiál a dopravné na opravu HW, SW v pozáruční době.
 8. Návrh servisní služby bývá zpravidla součástí cenové nabídky. V případě, že její součástí není, pak má objednatel právo si ji u svého obchodního zástupce zhotovitele vyžádat. Na základě této žádosti je zhotovitel povinen návrh servisní služby objednateli poskytnout.
 9. Kategorizace závažnosti závad může být dojednána servisní smlouvou jinak.

V. Maintenance program

1. V rámci maintenance programu je možné žádat o upgrade na aktuální uvolněnou verzi produktu, informace o uvolněných verzích jsou dostupné na webových stránkách výrobce, případně na telefonický dotaz.
2. Služba maintenance program obsahuje:
 - 1.1. nárok na novou verzi (patch, releases) SW vybavení pro daný produkt, z produkce firmy RETIA a to jednou ročně,
 - 1.2. poskytování technických informací a konzultací v pracovní době 7 – 15 hodin,
 - 1.3. u vybraných druhů maintenance programů také školení a implementaci.
3. Služba maintenance program neobsahuje:
 - 1.1. nárok na customizaci resp. nové funkcionality,
 - 1.2. práci spojenou s implementací nové verze, popř. release a patch po VPN v pracovní době 7 – 15 hodin, popřípadě implementace v termínech dohodnutých se zákazníkem,
 - 1.3. práci spojenou s implementací nové verze v místě (u zákazníka), tj. cestovní náklady (čas technika na cestě a cestovné),
 - 1.4. u vybraného druhu maintenance programu školení na nové funkce instalovaného SW,
 - 1.5. technickou podporu na jiné produkty než od společnosti RETIA, a.s.,

- 1.6. technickou podporu na nepodporované verze produktů od společnosti RETIA, a.s.,
- 1.7. neobsahuje řešení servisních požadavků,
- 1.8. preventivní údržbu,
- 1.9. školení.

VI. Servisní smlouva

1. V případě, že objednatel požaduje dodání předmětu díla pod servisní smlouvou, pak na předmět díla platí takové servisní podmínky (např. doba odezvy, typy časového období servisu, obsah plnění, garantovaná doba opravy, maintenance atd.), které jsou přesně definované v konkrétní servisní smlouvě, kterou mezi sebou uzavřenu a podepíší obě smluvní strany, tedy objednatel a zhotovitelem.
2. Předmět plnění servisní smlouvy, je provádění servisu na dodané, nainstalovaný a akceptované záznamové zařízení záznamového systému ReDat® specifikované v cenové nabídce nebo ve smlouvě o dílo.
3. Zhotovitel se v servisní smlouvě zavazuje k poskytování služeb a prací pro zajištění provozu záznamový systém ReDat® v objektech provozovatele v definovaném rozsahu a za definovaných podmínek v servisní smlouvě. A to po dobu určenou servisní smlouvou a počínaje dnem nabytí účinnosti servisní smlouvy.

VII. Způsob nahlašování servisních požadavků / závad

1. Hlášení servisního požadavku/závady je možné realizovat:
 - 1.1. Telefonicky:
 - v pracovní dny od 08:00 hod. do 17:00 hod. na telefon HelpDesku: +420 466 852 549,
 - v případě nedostupnosti pevné linky na telefon: +420 724 169 112,
 - mimo pracovní dobu od 17:00 do 08:00 na telefon: +420 724 169 112, pozn.: požadavek je nutné potvrdit na e-mail helpdesk@retia.cz.
 - 1.2. Elektronicky:
 - e-mailem: helpdesk@retia.cz.
2. Náležitosti pro ohlášení závady:
 - jméno a příjmení oprávněné (kontaktní) reklamující osoby objednatele a telefonické spojení na ni,
 - název společnosti a adresu místa, kde se nalézá vadné zařízení,
 - **typ zařízení a jeho výrobní číslo,**
 - **úroveň závady,**
 - příznaky a popis závady, jak se závada projevuje, popř. výpis hlášení diagnostiky systému,
 - kategorie závady.
3. V případě, že ohlášení závady nebude splňovat všechny náležitosti, má zhotovitel (servisní oddělení) právo si tyto informace dodatečně vyžádat. V tomto případě, se ale za počátek doby opravy bere den či hodina, kdy byly dodány všechny požadované informace o vzniklé závadě.

VIII. Součinnost požadovaná od objednatele servisního požadavku

Pokud není smluvním ujednáním mezi oběma stranami určeno jinak, pak mezi obecné požadavky na součinnost objednatele servisního požadavku patří:

1. Ohlášení servisního požadavku dle pravidel definovaných v Čl. VII.
2. Poskytnutí odpovědné osoba objednatele pro podporu při servisním zásahu a konzultacích.

3. Zajištění vzdáleného přístupu po VPN pro systém ReDat®.
4. Přístup na pracoviště pro určené techniky zhotovitele.
5. Zajištění fyzického přístupu k záznamovému systému ReDat®.