

## PŘÍLOHA Č. 2: SERVISNÍ SLUŽBY

---

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

### 1 OBSAH

---

|       |                                              |   |
|-------|----------------------------------------------|---|
| 1     | Obsah .....                                  | 1 |
|       | Seznam příloh.....                           | 1 |
|       | Využití zdroje.....                          | 1 |
|       | Seznam tabulek .....                         | 2 |
|       | Seznam zkratk a pojmů .....                  | 2 |
| 2     | Předmět plnění .....                         | 4 |
| 3     | Parametry a údaje poskytovatele služeb ..... | 4 |
| 4     | Výchozí stav .....                           | 4 |
| 5     | Požadavky na servisní služby .....           | 5 |
| 5.1   | Základní požadavky na servisní služby.....   | 5 |
| 5.2   | Vysvětlení použitých termínů .....           | 6 |
| 5.3   | Hlášení závad .....                          | 6 |
| 5.3.1 | Primární způsob hlášení závad .....          | 6 |
| 5.3.2 | Alternativní způsoby hlášení závad .....     | 6 |
| 5.4   | Obsah hlášení závad .....                    | 7 |
| 5.5   | Doplňkové servisní služby.....               | 7 |
| 6     | Místa plnění .....                           | 7 |
| 7     | Ostatní podmínky.....                        | 8 |
|       | Konec základní části dokumentu.....          | 9 |

### SEZNAM PŘÍLOH

---

Nejsou.

### VYUŽITÉ ZDROJE

---

[1] Specifikace díla

## SEZNAM TABULEK

|                                               |   |
|-----------------------------------------------|---|
| Tabulka 1: Seznam zkratk a pojmů .....        | 3 |
| Tabulka 2: Požadavky na servisní služby ..... | 5 |
| Tabulka 3: Vysvětlení použitých termínů ..... | 6 |

## SEZNAM ZKRATEK A POJMŮ

| Zkratka/pojem                      | Význam                                                                                                                   |
|------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>365x7x24</b><br><b>7x24x365</b> | Poskytování služeb 365 dní v roce, 24 hodiny denně, 7 dnů v týdnu                                                        |
| <b>ČR</b>                          | Česká republika                                                                                                          |
| <b>DB</b>                          | Databáze                                                                                                                 |
| <b>EU</b>                          | Evropská unie                                                                                                            |
| <b>HW</b>                          | Hardware                                                                                                                 |
| <b>ICT</b>                         | Informační a komunikační technologie                                                                                     |
| <b>IS</b>                          | Informační systém                                                                                                        |
| <b>IS PNP</b>                      | Zkrácené označení IS „Systém sdílení informací v akutních případech v rámci přeshraniční spolupráce při poskytování PNP“ |
| <b>JČK</b>                         | Jihočeský kraj                                                                                                           |
| <b>JMK</b>                         | Jihomoravský kraj                                                                                                        |
| <b>ks</b>                          | Počet kusů                                                                                                               |
| <b>KV</b>                          | Kraj Vysočina                                                                                                            |
| <b>OŘ</b>                          | Operační řízení                                                                                                          |
| <b>OS</b>                          | Operační systém                                                                                                          |
| <b>PD</b>                          | Projektová dokumentace                                                                                                   |
| <b>SkZ</b>                         | Zkrácené označení projektu „Gemeinsam Grenzenlos Gesund – Společně ke zdraví“.                                           |
| <b>SLA</b>                         | Úroveň a podmínky poskytování služeb technické a technologické podpory                                                   |
| <b>SoD</b>                         | Smlouva o dílo                                                                                                           |
| <b>SW</b>                          | Software                                                                                                                 |
| <b>ZZS</b>                         | Zdravotnická záchranná služba                                                                                            |
| <b>ZZS JČK</b>                     | Zdravotnická záchranná služba Jihočeského kraje                                                                          |

| Zkratka/pojem  | Význam                                                                     |
|----------------|----------------------------------------------------------------------------|
| <b>ZZS JMK</b> | Zdravotnická záchranná služba Jihomoravského kraje, příspěvková organizace |

Tabulka 1: Seznam zkratk a pojmů

## 2 PŘEDMĚT PLNĚNÍ

---

Předmětem plnění veřejné zakázky (dílem) je komplexní dodávka a implementace informačního systému s názvem „Systém sdílení informací v akutních případech v rámci přeshraniční spolupráce při poskytování PNP“ (zkráceně „IS PNP“), včetně integrací, souvisejících technologií, SW, systémového SW, HW infrastruktury a související vybavení a služeb. Součástí jsou dále servisní služby po dobu udržitelnosti projektu.

Předmětem plnění této smlouvy je poskytování servisních služeb informačního systému Systém sdílení informací v akutních případech v rámci přeshraniční spolupráce při poskytování PNP (dále jen „IS PNP“) vybudovaného v rámci díla realizovaného v rámci smlouvy o dílo (dále jen „SoD“) min. na dobu 5 let od dodání díla.

Předmět plnění je tedy následující:

1. Zajištění technické a technologické podpory a nezbytných servisních služeb IS PNP.
2. Uvedené služby jsou nad rámec záruky, jak je definována ve SoD.
3. Služby budou poskytovány v režimu 7x24x365 – služby systému a jeho částí budou k dispozici uživatelům nonstop, protože zdravotnická zařízení poskytují služby nonstop.
4. Součástí bude maintenance technologií a dodaného SW, technická a technologická podpora nad rámec záruky s kratšími SLA než v případě záruky – SLA jsou specifikována dále v tomto dokumentu.
5. Nezbytné úpravy systému vyplývající ze změn legislativy, vyhlášek, případně dalších závazných dokumentů.
6. Pozáruční servis HW a SW infrastruktury.
7. Závazek zapracovat změny vyplývající z opuštění rodných čísel jako jediného a výměnného identifikátoru a zavedení bezvýznamových identifikátorů od rodných čísel k bezvýznamovým identifikátorům.

Služby dle této smlouvy jsou budou poskytovány jen k položkám, které byly dodány v rámci SoD.

## 3 PARAMETRY A ÚDAJE POSKYTOVATELE SLUŽEB

---

Parametry a údaje poskytovatele služeb vyžadované v tomto dokumentu budou vloženy do servisní smlouvy jako samostatná příloha „*Parametry servisních služeb*“.

## 4 VÝCHOZÍ STAV

---

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

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

Pojem „Objednatel“ dále v tomto dokumentu označuje objednatele dle SoD nebo poskytovatele ZZS zřízeného příslušným objednatelem, jemuž bylo dílo svěřeno k hospodaření na základě smlouvy o společnosti uzavřené dne 8. 4. 2019 mezi objednateli, ve znění dodatku č. 1.

## 5 POŽADAVKY NA SERVISNÍ SLUŽBY

V následující tabulce jsou uvedeny požadavky na servisní služby:

### 5.1 ZÁKLADNÍ POŽADAVKY NA SERVISNÍ SLUŽBY

V následující tabulce jsou uvedeny základní požadavky na servisní služby:

| Služby servisní podpory                                                                                                                                                                                                                                           |                                                    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| Rozsah poskytování služeb                                                                                                                                                                                                                                         | 365x7x24                                           |
| Vzdálená správa (technologie určí a zajistí Objednatel)                                                                                                                                                                                                           | Ano                                                |
| Servisní výjezdy (práce a cestovní náklady)                                                                                                                                                                                                                       | Zdarma na území Jihomoravského a Jihočeského kraje |
| Legislativní úpravy systému v návaznosti na změny legislativy, vyhlášek a nařízení ČR a EU.                                                                                                                                                                       | Ano, bezplatně                                     |
| Základní profylaktika v rozsahu: kontrola integrity DB, analýza aplikačních logů, případný návrh opatření pro bezproblémový chod aplikace atd.                                                                                                                    | 1 x čtvrtletně                                     |
| Závady celého systému                                                                                                                                                                                                                                             |                                                    |
| Závada kategorie P1: znamená stav, kdy bude v důsledku fatální závady serverové nebo některé z klientských aplikací informační systém zcela nefunkční a vyřazený z provozu.                                                                                       | Response Time: max. 4 hodiny                       |
|                                                                                                                                                                                                                                                                   | Fix Time: max. 12 hodin                            |
| Závada kategorie P2: znamená stav, kdy bude v důsledku závady serverové nebo některé z klientských aplikací informačního systému nefunkční kritická funkcionality systému pro více uživatelů.                                                                     | Response Time: max. 1 den                          |
|                                                                                                                                                                                                                                                                   | Fix Time: 2 dny                                    |
| Závada kategorie P3: znamená stav, kdy bude v důsledku závady serverové nebo některé z klientských aplikací informačního systému nefunkční méně kritická funkcionality systému nebo omezen komfort jeho uživatelského ovládání s méně závažnými dopady na provoz. | Response Time: max. 2 pracovní dny                 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                   | Fix Time: 10 pracovních dnů                        |
| Pracovní doba                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                    |
| Pracovní doba                                                                                                                                                                                                                                                     | 9:00 – 17:00 v pracovních dnech                    |
| Pracovní dny                                                                                                                                                                                                                                                      | Pondělí až pátek, mimo státem uznané svátky        |

Tabulka 2: Požadavky na servisní služby

## 5.2 VYSVĚTLENÍ POUŽITÝCH TERMÍNŮ

V následující tabulce je uvedeno vysvětlení použitých termínů:

| Pojem                | Vysvětlení                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Response Time</b> | Čas potřebný k identifikování závady a poskytnutí zpětné vazby s potvrzením typu závady (P1, P2, P3) Objednateli a zahájení kroků k odstranění závady.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Fix Time</b>      | <p>Čas od nahlášení závady, do kterého se Poskytovatel bude zavazovat odstranit nahlášenou závadu nebo vytvořit pracovní postup „workaround“, který povede ke snížení kategorie nahlášené závady.</p> <p>V případě „workaround“ bude tato závada následně řešena ve Fix Time dle kategorie závady, na kterou byla snížena. Závada bude ve Fix Time odstraněna za předpokladu, že Objednatel zpřístupní Poskytovateli zařízení, kterého se nahlášená závada týká. Dohodnou-li se obě strany na provedení zásahu v termínu po Fix Time, nebude toto považováno za nedodržení Fix Time ze strany Poskytovatele.</p> <p>Objednatel se zavazuje poskytovat veškerou potřebnou součinnost při nasazování nových verzí všech součástí informačního systému a podílet se na jeho testování. Pro každé nasazení nové verze informačního systému do produkčního prostředí bude Poskytovatelem předložen a Objednatelem odsouhlasen detailní harmonogram nasazení, obsahující popis jednotlivých kroků vč. jejich časové náročnosti, definice zodpovědností za provedení jednotlivých kroků a specifikace požadované součinnosti. Harmonogram bude obsahovat též postup návratu k předchozí verzi informačního systému pro případ, že by v průběhu nasazení nebo bezprostředně po jeho dokončení došlo k výskytu kritických chyb nebo dalších závad.</p> |

**Tabulka 3: Vysvětlení použitých termínů**

## 5.3 HLÁŠENÍ ZÁVAD

### 5.3.1 Primární způsob hlášení závad

Objednatel bude Poskytovateli hlásit závady primárně prostřednictvím elektronického systému pro správu požadavků (helpdesk), provozovaného Poskytovatelem. Pro práci s tímto systémem obdrží Objednatel potřebné přístupové údaje a uživatelskou dokumentaci, kterou se bude při práci se systémem řídit. Tento způsob hlášení bude preferován a bude využíván vždy, když je to možné. Závady budou do systému zadávány jednotlivě (samostatné hlášení pro každou závadu).

**Způsob přístupu k helpdesku:**

*Viz samostatný dokument „Parametry servisních služeb“.*

### 5.3.2 Alternativní způsoby hlášení závad

Alternativně budou poskytnuty alternativní kanály pro hlášení závad:

*Viz samostatný dokument „Parametry servisních služeb“.*

Taktéž závady nahlášené alternativním způsobem budou Objednatelem dodatečně zadány do systému helpdesku Poskytovatele, aby bylo možno sledovat a vyhodnocovat dodržení stanovených lhůt (Response time, Fix time).

## 5.4 OBSAH HLÁŠENÍ ZÁVAD

Hlášení budou obsahovat min. tyto informace:

- jméno ohlašovatele
- dostatečně podrobný a srozumitelný popis závady
- identifikaci zařízení/systému kterého se závada týká (název serveru, identifikace aplikace/modulu, ...)
- klasifikace závady dle závažnosti (P1, P2, P3, ...)
- jméno kontaktní osoby a potřebné kontaktní údaje.

## 5.5 DOPLŇKOVÉ SERVISNÍ SLUŽBY

*Viz samostatný dokument „Parametry servisních služeb“.*

# 6 MÍSTA PLNĚNÍ

---

Realizace předmětu plnění bude probíhat ve stejných místech plnění, jako proběhla dodávka. Místa plnění jsou uvedena v dokumentu [1] – Specifikace díla.

## 7 OSTATNÍ PODMÍNKY

---

Legislativa a vnitřní pravidla a směrnice objednatele:

1. Poskytovatel bude dodržovat veškerou legislativu vztahenou na provoz ZZS a výměnu dat (např. ochrana osobních údajů, kybernetická bezpečnost apod.)
2. Poskytovatel bude dodržovat vnitřní pravidla a směrnice ZZS (např. bezpečnostní pravidla a směrnice apod.). Vnitřní pravidla a směrnice budou poskytnuta při zahájení poskytování služeb.

Kvalita a záruky:

1. Kvalita služeb bude zcela odpovídat požadavkům kladeným na HW i SW ve shodě s dokumentací Díla.
2. Poskytovatel se bude zavazovat provádět služby v kvalitě odpovídající účelu této Smlouvy, obecně závazným předpisům a platným technickým normám.
3. Poskytovatel nebude odpovídat za závady na HW produktu způsobené neodbornou obsluhou nebo údržbou pracovníky Objednatele, a to až do výše nákupní ceny produktu, na kterém vznikla škoda.
4. Poskytovatel nebude odpovídat za jakékoli škody vzniklé Objednateli, ani za neplnění nebo zpožděné plnění svých povinností vyplývajících ze Smlouvy, dojde-li k nim v důsledku působení vyšší moci. Působením vyšší moci se rozumí okolnosti vylučující odpovědnost podle Zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, zejména pak negativní vliv takové škody v době platnosti Smlouvy, nepředvídatelné události (živelná pohroma, průmyslová katastrofa, ozbrojený konflikt, revoluce nebo obdobná změna státního režimu), jejichž výskyt a vliv podstatně působí na plnění Smlouvy, aniž by tomuto vlivu Objednatel a/nebo Poskytovatel mohli s použitím veškerých jim právně dostupných a rozumně požadovatelných prostředků účinně zabránit.

Obnova dat, bezpečnost a pravidla pro update aplikace:

1. Poskytovatel nebude odpovědný za ztrátu nebo změnu dat při provozu počítačového systému Objednatele způsobenou používáním systému v rozporu s projektovou dokumentací. Případnou obnovu dat bude provádět Poskytovatel ze záloh, předaných mu Objednatелеm.
2. Poskytovatel upozorní Objednatele na případné změny v doporučených pravidlech pro zálohování a obnovu systému, která byla součástí projektové dokumentace Díla.
3. Objednatel se zaváže zachovat před provedením update serverové části aplikace předchozí funkční konfiguraci aplikace pro případ její opětovné potřeby.
4. Poskytovatel v plném rozsahu odpovídá za provádění patch-managementu serverů a mobilních zařízení.
5. Nové verze systému a aplikací budou Poskytovatelem předány Objednateli k ověření deklarované funkčnosti. Vlastní implementace nebo instalace bude provedena Poskytovatelem po odsouhlasení Objednatелеm. Toto se netýká odstranění závad v rámci plnění Fix Time.

Omezení platnosti smlouvy:

1. V rámci Smlouvy nebude Poskytovatel povinen poskytovat služby na takové výrobky, na kterých Objednatel provedl jakékoli změny, které nejsou v souladu se specifikací výrobku dodanou výrobcem.
2. Poskytovatel rovněž nebude poskytovat služby pro výrobky, u kterých Objednatel nedovolí provést nezbytné nebo doporučené změny.

3. Objednatel bude zcela zodpovídat za slučitelnost jiných výrobků, které nebudou ve Smlouvě zahrnuty, s výrobky, které jsou ve Smlouvě vyjmenovány.
4. V rámci Smlouvy nebude Poskytovatel povinen poskytovat jakékoli služby, jejichž potřeba vzniká následkem použití výrobků v podmínkách, které jsou v rozporu s pokyny v příslušné dokumentaci, z prací vykonaných neautorizovanými osobami nebo následkem vyšší moci (působení vyšší moci) viz článek 4 d) této Přílohy; tyto služby však mohou být na základě dohody stran provedeny na náklady Objednatele. Poskytovatel bude oprávněn přerušit poskytování služeb, pokud Objednatel nenaplní závazky vyplývající z uzavřené Smlouvy a pokud na takové přerušení Objednatele předem upozorní.

**Postoupení práv:**

Poskytovatel nebude převádět jakákoli práva, povinnosti nebo závazky vyplývající ze Smlouvy na třetí osobu bez předchozího souhlasu druhé smluvní strany.

**Servis vybavení prováděný pracovníky Objednatele:**

1. Pracovníkům Objednatele bude umožněno provádět drobné opravy závad vybavení vlastními silami při dodržení všech závazných podmínek a ustanovení jakož i veškerých pracovních postupů a doporučení stanovených Poskytovatelem.
2. Pracovník Objednatele bude povinen vyžádat si souhlas Poskytovatele v každém případě, kdy nebude zcela jisté, zda bude oprávněn provést danou opravu vlastními silami a současně si vyžádat doporučení vhodného postupu provedení opravy. Souhlas Poskytovatele i jím doporučený pracovní postup musí být zaevidován v helpdesku, provozovaném Poskytovatelem.
3. Stejně tak veškeré informace o zjištěných závadách a provedených opravách (vč. sériových čísel měněných komponent) bude Objednatel povinen řádně evidovat prostřednictvím helpdesku, provozovaného Poskytovatelem.
4. Za opravy provedené pracovníky Objednatele neponese Poskytovatel žádnou zodpovědnost a na tyto opravy nebude poskytovat žádné záruky. Poskytovatel dále neponese žádnou zodpovědnost za jakékoli závady nebo škody, způsobené pracovníky Objednatele při provádění oprav vybavení. Tyto závady nebude možné považovat za chyby informačního systému a případné odstranění těchto závad Poskytovatelem bude placenou službou.

**KONEC ZÁKLADNÍ ČÁSTI DOKUMENTU**

---