Příloha č. 3: Servisní služby

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

# Obsah

[Obsah 1](#_Toc192087184)

[1. Poskytované služby 2](#_Toc192087185)

[2. Podmínky poskytování služeb 2](#_Toc192087186)

[3. Ostatní podmínky 3](#_Toc192087187)

**Předmět plnění**

Předmětem plnění veřejné zakázky je komplexní dodávka a implementace technologií, dodávky SW, HW a infrastruktury pro realizaci technických bezpečnostních opatření dle § 5 odst. 3) zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti (dále jen „ZKB“) pro zabezpečení informačních systémů (dále jen „IS“) provozovaných Zadavatelem, kterým je Nemocnice TGM Hodonín, p. o. . Součástí plnění veřejné zakázky je dále poskytování servisních služeb po dobu udržitelnosti projektu. Součástí plnění VZ jsou dále servisní služby na dobu neurčitou.

Předmětem plnění této smlouvy je poskytování servisních služeb dodaných technologií, SW, systémového SW, HW a komunikační infrastruktury a související vybavení dodaných v rámci díla realizovaného v rámci Smlouvy o dodávce HW a SW a o poskytování souvisejících služeb na dobu neurčitou od dodání díla.

Předmět plnění je tedy následující:

1. Zajištění technické a technologické podpory a nezbytných servisních služeb k dodaným technologiím.
2. Uvedené služby jsou nad rámec záruky, jak je definována ve Smlouvě o dodávce HW a SW a o poskytování souvisejících služeb.
3. Služby budou poskytovány v režimu 7x24x365 – služby systému a jeho částí budou k dispozici uživatelům nonstop, protože objednatel poskytuje 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.

**Výchozí stav**

Výchozí stav díla pro poskytování servisních služeb je dán dodaným dílem v rámci Smlouvy o dodávce HW a SW a o poskytování souvisejících služeb.

Zahájení plnění (poskytování servisních služeb) je ode dne předání a akceptace díla dle Smlouvy o dodávce HW a SW a o poskytování souvisejících služeb.

Požadavky na servisní služby

V této kapitole jsou uvedeny požadavky na servisní služby, tj. maintenance a základní podpora technologií dodaných v rámci Smlouvy o dodávce HW a SW a o poskytování souvisejících služeb.

## Poskytované služby

Jsou požadovány následující služby:

1. Poskytování služby Hotline včetně základní servisní technické podpory Systému při odstraňování závad Systému. Hotline bude k dispozici v režimu 24 x 7, nicméně služby budou poskytovány dle úrovně v kap. 4 – Úroveň požadovaných služeb.
2. Poskytování pravidelné profylaxe Systému vč. indikace a předcházení možných problémů při užívání Systému.
3. Poskytování aktualizací Softwarových produktů a technologií a opravných patchů.
4. Dokumentace k aktualizacím Softwarových produktů a technologií, aktualizace provozní dokumentace Systému tak, aby odpovídala aktuálnímu stavu provozovaného Systému.
5. Aplikace service packů a hotfixů nutných pro bezchybný chod systému, které byly identifikovány na základě profylaxe a jejich aplikace byla dohodnuta s Objednatelem.

Výčet Softwarových produktů a technologií, na které se vztahují servisní služby je v kap. 4 – Úroveň požadovaných služeb.

## Podmínky poskytování služeb

**Druhy poruch:**

1. Porucha kategorie A – Urgentní – za Urgentní poruchu se považuje stav celkové nefunkčnosti systému a nemožnost využívat klíčové funkcionality řešení nadpolovičním počtem všech uživatelů.
2. 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 Systému dle této Smlouvy, vztahují se na ni SLA dle této Smlouvy.
2. V případě, že se jedná o poruchu integrovaného systému nebo HW a SW infrastruktury mimo tuto Smlouvu s dopadem na Systém uvedený v této Smlouvě, nevztahují se na tuto poruchu SLA dle této Smlouvy do doby odstranění poruchy integrovaného systému nebo infrastruktury.
3. V případě, že bude snížena závažnost poruchy, snižují se poměrně k tomuto SLA a lhůty ve vztahu k nové závažnosti poruchy.
4. Poskytovatel je oprávněn navrhnout nebo poskytnout náhradní řešení poruchy tak, aby došlo k eliminaci dopadů této poruchy na provoz objednatele (snížení závažnosti nebo omezení poruchy) do konečného systémového řešení.

**Způsob ohlašování poruch:**

Poruchy Objednatel (oprávněné osoby Objednatele) hlásí na kontaktní místo Poskytovatele (Hot-line) prostřednictvím helpdesk, telefonicky a/nebo elektronickou poštou. Poruchy kategorie A objednatel vždy hlásí telefonicky a doplňující informace poskytuje prostřednictvím helpdesk nebo elektronickou poštou. Kontaktní údaje a oprávněné osoby Objednatele jsou uvedeny v samostatné příloze smlouvy.

**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.

**Režimy**

* 24 x 7 – poskytování služeb non-stop, tj. 24 hodin denně, 7 dní v týdnu, 365 dní v roce.
* 5 x 10 – poskytování služeb v pracovní dny, v pracovní době

Pracovní dny: pondělí–pátek; vyjma státních svátků, pracovní doba v pracovních dnech od 7:00 do 17:00 h.

**Lhůty**

| **Porucha** | **Režim** | **Zahájení odstraňování poruchy (reakční doba)** | **Lhůta na odstranění poruchy** |
| --- | --- | --- | --- |
| A | 24 x 7 | 4 hodiny v pracovní době  12 hodin mimo pracovní dobu | 12 hodin v pracovní době  36 hodin mimo pracovní dobu |
| 5 x 10 | 4 hodiny v pracovní době | 2 pracovní dny |
| B | 24 x 7 | Následující pracovní den | 5 pracovních dnů |
| 5 x 10 | 3 pracovní dny | 5 pracovních dnů |

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 Objednatelem převeden do specifické kategorie pro tento účel – kategorie „Odloženo“. 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, systémového software či informačního systému Objednatele je Poskytovatel povinen na žádost Objednatele poskytnout Objednateli veškerou asistenci při instalaci Systému a zálohovaných dat na záložní hardware v rámci paušální platby.

## Ostatní podmínky

Ostatní podmínky na poskytování základní podpory jsou:

1. Servisní výjezdy (práce a cestovní náklady) na území Hodonína nebudou Poskytovatelem Objednateli účtovány (bezplatné plnění).
2. Legislativní úpravy systému v návaznosti na změny legislativy, vyhlášek a nařízení ČR a EU a zdravotních pojišťoven – v rámci paušální platby.
3. Poskytování součinnosti dalším poskytovatelům služeb zabezpečení provozu integrovaných systémů v rámci poskytování maintenance nebo základní podpory v rámci zabezpečení provozu.
4. V rámci provozu Systému bude v součinnosti Objednatele a Poskytovatele docházet k instalacím nových verzí SW, bezpečnostních a opravných balíčků systémového SW (OS, DB apod.) a obměna HW a komunikační infrastruktury („modernizované provozní prostředí“). Služby budou na Systém poskytovány i na modernizované provozní prostředí, pokud bude zajištěno ve vzájemné součinnosti s Poskytovatelem nebo nebudou v rozporu se standartními požadavky na chod Systému.

Úroveň požadovaných služeb

V následující tabulce je uvedena úroveň požadovaných služeb k jednotlivým částem dodávky: Upravit dle ZD/TS

| # | Položka rozpočtu | Režim poskytování |
| --- | --- | --- |
| 1.01 | Realizace perimetrového a centrálních firewallů a Sandbox | 24 x 7 |
| 1.02 | VYSOKÁ DOSTUPNOST – WAF | 10 x 5 |
| 1.03 | Nástroj pro sběr a korelaci událostí a logů – log management | 10 x 5 |
| 1.04 | Systém pro správu privilegovaných učtů – PAM | 10 x 5 |
| 1.05 | Realizace nástroje pro řízení přístupu na síti – NAC | 10 x 5 |
| 1.06 | Vícefaktorový ověřovací systém včetně centralizované správy identit | 10 x 5 |

Úroveň požadovaných služeb

**Místa plnění**

Realizace předmětu plnění bude probíhat v následujících místech plnění:

| Místo | Adresa | Předmět realizace |
| --- | --- | --- |
| Nemocnice TGM Hodonín, p. o. | **Purkyňova 11, 695 01 Hodonín** | Datové centrum objednatele – návaznost na technologie umístěné v tomto DC.  Poskytování servisních služeb pro dodané technologie umístěné do této lokality. |

**Kvalita a záruky:**

1. Kvalita služeb bude zcela odpovídat požadavkům kladeným na HW i SW ve shodě  
   s touto Zadávací dokumentací.
2. Poskytovatel se bude zavazovat provádět služby v kvalitě odpovídající účelu této Smlouvy, obecně závazným předpisům a platným technickým normám.
3. Poskytovatel bude odpovídat za závady na HW produktu způsobené neodbornou obsluhou nebo údržbou pracovníky Poskytovatele, 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 Objednatelem.
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 Objednatelem. Toto se netýká odstranění závad v rámci plnění základní podpory.

**Servis vybavení prováděný pracovníky Objednatele:**

1. Pracovníkům Objednatele bude umožněno provádět drobné opravy závad vybavení vlastními silami při dodržení všech závazných podmínek a ustanovení jakož i veškerých pracovních postupů a doporučení stanovených Poskytovatelem.
2. Pracovník Objednatele bude povinen vyžádat si souhlas Poskytovatele v každém případě, kdy nebude zcela jisté, zda bude oprávněn provést danou opravu vlastními silami a současně si vyžádat doporučení vhodného postupu provedení opravy. Souhlas Poskytovatele i jím doporučený pracovní postup musí být zaevidován v helpdesku, provozovaném Poskytovatelem.
3. Stejně tak veškeré informace o zjištěných závadách a provedených opravách (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.