



Příloha č. 2: Servisní služby

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

Seznam zkratk a pojmů

Zkratka/pojem	Význam
365x7x24	Poskytování služeb 365 dní v roce, 24 hodiny denně, 7 dnů v týdnu
DB	Databáze
DC	Datové centrum
EU	Evropská unie
HW	Hardware
ICT	Informační a komunikační technologie
IROP	Integrovaný regionální operační program
IS	Informační systém
NHu	Nemocnice Hustopeče, p.o. (objednatel)
OS	Operační systém
PD	Projektová dokumentace
SF EU	Strukturální fondy Evropské unie
SLA	Úroveň a podmínky poskytování služeb technické a technologické podpory.
SW	Software
VŘ	Výběrové řízení
VZ	Veřejná zakázka
ZD	Zadávací dokumentace
ZVZ	Zákon o zadávání veřejných zakázek

Tabulka 1: Seznam zkratk a pojmů



1. Předmět plnění

Předmětem plnění VZ 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 Hustopeče, p.o. Součástí plnění VZ je dále poskytování servisních služeb po dobu udržitelnosti projektu. Součástí plnění VZ jsou dále servisní služby na dobu neurčitou.

Předmětem plnění Smlouvy o dodávce HW a SW a o poskytování souvisejících služeb 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 (dále jen „Dílo“) 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.

2. Výchozí stav

Výchozí stav Díla pro poskytování servisních služeb je dán dodaným Dílem v rámci plnění 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.

3. 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.

3.1. POSKYTOVANÉ SLUŽBY

Jsou požadovány následující služby:

1. Poskytování služby Hotline včetně základní servisní technické podpory dodaných technologií při odstraňování závad dodaných technologií. 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 (min. 1 x 3 měsíce) dodaných technologií vč. indikace a předcházení možných problémů při užívání dodaných technologií.



3. Poskytování aktualizací Softwarových produktů a technologií a opravných patchů.
4. Dokumentace k aktualizacím Softwarových produktů a technologií, aktualizace provozní dokumentace dodaných technologií tak, aby odpovídala aktuálnímu stavu dodaných technologií.
5. Aplikace service packů a hotfixů nutných pro bezchybný chod dodaných technologií, které byly identifikovány na základě profylaxe a jejich aplikace byla dohodnuta s Objednatel.

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

3.2. PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

Druhy poruch:

- A. Porucha kategorie A – Kritická – za Kritickou poruchu se považuje celková nefunkčnost klíčových systémů a technologií, výpadek infrastruktury nebo ohrožení provozu nemocnice.
- B. Porucha kategorie B – Vysoká – za Vysokou poruchu se považuje významné omezení klíčových funkcí, omezující stav pro nadpoloviční počet všech uživatelů.
- C. Porucha kategorie C – Střední – za Střední poruchu se považuje problém zasahující omezenou skupinu uživatelů nebo méně důležitou funkcionalitu.
- D. Porucha kategorie D – Nízká – individuální požadavky nebo drobné chyby, které neohrožují funkčnost dodaných technologií.

Řešení poruch:

1. V případě, že se jedná o poruchu na dodaných technologiích dle Smlouvy o dodávce HW a SW a o poskytování souvisejících služeb., vztahují se na ni SLA dle Smlouvy o dodávce HW a SW a o poskytování souvisejících služeb.
2. V případě, že se jedná o poruchu integrovaného systému nebo HW a SW infrastruktury mimo Smlouvu o dodávce HW a SW a o poskytování souvisejících služeb s dopadem na dodané technologie uvedené v této smlouvě, nevztahují se na tuto poruchu SLA dle Smlouvy o dodávce HW a SW a o poskytování souvisejících služeb 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 objednatel (snížení závažnosti nebo omezení poruchy) do konečného systémového řešení.

Způsob ohlašování poruch:

Poruchy objednatel (oprávněné osoby objednatel) hlásí na kontaktní místo poskytovatele (Hot-line) prostřednictvím helpdesk, telefonicky a/nebo elektronickou poštou. Poruchy kategorie A nebo kategorie B objednatel vždy hlásí telefonicky a doplňující informace poskytuje prostřednictvím helpdesk nebo elektronickou poštou. Kontaktní údaje a oprávněné osoby objednatel jsou uvedeny v samostatné příloze Smlouvy o dodávce HW a SW a o poskytování souvisejících služeb.

Reakce Poskytovatele:

Služba Hot-line poskytovatele dle sjednané reakční doby potvrdí objednateli (elektronickou poštou), že obdržela výzvu objednatel 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	Zahájení odstraňování poruchy (reakční doba)	Lhůta na odstranění poruchy
A	60 minut	4 hodiny
B	60 minut	8 hodin
C	1 den	3 dny
D	3 dny	Best effort

V případě režimu 5 x 10 se běh lhůty přerušuje skončením pracovní doby.

V případě, že se čeká na součinnost objednatele nebo tzv. třetí strany (např. dodavatele jiného HW) se běh lhůty přerušuje do doby zajištění součinnosti.

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 a konfiguraci dodaných technologií a zálohovaných dat na záložní hardware v rámci paušální platby.

3.3. OSTATNÍ PODMÍNKY

Ostatní podmínky na poskytování základní podpory jsou:

1. Servisní výjezdy (práce a cestovní náklady) na území Hustopečí nebudou poskytovatelem objednateli účtovány (bezplatné plnění).
2. Legislativní úpravy dodaných technologií v návaznosti na změny legislativy, vyhlášek a nařízení ČR a EU budou poskytovatelem prováděny v rámci paušální platby.
3. Poskytování součinnosti dalším poskytovatelům služeb zabezpečení provozu integrovaných systémů bude prováděno v rámci poskytování maintenance nebo základní podpory v rámci zabezpečení provozu.
4. V rámci provozu dodaných technologií 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 poskytovány i na modernizované provozní prostředí, pokud bude zajištěno ve vzájemné součinnosti s Poskytovatelem nebo nebudou v rozporu se standardními požadavky na chod dodaných technologií.



4. Úroveň požadovaných služeb

V následující tabulce je uvedena úroveň požadovaných služeb k jednotlivým částem dodávky:

#	Položka rozpočtu	Režim poskytování
1.01	Realizace perimetrového a centrálních firewallů	24 x 7
1.02	Realizace nástroje pro vysokou dostupnost aplikací	10 x 5
1.03	Vybudování PKI a dvoufaktor	10 x 5
1.04	Realizace systému pro řízení identit	10 x 5
1.05	Realizace nástroje pro řízení přístupu na síti	24 x 7
1.06	Asset management	10 x 5
1.07	Systém pro správu privilegovaných účtů	10 x 5
1.08	Nástroj pro zabezpečení zdravotnických zařízení	10 x 5
2.01	Emailová brána	10 x 5
2.02	Zajištění vysoké dostupnosti sítě	10 x 5
2.03	Zajištění fyzického zabezpečené datového centra	10 x 5
2.05	Realizace systému pro řízení fyzického přístupu	10 x 5
2.06	Zajištění vysoké dostupnosti záložního zdroje energie	10 x 5
2.07	Implementace systému pro zálohování dat	10 x 5
2.08	Vysoká dostupnost virtualizační vrstvy a diskových polí	24 x 7
2.10	Systém Service desk	10 x 5

Tabulka 2: Úroveň požadovaných služeb

5. Místa plnění

Realizace předmětu plnění bude probíhat v následujících místech plnění:

Místo	Adresa	Předmět realizace
Nemocnice Hustopeče, p.o.	Brněnská 716/41, 693 01 Hustopeče	Datová centra objednatele – návaznost na technologie umístěné v těchto DC. Poskytování servisních služeb pro dodané technologie umístěné do této lokality.

Tabulka 3: Místa plnění



6. Ostatní podmínky

Kvalita a záruky:

1. Kvalita služeb bude zcela odpovídat požadavkům kladeným na HW i SW ve shodě se ZD.
2. Poskytovatel se bude zavazovat provádět služby v kvalitě odpovídající účelu Smlouvy o dodávce HW a SW a o poskytování souvisejících služeb, 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 o dodávce HW a SW a o poskytování souvisejících služeb, 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 o dodávce HW a SW a o poskytování souvisejících služeb, nepředvídatelné události (živelná pohroma, průmyslová katastrofa, ozbrojený konflikt, revoluce nebo obdobná změna státního režimu), jejichž výskyt a vliv podstatně působí na plnění Smlouvy o dodávce HW a SW a o poskytování souvisejících služeb, aniž by tomuto vlivu objednatel a/nebo poskytovatel mohli s použitím veškerých jim právně dostupných a rozumně očekávatelných 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 dodaných technologií v rozporu s projektovou dokumentací. Případnou obnovu dat bude provádět poskytovatel ze záloh, předaných mu objednatel.
2. Poskytovatel upozorní objednatele na případné změny v doporučených pravidlech pro zálohování a obnovu dodaných technologií, 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 dodaných technologií budou poskytovatelem předány objednateli k ověření deklarované funkčnosti. Vlastní implementace nebo instalace bude provedena poskytovatelem po odsouhlasení objednatel. 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



EVROPSKÁ UNIE
Evropský fond pro regionální rozvoj
Integrovaný regionální operační program



**MINISTERSTVO
PRO MÍSTNÍ
ROZVOJ ČR**

za jakékoli závady nebo škody, způsobené pracovníky objednatele při provádění oprav vybavení. Tyto závady nebude možné považovat za chyby dodaných technologií a případné odstranění těchto závad poskytovatelem bude placenou službou.