



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	Výchozí stav	4
4	Požadavky na servisní služby	5
4.1	Základní požadavky na servisní služby	5
4.2	Vysvětlení použitých termínů	6
4.3	Hlášení závad	6
4.3.1	Primární způsob hlášení závad	6
4.3.2	Alternativní způsoby hlášení závad	6
4.4	Obsah hlášení závad	7
4.5	Doplňkové servisní služby	7
5	Místa plnění	8
6	Ostatní podmínky	10
	Konec základní části dokumentu	11

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
Tabulka 4: Místa plnění	9

SEZNAM ZKRATEK A POJMŮ

Zkratka/pojem	Význam
365x7x24 7x24x365	Poskytování služeb 365 dní v roce, 24 hodiny denně, 7 dnů v týdnu
ČR	Česká republika
DB	Databáze
DC	Datové centrum
eHealth JMK	Zkrácené označení projektu „eHealth v Jihomoravském kraji“.
EU	Evropská unie
FNB	Fakultní nemocnice Brno
FNUSA	Fakultní nemocnice u sv. Anny v Brně
HW	Hardware
ICT	Informační a komunikační technologie
IROP	Integrovaný regionální operační program
IS	Informační systém
JMK	Jihomoravský kraj
KC	Komunikační centrum
KIS	Klinický informační systém
ks	Počet kusů
KU	Komunikační uzel
KV	Kraj Vysočina
KÚ	Krajský úřad
KÚ JMK	Krajský úřad Jihomoravského kraje
MOÚ	Masarykův onkologický ústav



Zkratka/pojem	Význam
MZD	Mobilní zadávání dat
NBCE	Nemocnice Boskovice s.r.o.
NBK	Nemocnice Blansko
NBV	Nemocnice Břeclav, příspěvková organizace
NHO	Nemocnice TGM Hodonín, příspěvková organizace
NIS	Nemocniční informační systém
NIV	Nemocnice Ivančice, příspěvková organizace
NKYJ	Nemocnice Kyjov, příspěvková organizace
NMB	Nemocnice Milosrdných bratří, příspěvková organizace
NVY	Nemocnice Vyškov, příspěvková organizace
NZN	Nemocnice Znojmo, příspěvková organizace
OP	Operační program
OŘ	Operační řízení
OS	Operační systém
PD	Projektová dokumentace
ROB	Registr obyvatel
SLA	Úroveň a podmínky poskytování služeb technické a technologické podpory
SW	Software
ÚNB	Úrazová nemocnice v Brně
v26	IROP, Výzva č. 26
VNB	Vojenská nemocnice Brno
VŘ	Výběrové řízení
VS	Veřejná správa
VZ	Veřejná zakázka
ZD	Zadávací dokumentace nebo Zdravotnická dokumentace, dle kontextu
ZVZ	Zákon o zadávání veřejných zakázek
ZZ	Zdravotnická zařízení
ZZS	Zdravotnická záchranná služba
ZZS JMK	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 eHealth – výměna zdravotnické dokumentace mezi zdravotnickými zařízeními na území Jihomoravského kraje, 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 eHealth – výměna zdravotnické dokumentace mezi zdravotnickými zařízeními na území Jihomoravského kraje (dále jen „eHealth JMK“) 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 eHealth JMK.
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 zpracovat změny vyplývající z opuštění rodných čísel jako jediného a výměnného identifikátoru a zavedení bezvýznamových identifikátorů od rodných čísel k bezvýznamovým identifikátorům.

Část plnění v rámci VZ je na vyžádání, protože vybrané nemocnice souběžně připravují projekty na modernizaci NIS/KIS a napojení na systém výměny zdravotnické dokumentace (eHealth JMK). Vzhledem k tomu, že není dořešeno financování těchto projektů, jsou pro potřeby zajištění úplnosti řešení výměny zdravotnické dokumentace, zařazeny nezbytné dodávky a služby do tohoto projektu a budou realizovány jen v případech, že nebudou realizovány v projektech nemocnic. Důvodem je zajištění úplnosti řešení a zamezení dvojímu financování řešení. Z tohoto důvodu je část plnění na vyžádání zadavatelem v rámci realizace plnění (v SoD).

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

3 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 smlouvy o dílo.



4 POŽADAVKY NA SERVISNÍ SLUŽBY

V následující tabulce jsou uvedeny požadavky na servisní služby:

4.1 ZÁKLADNÍ POŽADAVKY NA SERVISNÍ SLUŽBY

V následující tabulce jsou uvedeny základní požadavky na servisní služby:

Služby servisní podpory	
Rozsah poskytování služeb	365x7x24
Vzdálená správa (VPN zajistí Objednatel)	Ano
Servisní výjezdy (práce a cestovní náklady)	Zdarma na území Jihomoravského 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. 2 hodiny
	Fix Time: max. 8 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



4.2 VYSVĚTLENÍ POUŽITÝCH TERMÍNŮ

V následující tabulce je uvedeno vysvětlení použitých termínů:

Pojem	Vysvětlení
Response Time	Čas potřebný k identifikování závady a poskytnutí zpětné vazby s potvrzením typu závady (P1, P2, P3) Objednateli a zahájení kroků k odstranění závady.
Fix Time	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. 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. 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 Objednatelům 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.

Tabulka 3: Vysvětlení použitých termínů

4.3 HLÁŠENÍ ZÁVAD

4.3.1 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 „Servisní služby“.

4.3.2 Alternativní způsoby hlášení závad

Alternativně budou poskytnuty alternativní kanály pro hlášení závad:

Viz samostatný dokument „Servisní služby“.



EVROPSKÁ UNIE
Evropský fond pro regionální rozvoj
Integrovaný regionální operační program



MINISTERSTVO
PRO MÍSTNÍ
ROZVOJ ČR

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).

4.4 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.

4.5 DOPLŇKOVÉ SERVISNÍ SLUŽBY

Viz samostatný dokument „Servisní služby“.



5 MÍSTA PLNĚNÍ

Realizace předmětu plnění bude probíhat v následujících místech plnění:

Místo	Pracoviště/Adresa	Předmět realizace
Jihomoravský kraj	Žerotínovo nám. 449/3, 601 82 Brno	Krajský úřad Jihomoravského kraje – místo předávání výstupů projektu.
Fakultní nemocnice Brno (FNB)	Jihlavská 20, 625 00 Brno	Poskytování servisních služeb k část díla dodanému do tohoto místa plnění.
Fakultní nemocnice u sv. Anny v Brně (FNUSA)	Pekařská 53, 656 91 Brno	Poskytování servisních služeb k část díla dodanému do tohoto místa plnění.
Masarykův onkologický ústav (MOÚ)	Žlutý kopec 7, 656 53 Brno	Poskytování servisních služeb k část díla dodanému do tohoto místa plnění.
Nemocnice Milosrdných bratří, příspěvková organizace (NMB)	Polní 553/3, 639 00 Brno	Poskytování servisních služeb k část díla dodanému do tohoto místa plnění.
Úrazová nemocnice v Brně (ÚNB)	Ponávka 139/6, 662 50 Brno	Poskytování servisních služeb k část díla dodanému do tohoto místa plnění.
Vojenská nemocnice Brno (VNB)	Zábrdovická 3, 636 00 Brno	Poskytování servisních služeb k část díla dodanému do tohoto místa plnění.
Nemocnice Blansko (NBK)	Sadová 1596/33, 678 31 Blansko	Poskytování servisních služeb k část díla dodanému do tohoto místa plnění.
Nemocnice Boskovice s.r.o. (NBCE)	Otakara Kubína 179, 680 21 Boskovice	Poskytování servisních služeb k část díla dodanému do tohoto místa plnění.
Nemocnice Ivančice, příspěvková organizace (NIV)	Široká 16, 664 95 Ivančice	Poskytování servisních služeb k část díla dodanému do tohoto místa plnění.
Nemocnice Vyškov, příspěvková organizace (NVY)	Purkyňova 36, 682 01 Vyškov	Poskytování servisních služeb k část díla dodanému do tohoto místa plnění.
Nemocnice Břeclav, příspěvková organizace (NBV)	U Nemocnice 3066/1, 690 02 Břeclav	Poskytování servisních služeb k část díla dodanému do tohoto místa plnění.
Nemocnice Znojmo, příspěvková organizace (NZN)	MUDr. Jana Janského 2675/11, 669 02 Znojmo	Poskytování servisních služeb k část díla dodanému do tohoto místa plnění.



EVROPSKÁ UNIE
Evropský fond pro regionální rozvoj
Integrovaný regionální operační program



MINISTERSTVO
PRO MÍSTNÍ
ROZVOJ ČR

Místo	Pracoviště/Adresa	Předmět realizace
Nemocnice TGM Hodonín, příspěvková organizace (NHO)	Purkyňova 2731/11, 695 01 Hodonín	Poskytování servisních služeb k část díla dodanému do tohoto místa plnění.
Nemocnice Kyjov, příspěvková organizace (NKYJ)	Strážovská 1247/22, 697 01 Kyjov	Poskytování servisních služeb k část díla dodanému do tohoto místa plnění.
Zdravotnická záchranná služba Jihomoravského kraje, příspěvková organizace (ZZS JMK)	Kamenice 798/1d, Bohunice, 625 00 Brno	Poskytování servisních služeb k část díla dodanému do tohoto místa plnění.

Tabulka 4: Místa plnění



6 OSTATNÍ PODMÍNKY

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 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 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.

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
