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

# OBSAH

[1. OBSAH 1](#_Toc176773251)

[2. SEZNAM TABULEK 2](#_Toc176773252)

[3. SEZNAM ZKRATEK A POJMŮ 2](#_Toc176773253)

[4. PŘEDMĚT PLNĚNÍ 4](#_Toc176773254)

[5. POŽADAVKY NA SERVISNÍ SLUŽBY 4](#_Toc176773259)

[5.1. ZÁKLADNÍ POŽADAVKY NA SERVISNÍ SLUŽBY 4](#_Toc176773265)

[5.2. VYSVĚTLENÍ POUŽITÝCH TERMÍNŮ 5](#_Toc176773267)

[5.3. HLÁŠENÍ ZÁVAD 6](#_Toc176773268)

[5.4. Obsah hlášení závad 6](#_Toc176773269)

[6. MÍSTA PLNĚNÍ 8](#_Toc176773270)

[7. OSTATNÍ PODMÍNKY 9](#_Toc176773271)

# SEZNAM TABULEK

Tabulka 1: Seznam zkratek a pojmů ................................................................................................................3

Tabulka 2: Požadavky na servisní služby ......................................................................................................... 5

Tabulka 3: Vysvětlení použitých termínů ........................................................................................................ 6

Tabulka 4: Místa plnění .................................................................................................................................10

# 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 |
| **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 zkratek a pojmů**

# PŘEDMĚT PLNĚNÍ

**Předmětem plnění veřejné zakázky (dílem) je poskytování servisních služeb informačního systému eHealth – výměna zdravotnické dokumentace mezi zdravotnickými zařízeními na území Jihomoravského kraje (dále jen „eHealth JMK“) vybudovaného v rámci projektu „eHealth v Jihomoravském kraji“ od 25.07.2025 do 31.03.2026**

Předmět plnění je tedy následující:

1. Zajištění technické a technologické podpory a nezbytných servisních služeb eHealth JMK.
2. Uvedené služby jsou nad rámec záruky.
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.

Služby dle této smlouvy jsou budou poskytovány jen k položkám, které byly dodány v rámci **projektu „eHealth v Jihomoravském kraji“**.

# POŽADAVKY NA SERVISNÍ SLUŽBY

V následující tabulce jsou uvedeny požadavky na servisní služby:



## 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 funkcionalita 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 funkcionalita 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**

## 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 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. |

**Tabulka 3: Vysvětlení použitých termínů**

## HLÁŠENÍ ZÁVAD

* + 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“.*

* + 1. **Alternativní způsoby hlášení závad**

Alternativně budou poskytnuty alternativní kanály pro hlášení závad:

*Viz samostatný dokument „Servisní služby“.*

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).

## 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.
  1. **DOPLŇKOVÉ SERVISNÍ SLUŽBY**

*Viz samostatný dokument „Servisní služby“.*

# 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 |
| **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 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. |
| **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**

# OSTATNÍ PODMÍNKY

1. **Kvalita a záruky:**
2. Kvalita služeb bude zcela odpovídat požadavkům kladeným na HW i SW ve shodě s dokumentací Díla.
3. Poskytovatel se bude zavazovat provádět služby v kvalitě odpovídající účelu této Smlouvy, obecně závazným předpisům a platným technickým normám.
4. 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.
5. 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.
6. **Obnova dat, bezpečnost a pravidla pro update aplikace:**
7. 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.
8. Poskytovatel upozorní Objednatele na případné změny v doporučených pravidlech pro zálohování a obnovu systému, která byla součástí projektové dokumentace Díla.
9. Objednatel se zaváže zachovat před provedením update serverové části aplikace předchozí funkční konfiguraci aplikace pro případ její opětovné potřeby.
10. Poskytovatel v plném rozsahu odpovídá za provádění patch-managementu serverů a mobilních zařízení.
11. 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 Fix Time.
12. **Omezení platnosti smlouvy:**
13. 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.
14. Poskytovatel rovněž nebude poskytovat služby pro výrobky, u kterých Objednatel nedovolí provést nezbytné nebo doporučené změny.
15. Poskytovatel bude oprávněn přerušit poskytování služeb, pokud Objednatel nenaplní závazky vyplývající z uzavřené Smlouvy a pokud na takové přerušení Objednatele předem upozorní.

1. **Postoupení práv:**

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

1. **Servis vybavení prováděný pracovníky Objednatele:**
2. 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.
3. 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.
4. Stejně tak veškeré informace o zjištěných závadách a provedených opravách (vč. sériových čísel měněných komponent) bude Objednatel povinen řádně evidovat prostřednictvím helpdesku, provozovaného Poskytovatelem.
5. 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.