**Příloha č. 3 – Popis služeb servisní podpory**

**Parametry a podmínky služeb servisní podpory**

|  |  |
| --- | --- |
| SLUŽBY SERVISNÍ PODPORY | |
| Dostupnost služby | 24/7 |
| Trvalý vzdálený dohled (VPN zajistí Objednatel) | Ano |
| Hot-Line (hlášení problémů mimo pracovní dobu) | Ano |
| Servisní výjezdy (práce a cestovní náklady) | Ano, bezplatně |
| Legislativní úpravy systému v návaznosti na změny legislativy, vyhlášek a nařízení ČR a EU a zdravotních pojišťoven. | Ano, bezplatně |
| Profylaktická kontrola serverů a datových úložišť | 1 x ročně |
| Poskytování informací o stavu systému | Ano |
| Update | Ano |
| Upgrade | Ano |
| Kategorie závad | |
| Závada kategorie P1: znamená stav, kdy je v důsledku fatální závady některé části Plnění (například serverové nebo klientské aplikace, systémového softwaru, dodaného hardwaru nebo jiné komponenty) celý Informační systém zcela nefunkční a vyřazený z provozu, a to bez možnosti jeho alespoň částečného využití. | Response Time: max. 2 hodiny |
| Fix Time: max. 8 hodin |
| Závada kategorie P2: znamená stav, kdy v důsledku závady některé části Plnění není funkční kritická funkcionalita Informačního systému využívaná více uživateli, případně je významně omezen provoz systému, přičemž však Informační systém jako celek zůstává alespoň částečně funkční. | Response Time: max.1 den |
| Fix Time: 2 dny |
| Závada kategorie P3: znamená stav, kdy v důsledku závady některé části Plnění dochází k nefunkčnosti méně kritické funkcionality Informačního systému nebo je omezen komfort jeho uživatelského ovládání s méně závažnými dopady na provoz. Do této kategorie spadají také méně závažné závady komponent dodaného hardwaru nebo softwaru, které však nebrání běžnému užívání Informačního systému. | Response Time max. 2 pracovní dny |
| Fix Time max. 20 pracovních dnů |

**Místa plnění**

| Místo | Adresa | Předmět realizace |
| --- | --- | --- |
| Sídlo zadavatele a datové centrum zadavatele | MUDr. Jana Janského 11, 669 02 Znojmo | Datové centrum, kde bude umístěna technologie a IS.  Předmětem je poskytování služeb pro dodaný IS, vč. příslušné technologické infrastruktury.  Součástí dodávky v této lokalitě je provoz všech integrací.  V této lokalitě budou provozována koncová HW zařízení. |

**Vysvětlení použitých termínů**

**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.

**Max Non Operate Time**

Jedná se o omezení možného času mimo provoz v případech, kdy se vyskytne více závad stejné kategorie v časovém období. Systém nesmí být z důvodu závad dané kategorie mimo provoz déle než stanovený počet hodin v definovaném intervalu. (Jedná se např. o maximální výpadek v důsledku závad do 8 hodin v 7 po sobě jdoucích kalendářních dnech). Při překročení se jedná o nedodržení Fix Time.

**NBD (Next Business Day)**

Poskytovatel je povinen odstranit závadu následující pracovní den od nahlášení závady Objednatelem.

**Hlášení závad**

**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).

* Helpdesk: **[BUDE DOPLNĚNO PŘED PODPISEM SMLOUVY]**

**Alternativní způsoby hlášení závad:**

* E-mail: **[BUDE DOPLNĚNO PŘED PODPISEM SMLOUVY]**
* Telefon: **[BUDE DOPLNĚNO PŘED PODPISEM SMLOUVY]**  
  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).

**Hlášení budou obsahovat tyto informace:**

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

**Ostatní podmínky**

Kvalita a záruky:

1. Kvalita služeb bude zcela odpovídat požadavkům kladeným na HW i SW ve shodě  
   se Smlouvou a jejími přílohami.
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 se Smlouvou či jejími přílohami. 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 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.

Postoupení práv:

Objednatel ani Poskytovatel nebudou převádět jakákoli práva, povinnosti nebo závazky vyplývající ze Smlouvy na třetí osobu bez předchozího souhlasu druhé smluvní strany. Poskytovatel bude oprávněn Smlouvu postoupit na jinou společnost ze skupiny Poskytovatele s tím, že taková společnost bude v plném rozsahu akceptovat a převzít práva a povinnosti Poskytovatele ze Smlouvy.

Servisní zásahy prováděné 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.

Aktualizace Informačního systému

1. Poskytovatel bude provádět průběžné aktualizace Informačního systému, které budou nezbytné v souvislosti s legislativní změnou. Příslušná aktualizace musí být provedena nejpozději den předcházejí účinnosti příslušné legislativní změny, a to tak, aby byl Informační systém v souladu s účinnou legislativou v průběhu poskytování Služby podpory, nedohodnou-li se smluvní strany v konkrétním případě jinak.
2. Náklady na aktualizaci Informačního systému jsou součástí ceny za poskytování Služeb podpory dle Smlouvy.