



## PŘÍLOHA Č. 7: 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 zdrojů.....	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 .....	7
4.4	Obsah hlášení závad .....	7
4.5	Doplňkové servisní služby.....	7
5	Místa plnění .....	8
6	Ostatní podmínky.....	9
	Konec základní části dokumentu.....	10

### SEZNAM PŘÍLOH

---

Nejsou.

### VYUŽITÉ ZDROJE

---

[1] Projektová a technická dokumentace



## 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 .....	8

## SEZNAM ZKRATEK A POJMŮ

Zkratka/pojem	Význam
<b>365x7x24</b>	Poskytování služeb 365 dní v roce, 24 hodiny denně, 7 dnů v týdnu
<b>ČR</b>	Česká republika
<b>DB</b>	Databáze
<b>DC</b>	Datové centrum
<b>EU</b>	Evropská unie
<b>HW</b>	Hardware
<b>ICT</b>	Informační a komunikační technologie
<b>IROP</b>	Integrovaný regionální operační program
<b>IS</b>	Informační systém
<b>OS</b>	Operační systém
<b>PD</b>	Projektová dokumentace
<b>SF EU</b>	Strukturální fondy Evropské unie
<b>SLA</b>	Úroveň a podmínky poskytování služeb technické a technologické podpory.
<b>SoD</b>	Smlouva o dílo
<b>SW</b>	Software
<b>VŘ</b>	Výběrové řízení
<b>VZ</b>	Veřejná zakázka
<b>ZD</b>	Zadávací dokumentace
<b>ZOS</b>	Zdravotnické operační středisko
<b>ZVZ</b>	Zákon o zadávání veřejných zakázek
<b>ZZOS</b>	Záložní zdravotnické operační středisko



EVROPSKÁ UNIE  
Evropský fond pro regionální rozvoj  
Integrovaný regionální operační program



MINISTERSTVO  
PRO MÍSTNÍ  
ROZVOJ ČR

Zkratka/pojem	Význam
ZZS PAK	Zdravotnická záchranná služba Pardubického kraje

Tabulka 1: Seznam zkratek a pojmů



## 2 PŘEDMĚT PLNĚNÍ

---

**Předmětem plnění veřejné zakázky (dílem) je komplexní dodávka a implementace modernizace (rozvoje) stávajícího Informačního systému zdravotnického operačního střediska (IS ZOS) Zdravotnické záchranné služby Pardubického kraje (ZZS PAK), souvisejících technologií, SW, systémového SW, HW a komunikační infrastruktury a související vybavení a služeb. Součástí plnění VZ jsou dále servisní služby po dobu udržitelnosti projektu.**

Předmětem plnění této smlouvy je poskytování servisních služeb informačního systému záložního zdravotnického operačního střediska (ZZOS), souvisejících technologií, SW, systémového SW, HW a komunikační infrastruktury a související vybavení dodaných 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 ZZS PaK - ZZOS.
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 ZZS PAK 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.
7. Závazek zapracovat změny vyplývající z opuštění rodných čísel jako jediného a výměnného identifikátoru a zavedení bezvýznamových identifikátorů od rodných čísel k bezvýznamovým identifikátorům.

## 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:

<b>Služby servisní podpory</b>	
Trvalý vzdálený dohled (VPN zajistí Objednatel)	Ano
Hot-Line (hlášení problémů mimo pracovní dobu)	Ano
Servisní výjezdy (práce a cestovní náklady)	Zdarma na území Pardubického kraje
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
Průběžná vzdálená profylaxe uložených dat	Ano
Poskytování denních reportů o stavu systému	Ano
Update	Ano
Upgrade	Ano
<b>Závady systému</b>	
Závada kategorie P1: znamená stav, kdy bude v důsledku fatální závady serverové nebo některé z klientských aplikací informačního systému 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
	Fix Time: max. 10 pracovních dnů
<b>Pracovní doba</b>	
Pracovní doba	8:00 – 16:00 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
<b>Response Time</b>	Čas potřebný k identifikování závady a poskytnutí zpětné vazby s potvrzením typu závady (P1, P2, P3) Objednateli a zahájení kroků k odstranění závady.
<b>Fix Time</b>	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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 Objednatel 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.</p>
<b>Max Non Operate Time</b>	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.
<b>NBD (Next Business Day)</b>	Poskytovatel je povinen odstranit závadu následující pracovní den od nahlášení závady Objednatel.

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:

*Uchazeč místo tohoto textu doplní adresu, případně další podmínky a informace nezbytné pro přístup k tomuto helpdesku. Následně tento text smaže.*

#### 4.3.2 Alternativní způsoby hlášení závad

Alternativně budou poskytnuty alternativní kanály pro hlášení závad:

- E-mail: *<doplní uchazeč>*
- Telefon: *<doplní uchazeč>*

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/systemu 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

*Uchazeč doplní doplňkové servisní služby, které nabídne nad rámec výše uvedených služeb nebo uvede „Nejsou“. Po doplnění tento text smaže.*



## 5 MÍSTA PLNĚNÍ

Realizace předmětu plnění bude probíhat v následujících místech plnění:

Místo	Adresa	Předmět realizace
<b>Zdravotnická záchranná služba Pardubického kraje</b>	Průmyslová 450, Pardubice PSČ: 530 03	Primární datové centrum ZZS PAK – návaznost na technologie umístěné v tomto DC a dodávka částí technologie. Poskytování servisních služeb pro modernizované IS a technologie umístěné do této lokality.
<b>Záložní zdravotnické operační středisko ZZS PAK a záložní datové centrum</b>	Dr. Milady Horákové, Chrudim	Nově budovaná výjezdová základna ZZS PAK, v rámci které bude vybudované záložní zdravotnické operační středisko ZZS PAK a záložní datové centrum pro toto ZZOS, kde bude umístěna dodaná technologie ZZOS a které bude propojeno s primárním datovým centrem ZZS PAK. Poskytování servisních služeb pro dodané části IS a technologie umístěné do této lokality.
<b>Policie Krajského ředitelství Pardubického kraje</b>	ČR Na Spravedlnosti 2516, Pardubice	Případné konfigurační úpravy pro připojení k síti Pegas/Matra. Poskytování servisních služeb integrace na technologie umístěné v této lokalitě.

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 projektovou 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 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.
2. Poskytovatel rovněž nebude poskytovat služby pro výrobky, u kterých Objednatel nedovolí provést nezbytné nebo doporučené změny.
3. Objednatel bude zcela zodpovídat za slčitelnost 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.

**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.

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

---