



Příloha č. 3: Servisní služby

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

OBSAH

Obsah	1
Seznam příloh.....	1
Využité zdroje.....	1
Seznam tabulek	2
Seznam zkratk a pojmů	2
1 Předmět plnění	3
2 Výchozí stav	3
3 Požadavky na služby	4
3.1 Kategorie služeb	4
3.2 Maintenance a základní podpora	4
3.2.1 Poskytované služby	4
3.2.2 Podmínky poskytování služeb	4
3.2.3 Ostatní podmínky	6
3.3 Rozšířená podpora.....	6
3.3.1 Požadované služby	6
3.3.2 Rozsah poskytovaných služeb	7
3.3.3 Podmínky poskytování služeb	7
4 Úroveň požadovaných služeb	8
5 Místa plnění	12
6 Ostatní podmínky.....	13
Konec základní části dokumentu.....	14

SEZNAM PŘÍLOH

Nejsou.

VYUŽITÉ ZDROJE

[1] Technická specifikace



SEZNAM TABULEK

Tabulka 1: Seznam zkratk a pojmů	2
Tabulka 2: Úroveň požadovaných služeb	11
Tabulka 3: Místa plnění	12
Tabulka 4: Specifické údaje Poskytovatele.....	14

SEZNAM ZKRATEK A POJMŮ

Zkratka/pojem	Význam
24 x 7	Poskytování služeb 365 dní v roce, 24 hodiny denně, 7 dnů v týdnu
5 x 10	Poskytování služeb v pracovní dny, v pracovní době, 10 hodin denně
DB	Databáze
DC	Datové centrum
EU	Evropská unie
HW	Hardware
ICT	Informační a komunikační technologie
IS	Informační systém
OS	Operační systém
PAK	Pardubický kraj
PD	Projektová dokumentace
SLA	Úroveň a podmínky poskytování služeb technické a technologické podpory.
SoD	Smlouva o dílo
SW	Software
VŘ	Výběrové řízení
VZ	Veřejná zakázka
ZD	Zadávací dokumentace nebo zdravotnická dokumentace (dle kontextu)
ZVZ	Zákon o zadávání veřejných zakázek

Tabulka 1: Seznam zkratk a pojmů



1 PŘEDMĚT PLNĚNÍ

Předmětem plnění veřejné zakázky (dílem) 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 (ZKB) pro zabezpečení NIS provozovaných poskytovateli zdravotních služeb následné péče zřizovaných Pardubickým krajem (žadatel) v rámci výkonu veřejné správy v oblasti poskytování zdravotní péče, kterou Pardubický kraj vykonává na území Pardubického Součástí plnění VZ jsou dále servisní služby po dobu udržitelnosti projektu.

Součástí plnění VZ jsou dále provozní a servisní služby pro zajištění provozu dodaných systémů, jejich úprav a technologií na dobu neurčitou.

Předmětem plnění této smlouvy je poskytování servisních služeb dodaných bezpečnostních technologií, úprav informačních systémů, provozních technologií, SW, systémového SW, HW a komunikační infrastruktury a související vybavení dodaných v rámci díla realizovaného v rámci smlouvy o dílo (dále jen „SoD“) na dobu neurčitou od dodání díla.

Pro potřeby tohoto dokumentu je dále využíván souhrnný název „Systém“ pro všechny součásti dodávky dle SoD.

Předmět plnění je tedy následující:

1. Zajištění technické a technologické podpory a nezbytných servisních služeb dodaných bezpečnostních technologií.
2. Uvedené služby jsou nad rámec záruky, jak je definována ve SoD.
3. Služby budou poskytovány v režimu uvedeném v následujícím textu dle požadované dostupnosti příslušné části řešení.
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 provozní infrastruktury a SW infrastruktury.
7. Rozšířená podpora pro řešení dodatečných požadavků na provoz bezpečnostních technologií.

2 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.



3 POŽADAVKY NA SLUŽBY

V této kapitole jsou uvedeny požadavky na servisní služby, tj. maintenance a základní podpora a rozšířená podpora technologií a IS dodaných v rámci smlouvy o dílo.

3.1 KATEGORIE SLUŽEB

V rámci zabezpečení provozu jsou požadovány následující služby k Systému:

1. Provoz a zajištění dostupnosti
2. Maintenance a základní podpora
3. Rozšířená podpora

Požadavky a parametry služeb jsou uvedeny v následujícím textu.

3.2 MAINTENANCE A ZÁKLADNÍ PODPORA

V této kapitole je uvedena specifikace služeb maintenance a základní podpory.

3.2.1 Poskytované služby

Jsou požadovány následující služby:

1. Poskytování služby HelpDesk včetně základní servisní technické podpory Systému při odstraňování závad Systému. HelpDesk bude k dispozici pracovní dny v režimu 5 x 10, nicméně služby budou poskytovány dle úrovně v kap. 4 – Úroveň požadovaných služeb.
2. Poskytování pravidelné profylaxe Systému vč. indikace a předcházení možných problémů při užívání Systému min. 1x ročně.
3. Zajištění souladu funkčnosti a vlastností systému s aktuální legislativou vč. bezplatného provádění nezbytných úprav systémů pro splnění tohoto požadavku.
4. Dokumentace k aktualizacím Softwarových produktů a technologií, aktualizace provozní dokumentace Systému tak, aby odpovídala aktuálnímu stavu provozovaného Systému.
5. Aplikace service packů a hotfixů nutných pro bezchybný chod systému, které byly identifikovány na základě profylaxe a jejich aplikace byla dohodnuta za úplatu na základě objednávky Objednatele.

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

3.2.2 Podmínky poskytování služeb

Druhy poruch:

P1. Porucha kategorie P1 – Urgentní – za Urgentní poruchu se považuje stav:

- a. celkové nefunkčnosti systému a nemožnost využívat klíčové funkcionality řešení nadpolovičním počtem všech uživatelů.
- b. Závažné porušení bezpečnosti – přístup k systému a datům bez autentifikace, či autorizace (obejití přístupových práv); neoprávněný přístup k technickým prostředkům; neoprávněné zacházení s daty (přístup neodpovídající přiřazené roli v systému); přihlášení do systému pomocí neplatných certifikátů, či hesel; přístup k systému (jiným systémem, nebo fyzickou osobou) pomocí jiných služeb než definovaných; a jiné, které ohrožují integritu, důvěryhodnost, či neodvolatelnost uložených a poskytovaných dat.



P2. Porucha kategorie P2 – Běžná – za Běžnou poruchu se považuje stav, který neodpovídá požadavkům ZD, schválené implementační analýze nebo platné dokumentaci, případně bezpečnostní problémy mimo úroveň P1, ale neohrožují klíčové funkcionality řešení, systém je možné provozovat v omezeném rozsahu, neohrožujícím jeho věrohodnost a zajišťujícím kompletnost a úplnost zpracovávaných dat

Řešení poruch:

1. V případě, že se jedná o poruchu na Systému dle této Smlouvy, vztahují se na ni SLA dle této Smlouvy.
2. V případě, že se jedná o poruchu integrovaného systému nebo HW a SW infrastruktury mimo tuto Smlouvu s dopadem na Systém uvedený v této Smlouvě, nevztahují se na tuto poruchu SLA dle této Smlouvy 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 ZZS (snížení závažnosti nebo omezení poruchy) do konečného systémového řešení.
5. Dohodnou-li se obě strany na provedení zásahu v termínu po lhůtě na odstranění poruchy, nebude toto považováno za nedodržení lhůty na odstranění poruchy ze strany Poskytovatele. Taková dohoda musí být dokumentována v rámci popisu řešení dané poruchy a oprávněnost jejího použití vzniká po jejím schválení odpovědným zástupcem Objednatele (žadatel, případně vedoucí projektu).

Způsob ohlašování poruch:

Poruchy Objednatel (oprávněné osoby Objednatele) hlásí na kontaktní místo Poskytovatele (Help Desk) prostřednictvím elektronického systému pro správu požadavků (helpdesk).

Poruchy kategorie P1 objednatel vždy hlásí telefonicky a doplňující informace poskytuje prostřednictvím helpdesku nebo elektronickou poštou. Kontaktní údaje a oprávněné osoby Objednatele jsou uvedeny v samostatné příloze smlouvy.

Poruchy nahlášené telefonicky nebo emailem budou zaznamenány do helpdesku.

Poruchy budou do systému zadávány jednotlivě – samostatné hlášení pro každou záadu.

Reakce Poskytovatele:

Služba Help Desk Poskytovatele dle sjednané reakční doby potvrdí Objednateli, že obdržela výzvu Objednatele k odstranění poruchy. V potvrzení uvede označení evidované poruchy a zahájení prací na odstraňování poruchy. Tyto informace doručí osobě, která problém za Objednatele nahlásila (dále jen Žadatel) a pracovišti Helpdesku Objednatele.

Lhůta na odstranění poruchy

Konečná lhůta na odstranění poruchy je dána okamžikem ohlášení poruchy Objednatelem (oprávněnou osobou Objednatele) do doby vyřešení poruchy.

Režimy

- 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 16:00 h.

Lhůty

Porucha	Režim	Zahájení odstraňování poruchy (reakční doba)	Lhůta na odstranění poruchy
P1	5 x 10	4 hodiny v pracovní době	2 pracovní dny
P2	5 x 10	3 pracovní dny	20 pracovních dnů

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 zadaná porucha na helpdesku po vzájemné dohodě mezi Poskytovatelem a Objednatelem převedena do specifické kategorie pro tento účel – kategorie „Odloženo“. V případě opakovaného výskytu bude porucha znovu otevřena (k datu nahlášení) a řešena v souladu s dohodnutými SLA. Poskytovatel je povinen vyvinout aktivitu k identifikaci příčiny chyby již po prvním výskytu. Při jejím opakovaném výskytu platí v plném rozsahu dohodnutá SLA, lhůta k odstranění počíná běžet okamžikem ohlášení druhého výskytu.

V případě poruch provozní infrastruktury, systémového software či informačního systému Objednatele se Poskytovatel zavazuje zajistit za úhradu na základě objednávky Objednatele reinstalaci Systému a zálohovaných dat na novou provozní infrastrukturu Objednatele.

3.2.3 Ostatní podmínky

Ostatní podmínky na poskytování maintenance a základní podpory jsou:

1. Případné Servisní výjezdy (práce a cestovní náklady) na území Pardubického budou Poskytovatelem Objednateli účtovány.
2. Legislativní úpravy systému v návaznosti na změny legislativy, vyhlášek a nařízení ČR a EU a zdravotních pojišťoven – v rámci paušální platby.
3. Poskytování součinnosti dalším poskytovatelům služeb zabezpečení provozu integrovaných systémů v rámci poskytování maintenance nebo základní podpory v rámci zabezpečení provozu.
4. V rámci provozu Systému bude v součinnosti Objednatele a Poskytovatele docházet na základě požadavku Objednatele k instalacím nových verzí SW, bezpečnostních a opravných balíčků systémového SW (OS, DB apod.). Služby budou na Systém poskytovány, pokud bude zajištěno ve vzájemné součinnosti s Poskytovatelem nebo nebudou v rozporu se standardními požadavky na chod Systému.

3.3 ROZŠÍŘENÁ PODPORA

Jedná se o služby na základě požadavku Objednatele pro řešení dodatečných požadavků na provoz a využívání Systému nad rámec záruky a ostatních uvedených služeb.

3.3.1 Požadované služby

Jsou požadovány následující služby:

1. Analytické a konzultační služby k Systému.
2. Reporting a analýza dat Systému.
3. Součinnost při řešení systémových problémů a při implementaci systémů třetích stran.
4. Další Zadavatelem požadované Služby ve vazbě na Systém – datové práce v systému, kontrola běhu systému, zakládání uživatelů, ostatní servisní činnosti nad rámec základní technické podpory.



5. Aktualizace stávající dokumentace Systému o nově dodané či změněné funkce Systému.

3.3.2 Rozsah poskytovaných služeb

Rozsah poskytovaných služeb je následující:

1. 30 hodin / 1 kalendářní čtvrtletí.
2. Nevýčerpané hodiny v rámci jednotlivých čtvrtletí jsou kumulativně převoditelné maximálně do 1 roku od vzniku jejich nároku, následně nárok na nevýčerpané služby zaniká.

3.3.3 Podmínky poskytování služeb

Služby budou poskytovány následujícím způsobem:

1. Objednatel (kontaktní osoba) předloží výzvu na Poskytovatele (kontaktní osobu) obsahující specifikaci požadovaných služeb rozšířené podpory, včetně požadovaného termínu plnění.
2. Poskytovatel předloží Objednateli nabídku na poskytnutí požadovaných služeb.
 - a. Předložení nabídky Objednateli do 30 kalendářních dnů. Lhůta je závazná a její nesplnění bude pokutováno v souladu se Smlouvou.
 - b. Nabídka bude oceněna počtem hodin a sazbou dle položkového rozpočtu, který je samostatnou přílohou Smlouvy.
 - c. Pokud požadované služby budou vyžadovat jakékoliv související náklady nad rámec služeb rozšířené podpory (rozšíření licencovaného SW apod.) bude tato nabídka obsahovat včetně nacenění a zdůvodnění.
 - d. Platnost nabídky bude min. 30 kalendářních dnů.
3. Pokud se Objednatel rozhodne, že přijme nabídku Poskytovatele, zašle Poskytovateli výzvu k poskytnutí služeb dle nabídky („Díličí objednávku“).
4. Poskytovatel do 5 pracovních dnů potvrdí přijetí Díličí objednávky k poskytnutí služeb a zahájí poskytování v souladu se svou nabídkou a Díličí objednávkou. Poskytovatel není oprávněn nepřijmout Díličí objednávku, pokud nedošlo ke změně rozsahu poskytovaných služeb nebo neuplynula doba platnosti nabídky Poskytovatele.
5. Přijetím Díličí objednávky se termíny dle nabídky Poskytovatele stávají závaznými a jejich nesplnění bude pokutováno v souladu se Smlouvou.
6. Tyto služby budou odsouhlaseny v rámci akceptace plnění Díličí objednávky.



4 ÚROVEŇ POŽADOVANÝCH SLUŽEB

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

#	Položka rozpočtu	Režim poskytování	Doplňující informace	ID ¹
1	Pardubický kraj			
1.1	Rozšíření systému pro sběr a analýzu logů v NPK	5 x 10		1.1 1.2
1.2	Zpracování událostí z analýzy síťového provozu ZZ v NPK	5 x 10		1.1 1.2
1.3	Zpracování událostí ze skenování perimetru ZZ v NPK	5 x 10		1.1 1.2
2	Léčebna dlouhodobě nemocných Rybitví (LDN Rybitví)			
2.1	Nástroje monitorování a bezpečnost počítačových sítí	5 x 10		2.2
2.2	Nástroje pro ochranu síťového perimetru	5 x 10		2.3
2.3	Redundantní infrastruktura pro záložní DC pro provoz zabezpečovaného IS – HW	5 x 10		2.4
2.4	Systémový SW pro redundantní infrastrukturu pro záložní DC pro provoz zabezpečovaného IS – SW	5 x 10		2.5
2.5	Dodávka Anti-X řešení pro ochranu před škodlivým kódem	5 x 10		2.6
2.6	Nástroje pro sběr logů a významných provozních událostí	5 x 10		2.7
2.7	Infrastruktura pro provoz bezpečnostních technologií	5 x 10		2.8
2.8	Systémový SW pro provoz bezpečnostních technologií	5 x 10		2.9
3	Odborný léčebný ústav Jevíčko (OLU Jevíčko)			
3.1	Nástroje pro ochranu síťového perimetru a vnitřní sítě	5 x 10		3.2
3.2	Nástroje monitorování a bezpečnost počítačových sítí	5 x 10		3.3

¹ Jedná se o pomocné interní označení příslušnosti do položky v rozpočtu projektu bez specifického významu pro VZ.



#	Položka rozpočtu	Režim poskytování	Doplňující informace	ID ¹
3.3	Dvoufaktorová autentizace administrátorských VPN přístupů	5 x 10		3.4
3.4	Zálohovací infrastruktura pro záložní DC pro zálohování dat a technologií zabezpečeného IS – HW	5 x 10		3.5
3.5	Nástroje pro sběr logů a významných provozních událostí	5 x 10		3.6
3.6	Infrastruktura pro provoz bezpečnostních technologií	5 x 10		3.7
3.7	Systémový SW pro provoz bezpečnostních technologií	5 x 10		3.8
4	Albertinum, odborný léčebný ústav Žamberk (OLÚ Albertinum Žamberk)			
4.1	Nástroje pro ochranu síťového perimetru	5 x 10		4.3
4.2	Redundantní infrastruktura pro záložní DC pro provoz zabezpečeného IS – HW	5 x 10		4.4
4.3	Systémový SW pro redundantní infrastrukturu pro záložní DC pro provoz zabezpečeného IS – SW	5 x 10		4.5
4.4	Dodávka Anti-X řešení pro ochranu před škodlivým kódem	5 x 10		4.6
4.5	Nástroje pro sběr logů a významných provozních událostí	5 x 10		4.7
4.6	Infrastruktura pro provoz bezpečnostních technologií	5 x 10		4.8
4.7	Systémový SW pro provoz bezpečnostních technologií	5 x 10		4.9
5	Nemocnice následné péče Moravská Třebová (NNP Moravská Třebová)			
5.1	Nástroje pro ochranu síťového perimetru	5 x 10		5.2
5.2	Nástroje pro identifikaci, autentizaci a řízení oprávnění uživatelů a administrátorů – SW	5 x 10		5.4
5.3	Nástroje monitorování a bezpečnost počítačových sítí	5 x 10		5.5
5.4	Nástroje pro sběr logů a významných provozních událostí	5 x 10		5.6



#	Položka rozpočtu	Režim poskytování	Doplňující informace	ID ¹
5.5	Redundantní infrastruktura pro záložní DC pro provoz zabezpečovaného IS a bezpečnostních technologií – HW	5 x 10		5.7
5.6	Systémový SW pro redundantní infrastrukturu pro záložní DC pro provoz zabezpečovaného IS a bezpečnostních technologií – SW	5 x 10		5.8
6	Vysokomýtská nemocnice (NVM)			
6.1	Rozšíření Anti-X řešení pro ochranu před škodlivým kódem	5 x 10		6.2
6.2	Nástroje pro ochranu síťového perimetru	5 x 10		6.4
6.3	Nástroje pro segmentaci sítí a řízení přístupu k síti	5 x 10		6.5
6.4	Nástroje monitorování a bezpečnost počítačových sítí	5 x 10		6.6
6.5	Řízení přístupu uživatelů a administrátorů	5 x 10		6.7
6.6	Zálohovací infrastruktura pro záložní DC pro zálohování dat a technologií zabezpečovaného IS – HW	5 x 10		6.8
6.7	Software pro zálohovací infrastrukturu pro záložní DC pro zálohování dat a technologií zabezpečovaného IS – SW	5 x 10		6.9
6.8	Nástroje pro sběr logů a významných provozních událostí	5 x 10		6.10
6.9	Infrastruktura pro provoz bezpečnostních technologií	5 x 10		6.11
6.10	Systémový SW pro provoz bezpečnostních technologií	5 x 10		6.12
7	Rehabilitační ústav Brandýs nad Orlicí (RÚ BnO)			
7.1	Nástroje pro ochranu síťového perimetru	5 x 10		7.2
7.2	Nástroje monitorování a bezpečnost počítačových sítí	5 x 10		7.3
7.3	Redundantní infrastruktura pro záložní DC pro provoz zabezpečovaného IS – HW	5 x 10		7.4



#	Položka rozpočtu	Režim poskytování	Doplňující informace	ID ¹
7.4	Systémový SW pro redundantní infrastrukturu pro záložní DC pro provoz zabezpečeného IS – SW	5 x 10		7.5
7.5	Nástroje pro sběr logů a významných provozních událostí	5 x 10		7.6
7.6	Infrastruktura pro provoz bezpečnostních technologií	5 x 10		7.7
7.7	Systémový SW pro provoz bezpečnostních technologií	5 x 10		7.8
8	Ostatní systémy a technologie			
8.1	Nástroje pro penetrační testy a penetrační testy	Jen záruka		V.2

Tabulka 2: Úroveň požadovaných služeb



5 MÍSTA PLNĚNÍ

Realizace předmětu plnění bude probíhat v následujících místech plnění:

Místo	Adresa	Předmět realizace
Léčebna dlouhodobě nemocných Rybitví	Činžovních domů 140 Rybitví PSČ: 533 54	Umístění zabezpečeného IS, včetně provozní infrastruktury a souvisejících technologií. Poskytování servisních služeb pro bezpečnostní technologie a zabezpečené IS.
Vysokomýtská nemocnice	Hradecká 167 Vysoké Mýto PSČ: 566 23	Umístění zabezpečeného IS, včetně provozní infrastruktury a souvisejících technologií. Poskytování servisních služeb pro bezpečnostní technologie a zabezpečené IS.
	Žižkova 271 Vysoké Mýto PSČ: 566 23	Umístění zabezpečeného IS, včetně provozní infrastruktury a souvisejících technologií. Poskytování servisních služeb pro bezpečnostní technologie a zabezpečené IS.
Nemocnice následné péře Moravská Třebová	Svitavská 25 Moravská Třebová PSČ: 571 16	Umístění zabezpečeného IS, včetně provozní infrastruktury a souvisejících technologií. Poskytování servisních služeb pro bezpečnostní technologie a zabezpečené IS.
Odborný léčebný ústav Jevíčko	Jevíčko 508 PSČ: 569 43	Umístění zabezpečeného IS, včetně provozní infrastruktury a souvisejících technologií. Poskytování servisních služeb pro bezpečnostní technologie a zabezpečené IS.
Albertinum, odborný léčebný ústav, Žamberk	Za Kopečkem 353 Žamberk PSČ: 564 21	Umístění zabezpečeného IS, včetně provozní infrastruktury a souvisejících technologií. Poskytování servisních služeb pro bezpečnostní technologie a zabezpečené IS.
Rehabilitační ústav Brandýs nad Orlicí	Lázeňská 58 Brandýs nad Orlicí, PSČ: 561 12	Umístění zabezpečeného IS, včetně provozní infrastruktury a souvisejících technologií. Poskytování servisních služeb pro bezpečnostní technologie a zabezpečené IS.
Nemocnice Pardubického kraje, a.s.	Kyjevská 44, Pardubice	Umístění zabezpečeného IS, včetně provozní infrastruktury a souvisejících technologií. Poskytování servisních služeb pro bezpečnostní technologie a zabezpečené IS.

Tabulka 3: Místa plnění



6 OSTATNÍ PODMÍNKY

Kvalita a záruky:

1. Kvalita služeb bude zcela odpovídat požadavkům kladeným na HW i SW ve shodě s touto Zadávací dokumentací.
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 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 dat Objednatele.
2. Nové verze technologií 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 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 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.



7 SPECIFICKÉ ÚDAJE POSKYTOVATELE

Údaj	Hodnota
Helpdesk (odkaz na elektronický systém pro správu požadavků):	<doplní poskytovatel v rámci své nabídky, tento text poté smaže>
E-mail (alternativní způsob hlášení poruch):	<doplní poskytovatel v rámci své nabídky, tento text poté smaže>
Telefon (alternativní způsob hlášení poruch):	<doplní poskytovatel v rámci své nabídky, tento text poté smaže>
Jednotková cena pro rozšířenou podporu (v Kč bez DPH):	<doplní poskytovatel v rámci své nabídky, tento text poté smaže>

Tabulka 4: Specifické údaje Poskytovatele

Podmínky provozu Systému v rámci provozní infrastruktury:

<Doplní poskytovatel v rámci své nabídky.

Z popisu musí být zřejmé, že pro Objednatele nevznikají v rámci dodávky ani provozu žádné náklady nad rámec plateb v rámci této servisní služby.

Tento text poté smaže>

KONEC ZÁKLADNÍ ČÁSTI DOKUMENTU