

PŘÍLOHA Č. 1 SMLOUVY O DÍLO

PODROBNÁ SPECIFIKACE SLUŽEB PRO SYSTÉM: MOBILNÍ ZADÁVÁNÍ DAT

1. Požadavky na rozsah a úroveň služeb**1.1 Maintenance a základní podpora****V rámci maintenance a základní podpory poskytuje zhotovitel následující služby:**

1. Poskytování služby hotline včetně základní servisní technické podpory systému při odstraňování závad systému. Hotline bude k dispozici v režimu 24 x 7 v plném rozsahu sjednaných služeb.
2. Poskytování pravidelné profylaxe systému vč. indikace a předcházení možných problémů při užívání systému.
3. Poskytování aktualizací softwarových produktů a technologií a opravných patchů.
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 a pro řešení problémů, které byly identifikovány na základě profylaxe a jejichž aplikace byla dohodnuta s objednatelem.
6. Konzultace funkcionalit systému v rozsahu dle potřeby, min. jednou za kalendářní čtvrtletí (osobní, videokonference).
7. Úpravy systému v návaznosti na změny právních předpisů ČR a EU a zdravotních pojišťoven (po předchozím souhlasu objednatele).
8. Poskytování součinnosti dalším poskytovatelům služeb zabezpečení provozu integrovaných systémů ZZS KV.
9. Součinnost s objednatelem při instalaci nových verzí systémového a databázového SW, bezpečnostních a opravných balíčků systémového SW (OS, DB apod.), obměně HW a komunikační infrastruktury („modernizované provozní prostředí“). Dílo bude prováděno i v modernizovaném provozním prostředí, pokud bude utvářeno po dohodě se zhotovitelem a požadavky na služby nebudou v rozporu se standardními požadavky na chod systému.

Požadovaný rozsah funkcionalit systému je následující:

Mobilní zadávání dat (MZD) o pacientech slouží pro pořizování dat o pacientech v rámci výjezdu ZZS v terénu prostřednictvím mobilních zařízení (tabletů) a následně jejich předávání do centrálního systému EKP pro následné zpracování. Systém poskytuje tyto funkce:

1. Přebírání dat o výjezdu z IS OŘ.
2. Posílání dat do mobilních zařízení posádek v terénu.
3. Mapová navigace posádek v terénu z přijatých dat
4. Funkčnost pro vyplnění posádkami v terénu.
5. Předání dat z MZD zpět do EKP.
6. Přebírání dat ze systému sledování vozidel.
7. Zobrazení historie pacienta ve zdravotnických zařízeních
8. Předání záznamu o výjezdu v elektronické podobě do přebírajícího ZZ
9. Administrace systému

Nová funkce systému vytvořená zhotovitelem v rámci rozšířené podpory se po řádném předání díla automaticky stává součástí systému a její podpora a maintenance se stává součástí díla dle čl. III odst. 1 písm. a) smlouvy (základní podpora a maitenance).

Druhy poruch:

- A) Situace, kdy systém nebo část systému je zcela nefunkční, neumožňuje práci uživatelů a nelze jej používat pro podporu procesů ZZS.
- B) Situace, kdy systém nebo část systému je částečně funkční, umožňuje částečné poskytování služeb, po přechodnou dobu se sníženým komfortem uživatelů, případně provizorním způsobem z důvodů na straně systému nebo jeho části.

Řešení poruch:

1. V případě, že se jedná o poruchu na systému dle této smlouvy, vztahují se na ni úroveň a podmínky poskytování služeb technické a technologické podpory (dále jen „SLA“) dle této smlouvy.
2. V případě, že se jedná o poruchu HW a SW infrastruktury, která není součástí systému, ale má dopad na jeho fungování, nevztahují se na tuto poruchu SLA dle této smlouvy do doby odstranění poruchy zasažené infrastruktury.
3. V případě, že bude snížena závažnost poruchy, snižují se poměrně k tomuto SLA i lhůty ve vztahu k nové závažnosti poruchy.

Způsob ohlašování poruch:

Objednatel (oprávněná osoba) hlásí poruchu na kontaktní místo zhotovitele (hot-line) prostřednictvím webové aplikace helpdesk, telefonicky nebo e-mailem. Kontaktní údaje a oprávněné osoby objednatele jsou uvedeny v bodě 4 této přílohy.

Reakce zhotovitele:

Zhotovitel je povinen zaznamenat na helpdesk přijaté hlášení vždy bez ohledu na použitý komunikační prostředek. Zhotovitel potvrdí objednateli elektronickou poštou nebo telefonicky, že obdržel výzvu k odstranění poruchy. V potvrzení uvede označení evidované poruchy a termín zahájení prací na odstraňování poruchy.

Lhůty

Druh poruchy	Režim	Zahájení odstraňování poruchy (reakční doba) od nahlášení	Lhůta na odstranění poruchy od nahlášení
A	24 x 7	4 hodiny	12 hodin
B	24 x 7	12 hodin	48 hodin

24 x 7 – poskytování služeb non-stop, tj. 24 hodin denně, 7 dní v týdnu, 365 dní v roce.

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 zadaný incident na helpdesku po vzájemné dohodě mezi zhotovitelem a objednatelem převeden do specifické kategorie pro tento účel – kategorie „Odloženo“. V případě opakovaného výskytu bude incident znovu otevřen (k datu nahlášení) a řešen v souladu s dohodnutými SLA. Zhotovitel je povinen vyvinout aktivitu k identifikaci příčiny chyby již po prvním výskytu.

V případě poruch HW a SW infrastruktury objednatele (ve smyslu této přílohy, čl. 1.1, odst. Řešení poruch, bod 2) je zhotovitel povinen na žádost objednatele poskytnout objednateli veškerou součinnost při obnově systému.

1.2 Rozšířená podpora

V rámci rozšířené podpory jsou požadovány následující služby:

1. Školení pracovníků objednatele k systému.
2. Analytické a konzultační služby k systému.
3. Reporting a analýza dat systému.
4. Programové úpravy pro zajištění funkcionality pro procesní změny nebo nové moduly a funkce v rámci systému, při kterých nevzniká úplně nový systém (dílo).
5. Součinnost při řešení systémových problémů a při implementaci systémů třetích stran.
6. Aktualizace stávající dokumentace systému o nově dodané či změněné funkce systému.
7. Obnova SW a dat na HW z důvodů výlučně na straně objednatele a na jeho žádost.
8. Vývojové práce vyplývající z potřeb objednatele

Podmínky poskytování služeb rozšířené podpory

1. Objednatel pošle zhotoviteli poptávku obsahující specifikaci požadovaných služeb rozšířené podpory, včetně požadovaného termínu plnění.
2. Zhotovitel pošle objednateli nabídku na poskytnutí požadovaných služeb.
 - a. Lhůta pro doručení nabídky objednateli je 10 kalendářních dnů od doručení poptávky zhotoviteli. Lhůta je závazná a její nesplnění bude pokutováno v souladu se smlouvou.
 - b. Nabídka bude obsahovat příslušný počet hodin zahrnutých do paušální ceny díla dle čl. X smlouvy a v případě vyčerpání tohoto limitu počet hodin hrazených hodinovou sazbou dle čl. XI smlouvy.
 - c. Nabídka bude obsahovat jednotlivé lhůty pro zhotovení a implementaci požadovaného rozšíření.
 - d. Pokud požadované služby budou vyžadovat jakékoliv související náklady nad rámec služeb rozšířené podpory (rozšíření HW, rozšíření licencovaného SW apod.), bude tato nabídka obsahovat včetně cenové kalkulace a zdůvodnění.
 - e. Platnost nabídky bude min. 30 kalendářních dnů.
3. Pokud se objednatel rozhodne, že přijme nabídku zhotovitele, pošle zhotoviteli objednávku služeb dle nabídky („dílní objednávku“).
4. Zhotovitel do 5 pracovních dnů potvrdí přijetí dílní objednávky k poskytnutí služeb a zahájí provádění díla v souladu se svou nabídkou a dílní objednávkou. Zhotovitel není oprávněn nepřijmout dílní objednávku, pokud nedošlo ke změně rozsahu poskytovaných služeb nebo neuplynula doba platnosti nabídky zhotovitele.
5. Přijetím dílní objednávky se termíny dle nabídky zhotovitele stávají závaznými a jejich nesplnění bude pokutováno v souladu se smlouvou.
6. Rozšířená podpora v rozsahu 300 hodin za kalendářní rok je již zahrnuta v roční ceně maintenance a základní podpory. Smluvní strany si vyhrazují možnost na základě písemné dohody převést nevyčerpané hodiny rozšířené podpory ve smyslu předchozí věty do příštího kalendářního roku.

2. Součinnost objednatele při plnění díla

1. Objednatel se zavazuje zajistit zhotoviteli zabezpečený vzdálený přístup ke své technologii (VPN).

- Objednatel poskytne veškerou potřebnou součinnost při nasazování nových verzí všech součástí systému a při jeho testování.
- Objednatel umožní fyzický přístup k technologiím (HW, SW) na místě pracovníkům zhotovitele pro vykonávání servisních zásahů.

3. Ostatní podmínky

Kvalita a záruky:

- Kvalita díla bude zcela odpovídat požadavkům kladeným na HW i SW ve shodě s touto smlouvou.
- Zhotovitel bude provádět služby v kvalitě odpovídající účelu této smlouvy, obecně závazným předpisům a platným technickým normám.
- Zhotovitel bude odpovídat za závady na HW produktu způsobené neodbornou obsluhou nebo údržbou pracovníky zhotovitele, a to až do výše nákupní ceny produktu, na kterém vznikla škoda.

Obnova dat, bezpečnost a pravidla pro update aplikace:

- Zhotovitel nebude odpovědný za ztrátu nebo změnu dat při provozu počítačového systému objednatele zaviněnou objednatelem. Případnou obnovu dat bude v tomto případě provádět zhotovitel v součinnosti s objednatelem, a to na náklady objednatele.
- Objednatel se zavazuje zachovat před provedením update serverové části aplikace předchozí funkční konfiguraci aplikace pro případ její opětovné potřeby.
- Nové verze systému a aplikací zhotovitel předá objednateli k ověření deklarované funkčnosti. Vlastní implementace nebo instalace bude provedena zhotovitelem po odsouhlasení ze strany objednatele. Toto se netýká odstranění závad v rámci plnění základní podpory.

4. Kontaktní osoby

Kontaktní osoby a další kontakty objednatele:

Jméno	Telefon	E-mail
Ing. Martin Němeček	+420 606 717 185	nemecek@zsvysocina.cz
Ing. Vlastimil Křížek	+420 721 159 388	krizek@zsvysocina.cz
Adresa pro doručování zpráv z helpdesku:	+420 567 571 253	dozor1@zsvysocina.cz

Kontaktní osoby zhotovitele:

Jméno	Telefon	E-mail
Ing. Lukáš Bušek	+420 731 526 703	lukas@emd-company.eu
Michal Nezbeda	+420 721 901 097	michal.nezbeda@emd-company.eu

Helpdesk zhotovitele:

Adresa helpdesku (URL): <https://support.emd-company.eu/>

Telefon: +420 721 901 097

E-mail: support@emd-company.eu