

Príloha č. 1

Definícia služieb podpory pre informačný systém AMIS*PACS

Predmet zmluvy

1. Poskytovaním služieb produktovej podpory k dodanému SW riešeniu AMIS*PACS sa rozumie:
 - a) odstránenie chýb systému pre archiváciu obrazových dát AMIS*PACS,
 - b) odstránenie porúch systému pre archiváciu obrazových dát AMIS*PACS,
 - c) odstránenie havárií systému pre archiváciu obrazových dát AMIS*PACS,
 - d) správa a administrácia systému pre archiváciu obrazových dát AMIS*PACS,
 - e) nastavovanie parametrov systému,
 - f) sledovanie zaplnenosti diskových priestorov pre dáta a konfigurácie, rozširovanie databázového priestoru.
2. V rámci produktovej podpory dodávateľ zabezpečí dodávku updatov softwarového riešenia AMIS*PACS, odstránenie chýb, porúch a havárií systému v rozsahu definovanom nasledovne:
 - a) **Havária systému** (1) - stav, kedy je systém ako celok nefunkčný, predovšetkým stav, kedy sa neukladajú dáta alebo dáta nie sú všeobecne dostupné.
 - b) **Porucha systému** (2) - stav, kedy v systéme nefunguje niektorá zo súčastí, ale systém ako celok je funkčný.
 - c) **Chyby systému** (3) - stav, kedy SW produkt neplní niektorú z deklarovaných funkcií podľa dokumentácie.
3. Dodávateľ začne riešiť objednávateľom riadne nahlásenú haváriu, poruchu alebo chybu za predpokladu plnej funkčnosti systému HW, OS, sieť. Doba reakcie a vyriešenia:
 - a) **Havária systému** (1) - začiatok riešenia havárie je nasledujúci pracovný deň od nahlásenia požiadavky.
 - b) **Porucha systému** (2) - začiatok riešenia havárie je nasledujúci pracovný deň od nahlásenia požiadavky.
 - c) **Chyby systému** (3) - opravenie chyby do termínu schválenom po vzájomnej dohode oboch zmluvných strán (resp. po dohode s objednávateľom).
4. Dodávateľ zabezpečuje archiváciu dát podľa Výnosu Ministerstva financií Slovenskej republiky o štandardoch pre informačné systémy. O stave zálohovania a verifikácie záloh je odberateľ informovaný notifikáciou s detailným výpisom. Objednávateľ zabezpečuje pravidelnú výmenu pamäťových médií v zálohovacej páskovej mechanike a aj pravidelnú verifikáciu dát archivovaných na pamäťových médiách.
5. Hotline predstavuje telefonickú podporu formou metodických usmernení, konzultácií na odbornú tému, vzťahujúcich sa k aplikácii zo strany dodávateľa.
6. Dodávateľ sa zaväzuje uskutočniť bezodkladne, po začiatku účinnosti tejto zmluvy, upgrade systému AMIS*APCS na najnovšiu verziu.
7. Dodávateľ sa zaväzuje na základe požiadavky objednávateľa, zabezpečovať a pravidelne informovať objednávateľa o možnostiach rozvoja riešenia. Rozvojové požiadavky, budú na základe potreby objednávateľa riešené samostatnou ponukou a objednávkou.

Plnenie predmetu zmluvy

1. Dodávateľ je povinný v rámci predmetu tejto zmluvy odstraňovať funkčné chyby, ktoré vznikli v súvislosti s používaním dodaného softwarového riešenia v súlade s technickou dokumentáciou, na základe požiadaviek na odstránenie chýb zo strany objednávateľa.

2. Dodávateľ sa zaväzuje poskytovať hot-line telefonickú podporu pre objednávateľa v pracovných dňoch od 9,00 do 18,00 hod. na telefónnom čísle +420 2222 7 2222.
3. Zmluvné strany sa dohodli, že práce vykonávané v rámci podpory, nezahŕňajú odstránenie problémov, ktoré vzniknú z nasledujúcich príčin:
 - a) ak objednávateľ, nedodržiaval zodpovedajúce prostredie pre prevádzku dodaného software, ktorý je predmetom zmluvy, v súlade s písomnými a technickými podmienkami uvedenými v dokumentácii dodanej dodávateľom,
 - b) ak objednávateľ, nereagoval na hlásenie systému alebo neohlásil dodávateľovi chybové hlásenie systému, poruchy systému, ktorý bezprostredne súvisí s predmetom plnenia zmluvy,
 - c) v prípade uskutočnenia zmien, modifikácií alebo údržby softwarového riešenia inou osobou, ako pracovníkmi dodávateľa bez písomného resp. e-mailového súhlasu dodávateľa,
 - d) prenesením alebo premiestnením produktov, s ktorými bezprostredne súvisí predmet plnenia zmluvy, ak to nebolo vykonané so súhlasom dodávateľa,
 - e) v prípade chýb, ktoré vznikli pôsobením vyššej moci, ako napr. požiar, výbuch, záplava, výboj statickej energie spôsobený bleskom ap.
 - f) v prípade, že chyba vznikla neoprávneným zásahom pracovníkmi objednávateľa, v zmysle zmeny štruktúr databázy a podobne.
4. V prípadoch uvedených v odseku tohto článku prílohy, dodávateľ zaistí odstránenie týchto chýb za úhradu na základe svojho platného cenníka a samostatnej objednávky objednávateľa.

Postup vyžiadania a prevzatia

1. Zmluvné strany sa dohodli na určení oprávnených pracovníkov na strane objednávateľa, ktorí sú oprávnení nahlásiť chyby a žiadať ich odstránenie (príloha č. 2). Oprávnení pracovníci sú povinní výsledok servisného zásahu validovať a prevziať.
2. Podmienky prevedenia služby:
 - a) nepretržitá SSH konektivita z vnútornej siete dodávateľa ICZ Slovakia a.s. a ICZ a.s. so sídlom v Prahe na servery objednávateľa, ktorých sa služba týka,
 - b) v prípade nutnosti možnosť fyzického prístupu k serverom, ktorých sa služba týka,
 - c) umožnenie prístupu ako užívateľovi root a informix na servery, ktorých sa služba týka.