

Popis nabízeného předmětu plnění – část 2:

A) Pronájem softwaru pro hodnocení a zpracování tísňových hovorů a poskytování zpětné vazby operátorům

Technická specifikace softwaru:

„Hodnocení hovoru na tísňové lince“ je nástroj pro hodnocení kvality práce operátorů zdravotnického operačního střediska a kvantitativní zpracování získaných dat. Aplikace byla vyvinuta na základě dlouhodobých zkušeností s hodnocením kvality práce na zdravotnickém operačním středisku a jsou v ní zahrnuty i parametry, jejichž systematické sledování je stanoveno doporučeným postupem Společnosti urgentní medicíny a medicíny katastrof.

Přínosy aplikace:

- pro operátory:
 - získávají systematickou objektivní zpětnou vazbu na vlastní práci
 - dostávají e-mailem notifikaci o provedení každého hodnocení
 - ve svém účtu mají na jednom místě přehled o všech svých hodnoceních
 - hodnoty všech hodnocení zůstávají v databázi a nejsou nikam odesílány
- pro management:
 - usnadnění práce se získanými daty pro potřebu řízení kvality práce
 - snadná identifikace oblastí práce které je nutné zlepšovat, a to jak u jednotlivců, definovaných skupin, nebo všech operátorů
 - snadné nastavení sledovaných parametrů přesně podle vlastních potřeb
 - aplikaci lze použít v jakémkoli prohlížeči s připojením k internetu
 - data hodnocení neobsahují žádné osobní údaje pacientů
 - při spolupráci více operačních středisek možnost využití jako nástroje pro benchmarking

Úrovně uživatelů – aplikace má několik úrovní uživatelů:

Administrátor – spravuje uživatelské účty a variabilní položky hodnotícího formuláře v rámci jedné záchranné služby.

Manažer kvality – má přístup ke všem hodnocením a k funkci „přehled“, umožňující statistické zpracování dat.

Hodnotitel – může přidávat nová hodnocení, případně je editovat. Má přístup ke všem hodnocením, která provedl.

Operátor – má přístup k jednotlivým hodnocením svých hovorů a to buď ve svém účtu, nebo pomocí linku v e-mailu, kterým je upozorněn na nové hodnocení svého hovoru.

Popis:

Data o zpracování tísňových hovorů lze do aplikace jednoduše importovat z tabulky generované dispečerským softwarem SOS firmy PER4MANCE. Z importovaných dat aplikace vybírá hovory daného operátora k vyhodnocení buď náhodně, nebo lze výběr zúžit pomocí filtrů, například podle stupně naléhavosti, klasifikace apod. Samozřejmě lze hodnotit i konkrétní hovor, například v případě řešení stížnosti.

Základem aplikace je interaktivní formulář pro zpětné hodnocení zpracování tísňového hovoru. Kromě základních informací, sloužících k identifikaci hovoru, obsahuje všechny sledované časové údaje a záznam samotného hodnocení jednotlivých sledovaných parametrů kvality práce. Hodnocení se provádí ve vztahu k platnému internímu standardu práce zdravotnického operačního střediska. Jednotlivým parametrům je přiřazena procentuální váha, která v součtu tvoří celkové hodnocení hovoru. Formulář obsahuje prostor pro podněty hodnotitele ke zlepšení. Poslední část formuláře slouží k zaznamenání informací o osudu pacienta a poskytované první pomoci. Po uložení vyplněného formuláře se data zaznamenají do databáze a hodnocenému operátorovi, případně i jiné oprávněné osobě, odchází e-mail s linkem na provedené hodnocení.

Statistická oblast aplikace umožňuje filtrování záznamů podle volitelných kritérií, např. časového období, jména hodnotitele, jména operátora, skupiny jmen, klasifikace, indikace, KPR apod. U filtrovaných záznamů je možné rozkrýt zjednodušený nebo plný náhled hodnocení. Veškerá data je možné z databáze exportovat ve formátu CSV a dále statisticky zpracovávat ve vhodném softwaru. Při společném nastavení jednotných hodnotících kritérií lze statistickou oblast aplikace využít pro benchmarking více operačních středisek.

Podmínky pronájmu:

Aplikaci nabízíme k pronájmu společně s technickou podporou. Spolu s pronájmem nabízíme uživatelské úpravy aplikace – změna hodnocených kritérií, změna procentuální váhy kritérií apod. Pronájem za nabízenou cenu je na dobu 8 měsíců.

nové hodnocení – výběr hovoru

Domů **Hodnocení hovoru** Přihlédnout Přehled práce

Id hovoru	Od	Do	Klasifikace	BEZVEDOMÍ NEDYCHA I
1, 2, 3, 4	01.09.2017	30.09.2017	Bezvedomí nedýcha I	VŠE
Zdravotnická záchranářská služba Testov...				
Hlasová komunikace operáční středisko				

hodnotitel vybere na základě jakých kritérií chce omezit náhodný výběr hovoru který bude hodnotit

MANUÁLNÍ ZADÁNÍ ▶ NAHODNÝ VYBĚR ▶

hodnotitel vybere jestli chce nechat systém náhodně vybrat hovor za dané období podle zvolených kritérií, nebo jestli chce hodnotit konkrétní hovor

hodnocený hovor – identifikátory a časové parametry

na základě ID záznamu načte systém automaticky podrobnosti o zásahu

ZÁSAH

ID události: 1134597 datum: 24.07.2017

jméno operátora: A čas zabeženi události: 18:27

klasifikace: AKTYMIE II ▼ 18:28:00

stupeň nářkovosti: 2 ▼ 18:28:00

odbornost: RV ▼ 18:28:00

délka hovoru: 02:12

pac. má LCD, dnes opakovaně zavibroval, nedostal ránu, jen to brnělo

popis události:

vyření první posádky: 18:30

automaticky se načte poznámka z databáze záznamů, nebo hodnotitel napíše krátký popis události pro připomenutí

hodnocení jednotlivých aspektů hovoru – I.

HODNOCENÍ	VYHOVUJE	NEVYHOVUJE	Důvod
úvod	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	chybí otevírací fráze <i>úvodní věta dle standardu</i>
lokalizace	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	pokud aspekt nevyhovuje standardu, váha se nepřičítá a hodnotitel popíše v čem aspekt nevyhovuje <i>slizace</i>
ověření lokalizace	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	pokud aspekt vyhovuje standardu, přičítá se jeho váha do celkového hodnocení <i>ověření okolních obcí, okolí místa zásahu, apod. patra, vchod, jméno na zvonku, název firmy, hala, apod.</i>
upřesnění lokalizace	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	
klasifikace	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<i>klasifikace v souladu se standardem</i>
ověření žřv. funkcí	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<i>specifní; doaz na stav vědomí a dýchání</i>
počet postížených	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<i>doaz na počet zraněných</i>
indikace	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<i>indikace v souladu se standardem</i>

hodnocení jednotlivých aspektů hovoru – II.

bez poučení o zpětném : info o vyláčení pomoci, instrukce k otevření, osvětlení, něčdo zůstat u nemocného, volat v případě zhoršení stavu, ...

- základní instrukce
- TAPP/TANR
- struktura hovoru
- vstřícnost/empatie
- tempo hovoru
- dotazy k věci

TAPP/TANR poskytnuta správně podle standardů

hovor s jasnou strukturou dle standardů

rovnocenný vztah, vstřícnost, vřidnost, asertivita

volající stíhá tempo, nejsou zbytečné prodlévky

jasně formulované dotazy k aktuálnímu problému

součet celkového procentuálního
hodnocení daného hovoru

0/100

Celkem
hodnocení:

slovní hodnocení, náměty pro zlepšení

SLOVNÍ HODNOCENÍ

celkové slovní hodnocení a náměty pro zlepšení

V hovoru chybí otevírací fráze, volající byl zpočátku znatelný kam se vlastně dovolal. Následně hovor vedený dobře, nicméně s chaotickou strukturou, ve které se volající ztrácel. Komunikace vstřícná, jen tempo hovoru poměrně rychlé vzhledem ke komunikačnímu tempu volajícího. Z hlediska TAPP odborná doporučení k polohování správně, nicméně chybí základní instrukce - informace o výjezdu VSK, kontrola pacienta a zpětné volání v případě zhoršení, zavření psa, přípravu dokladů atd. Zaměřte se, prosím, zejména na strukturu hovoru podle vnitřního standardu ZOS, aby byla jasná, srozumitelná a bez přeskakování mezi tématy.

Datum:

Hodnotil:

datum hodnocení a ID hodnotitele

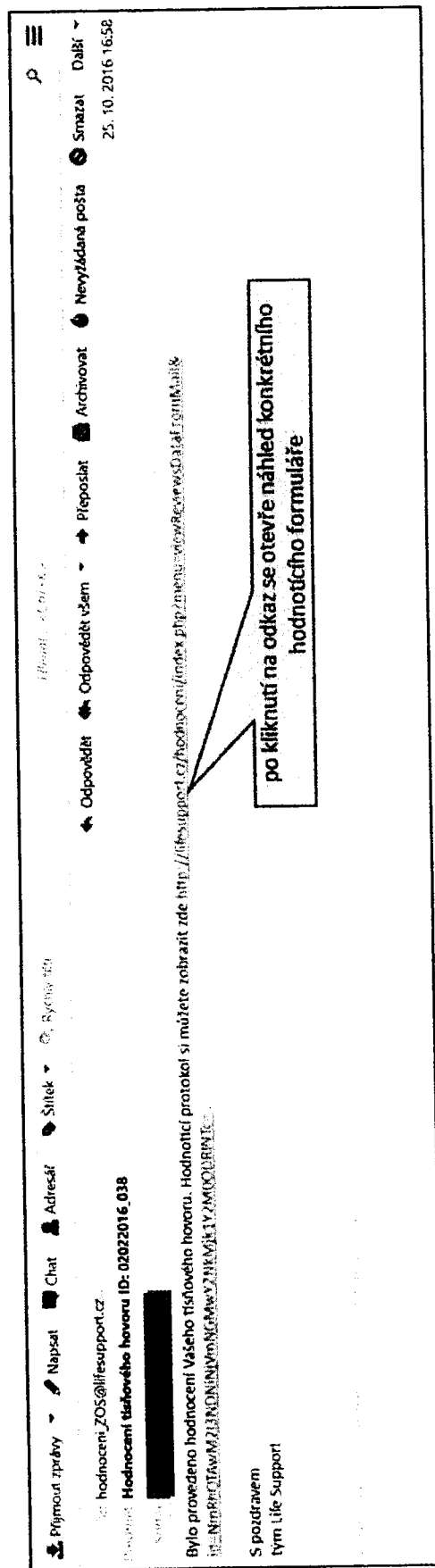
ULOŽIT

ULOŽIT ROZPRACOVANÁ DATA

← ZPĚT

e-mailové upozornění hodnoceného operátora na provedené hodnocení

Po uložení vyplněného hodnotícího formuláře se hodnocenému operátorovi automaticky odesílá e-mail s aktivním odkazem na hodnocení.



přehled hodnocení ZZS

HODNOCENÍ HOVORU NA TÍŠŇOVÉ LÍNCE 155

Domů	Hodnocení hovoru	Přehled práce	Přehled práce	možnost zobrazení náhledu hodnocení						
ID rozmachu	Datum změny / jméno	Datum záznamu	Hodnotil	ZZS	operator	Stav	Alice			
113497	2017-10-15 15:55:47 Bradka Jan	24.07.2017	Bradka Jan	ZZS Test	15072110	105	100			
113514	2017-10-13 20:51:20 Jungwrt Zdenek	16.07.2017	Jungwrt Zdenek	ZZS Test	146224918	100	100			
1132786	2017-10-12 20:50:16 Jungwrt Zdenek	09.07.2017	Jungwrt Zdenek	ZZS Test	17339637	100	100			
1134961	2017-10-12 20:46:31 Jungwrt Zdenek	11.07.2017	Jungwrt Zdenek	ZZS Test	140316151	100	100			
1132660	2017-10-13 20:45:11 Jungwrt Zdenek	16.07.2017	Jungwrt Zdenek	ZZS Test	10310663	100	100			

© 2017 Jungwrt Zdenek. Všechna práva vyhrazena. | Jungwrt Zdenek, s.r.o. | Jungwrt Zdenek, s.r.o. | Jungwrt Zdenek, s.r.o.

přehled všech hodnocení – úroveň manager kvality

Skrytí filtry

FFiltrovat data dle vybraných kritérií

ZS Bez výběru Hodnotitel Bez výběru Naléhavost Bez výběru

Klasifikace Bez výběru Operátor Bez výběru Vlasitel Bez výběru

34: 31.10.2017 46: 31.10.2017

Filtrovat Zrušit RRU

podle zadaných kritérií, může filtrovat výběr v přehledu (hodnotitel, operátor, klasifikace, naléhavost, období, vlastní filtr dle zadaných hodnot)

Období zobrazení	ID záznamu	ZS	Hodnotitel	Operátor	Klasifikace	Hodnotička	Naléhavost	Stav	Alarma
31.01.2017	3231702_002	ZS Test	Březina Ondřej	Janková Jana	EN I	1	98 %	4:15:30	Problém hodnocení
31.01.2017	3110635	ZS Test	Bungert Zdeněk		LOAZ III	2	99 %	02:30	Problém hodnocení
31.01.2017	3110651	ZS Test	Bungert Zdeněk	Ela Marie	LOAZ II	2	100 %	01:00	Problém hodnocení
31.01.2017	3110654	ZS Test	Bungert Zdeněk	Březnová Jana	LOAZ III	3	100 %	02:30	Problém hodnocení

přehled hodnocení – detail hodnocení

Datum záznamu	ID záznamu	ZZS	Hodnotitel	Operátor	Kvalifikace	Náslavost	Hodnocení	Rychlost zpracování	Alfa
03.02.2017	32032017-022	ZZS Test	Freda Grahel	Sasova Luna	DN1	1	88 %	47:30	Problém hodnocení
<p>54 %</p> <p>po kliknutí na celkové hodnocení se rozbalí detailní přehled v čem daný hovor nevyhovoval standardu</p>									
01.02.2017	3110555	ZZS Test	Jungart Zdenek		URAZ ITI	2	100 %	43:00	Problém hodnocení
01.02.2017	3110555	ZZS Test	Jungart Zdenek	873 Marek	URAZ ITI	2	100 %	01:00	Problém hodnocení

zobrazit lze celý hodnotící formulář včetně slovního hodnocení

B) Hodnocení zpracování tísňových hovorů a zpětná vazba pro operátory

Hodnocení zpracovaných tísňových hovorů a poskytnutí zpětné vazby operátorům.

Hodnocení budou prováděna u hovorů vybraných zadavatelem, a to v počtu 5 hovorů za měsíc. Hodnotitelem je zkušený operátor ZZS se vzděláním specializovaným na krizovou komunikaci (viz doklady o vzdělání dále. K hodnocení bude hodnotitel používat výše popsanou pronajatou aplikaci pro hodnocení zpracování tísňových hovorů.

Cenová nabídka

veřejná zakázka malého rozsahu

Část 2. Hodnocení tíšňových hovorů a zpětná vazba

předmět plnění	název	počet	cena v Kč bez DPH / měsíc	Cena v Kč bez DPH celkem
pronájem softwaru		8	3000	24000
zpracování hodnocení		40	550	22000

Rekapitulace

Cena v Kč bez DPH	46 000,00 Kč
DPH v Kč	9 660,00 Kč
Cena v Kč vč. DPH	55 660,00 Kč



Life Support

Čapčová 336/12, Praha 4
IČ: 28173678

Zpracoval:

dne: 8. 4. 2015

Smlouva o přístupu k audiozáznamům tísňových hovorů a ochraně důvěrných informací

Smluvní strany

Zdravotnická záchranná služba Karlovarského kraje, příspěvková organizace

IČ: 00574660

se sídlem: Závodní 390/98c, 360 06 Karlovy Vary

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Plzni, spisová značka Pr 523

zastoupena: MUDr. Jiřím Smetanou, ředitelem

(dále jen „ZZS KVK“)

a

Life Support s.r.o.

IČ: 28173678

DIČ: CZ28173678

se sídlem: Čapkova 236/12. 140 00 Praha 4

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 130558

zastoupena: Mgr. Janem Bradnou, jednatelem

(dále jen „poskytovatel“)

a

uzavírají níže uvedeného dne, měsíce a roku tuto

Smlouvu o přístupu k audiozáznamům tísňových hovorů a ochraně důvěrných informací (dále jen „smlouva“)

I.

Úvodní ustanovení

1. Poskytovatel byl vybrán jako dodavatel pro veřejnou zakázku "Vzdělávání a rozvoj operátorů ZOS ", Část 2 „Hodnocení tísňových hovorů a zpětná vazba“.
2. Součástí zakázky je poskytování služeb které vyžadují přístup pověřených zaměstnanců poskytovatele (dále jen „hodnotitelé“) audiozáznamům tísňových hovorů ZZS KVK.

II.

Předmět smlouvy

1. Předmětem této smlouvy je ujednání detailů poskytování služby hodnocení hovorů mezi poskytovatelem a ZZS KVK. Jedná se o poskytování výpisu tísňových hovorů, přístup do databázi nahrávek tísňových hovorů pro hodnotitele a zajištění ochrany důvěrných informací, spojených s poskytováním hodnocení hovorů.

III.

Přehled hovorů

1. Za účelem automatického generování náhodného výběru hovorů k vyhodnocení poskytne ZZS KVK poskytovateli přehled hovorů, zpracovaných operátory zdravotnického operačního střediska („tabulka hlášení“ generovaná dispečerským softwarem SOS) vždy za uplynulý kalendářní měsíc.
2. Přehled neobsahuje žádné osobní údaje a slouží pouze ke generování náhodného výběru hodnocených hovorů a automatickému doplnění základních informací o zpracování hovoru operátorem.

IV.

Přehrání nahrávek tísňových hovorů

1. ZZS KVK umožní zaměstnancům poskytovatele, pověřeným prováděním hodnocení hovorů (hodnotitelům) možnost přehrávat ze vzdáleného přístupu audiozáznamy tísňových hovorů za účelem poskytování hodnocení hovorů.
3. Všichni hodnotitelé jsou způsobilostí k výkonu zdravotnického povolání podle zákona č. 96/2004 Sb. o nelékařských zdravotnických povoláních.
4. Seznam všech hodnotitelů pověřených prováděním hodnocení hovorů, včetně registračního čísla jejich osvědčení k výkonu zdravotnického povolání tvoří přílohu č. 1 této smlouvy.
5. Přehrávání audiozáznamů tísňových hovorů je omezeno výhradně na online poslech nahrávek hodnocených tísňových hovorů.
6. O každém poslechu audiozáznamu tísňového hovoru bude proveden záznam, obsahující informaci o tom kdy (den, hodina a minuta – od kdy do kdy), kdo z hodnotitelů, z jakého počítače, přehrával který záznam. Souhrnný výpis těchto záznamů za daný měsíc předá poskytovatel vždy do 10. dne následujícího měsíce osobě pověřené ZZS KVK, kterou je Bc. Radek Hess, vedoucí zdravotnického operačního střediska. Vzor výpisu je přílohou č. 2 této smlouvy.
7. Hodnotitelé nejsou oprávněni kopírovat, přesouvat, ani jinak manipulovat s audiozáznamy tísňových hovorů ZZS KVK.

V.

Přístup do databází audionahrávek tísňových hovorů

1. ZZS KVK poskytne poskytovateli pro vyhledávání a přehrávání audiozáznamů tísňových hovorů zabezpečený vzdálený přístup do virtuální privátní sítě a databází audiozáznamů ZZS KVK, a to na konkrétních počítačích, definovaných v příloze č. 3 této smlouvy.
2. Instalaci softwaru pro přístup do virtuální privátní sítě a databází ZZS KVK provede do počítačů poskytovatele IT oddělení ZZS KVK. O instalaci, předání loginů a hesel pro vzdálený přístup poskytovateli sepíše IT oddělení ZZS KVK protokol, který bude tvořit přílohu č. 4 této smlouvy.
3. Vzdálený přístup do virtuální privátní sítě a databází audiozáznamů tísňových hovorů ZZS KVK budou mít pouze oprávněné osoby poskytovatele, uvedené v příloze č. 1 této smlouvy.
4. Vzdálený přístup do virtuální privátní sítě a databází zdravotnické dokumentace ZZS KVK bude sloužit výhradně pro provádění hodnocení tísňových hovorů.

VI.

Mlčenlivost a ochrana důvěrných informací

1. Poskytovatel se zavazuje chránit důvěrné informace, se kterými se seznámí v rámci poskytování služeb.
2. Důvěrnými informacemi se rozumí, bez ohledu na formu a způsob jejich sdělení či zachycení a až do doby jejich právně přípustného zveřejnění, jakékoli a všechny skutečnosti a informace, které se poskytovatel dozví, a/nebo které mu ZZS KVK v průběhu poskytování služeb dle této smlouvy zpřístupní, jakož i sama existence těchto skutečností. Poskytovatel bude dbát zvláštní důraz na ochranu citlivých údajů, jež představují informace o zdravotním stavu pacientů ZZS KVK. Při zpracování těchto údajů dbá poskytovatel práv na ochranu soukromého a osobního života subjektů údajů ve smyslu zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů (dále jen „ZOOÚ“), a zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování (dále jen „ZZS“). Obě smluvní strany mají zájem na utajení těchto důvěrných informací a na odpovídajícím způsobu jejich ochrany.

VII.

Zpracování osobních údajů

1. Poskytovatel coby zpracovatel ve smyslu § 4 písm. k) zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů (dále též jen „zpracovatel“) se na základě této smlouvy zavazuje pro ZZS KVK zpracovávat osobní údaje, které ZZS KVK získala v souvislosti se svým předmětem činnosti, zejména při poskytování zdravotních služeb dle ZZS, když se jedná zejména o osobní údaje pacientů ZZS KVK (dále jen „osobní údaje“).
2. Poskytovatel coby zpracovatel se zavazuje přijmout taková opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k

jinému zneužití osobních údajů. Tato povinnost platí i po ukončení zpracování osobních údajů poskytovatelem.

3. Poskytovatel se zavazuje zpracovat a dokumentovat přijatá a provedená technicko-organizační opatření k zajištění ochrany osobních údajů v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, přičemž zajišťuje, kontroluje a odpovídá za:
 - a. plnění pokynů pro zpracování osobních údajů hodnotiteli, kteří mají bezprostřední přístup k osobním údajům,
 - b. učinění opatření k zabránění neoprávněným osobám přistupovat k osobním údajům a k prostředkům jejich zpracování,
 - c. učinění opatření k zabránění neoprávněnému čtení, vytváření, kopírování, přenosu, úpravě či výmazu (zničení) záznamů obsahujících osobní údaje.
4. V oblasti automatizovaného zpracování osobních údajů je poskytovatel coby zpracovatel v rámci opatření dle čl. VII odst. 3 této smlouvy povinen dále:
 - a. zajistit, aby systémy pro automatizovaná zpracování osobních údajů používaly pouze oprávněné osoby – hodnotitelé, uvedení v příloze č. 1 této smlouvy,
 - b. zajistit, aby hodnotitelé oprávnění k používání systémů pro automatizovaná zpracování osobních údajů měli přístup pouze k osobním údajům odpovídajícím jejich oprávnění, a to na základě zvláštních uživatelských oprávnění zřízených výlučně pro tyto hodnotitele,
 - c. pořizovat elektronické záznamy, které umožní určit a ověřit, kdy, kým a z jakého důvodu byly osobní údaje zaznamenány nebo jinak zpracovány, a
 - d. učinit opatření, která lze po něm spravedlivě požadovat, k zabránění neoprávněnému přístupu ke vzdálenému přístupu dle čl. V odst. 1. této smlouvy.
5. Poskytovatel coby zpracovatel zajistí, že jeho zaměstnanci – hodnotitelé, kteří budou zpracovávat osobní údaje na základě smlouvy s poskytovatelem, budou zpracovávat osobní údaje pouze za podmínek a v rozsahu poskytovatelem stanoveném a odpovídajícím této smlouvě a zákonu č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů. Poskytovatel bude zejména sám (a závazně uloží i těmto zaměstnancům) zachovávat mlčenlivost o osobních údajích a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů, a to i pro dobu po skončení poskytování příslušných služeb dle této smlouvy.

VIII.

Odpovědnost za újmu a smluvní pokuta

1. V případě porušení kteréhokoli ze závazků smluvních stran dle čl. IV, V, VI a VII této smlouvy, jsou smluvní strany oprávněny požadovat po druhé smluvní straně smluvní pokutu za každé jednotlivé porušení takové povinnosti dle této smlouvy, a to ve výši 50.000,-Kč (slovy: padesát tisíc korun českých). Právo na náhradu škody dotčené smluvní strany zvláště a v plné výši tím není dotčeno.

2. Smluvní pokutu, na kterou vznikne smluvní straně nárok dle této smlouvy, je druhá smluvní strana povinna uhradit do 10 kalendářních dnů ode dne prokazatelného doručení výzvy k úhradě smluvní pokuty. Úhradou smluvní pokuty není dotčen nárok na náhradu vzniklé újmy zvlášť a v plné výši dle obecných právních předpisů.
3. V případě porušení svých povinností vyplývajících z této smlouvy se poskytovatel současně zavazuje nahradit ZZS KVK újmu způsobenou uložením pokuty Úřadem pro ochranu osobních údajů ZZS KVK coby správci osobních údajů ve smyslu ZOOÚ.
4. Povinnosti a odpovědnost dle tohoto článku dopadají na poskytovatele i v případě, že újmu způsobil jeho zaměstnanec.

IX.

Závěrečná ustanovení

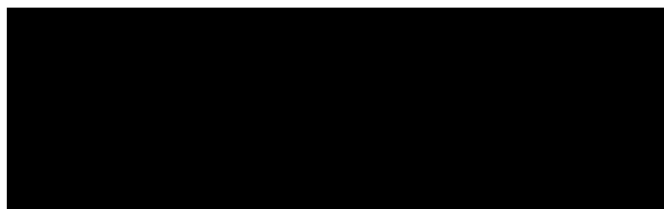
1. Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.
2. Smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to po dobu poskytování hodnocení hovorů v rámci realizace veřejné zakázky "Vzdělávání a rozvoj operátorů ZOS ", Část 2 „Hodnocení tísňových hovorů a zpětná vazba“.
3. Pokud by některé ustanovení této smlouvy bylo soudem označeno za neplatné, nezákonné nebo nevynutitelné, nebude to mít vliv na platnost nebo vynutitelnost ostatních ustanovení této smlouvy.
4. Veškeré změny a dodatky k této smlouvě je možno činit pouze po vzájemné dohodě formou písemných a číslovaných dodatků.
5. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech. Každá smluvní strana obdrží po jednom vyhotovení.
6. Na důkaz, že tato smlouva vyjadřuje jejich pravou, svobodnou, určitou a vážnou vůli, připojují smluvní strany své podpisy.

V Karlových Varech dne: 23. 4. 2019

V Praze dne: 3. 5. 2019



Za ZZS KVK
MUDr. Jiří Smetana, ředitel



/ Za poskytovatele
Mgr. Jan Bradna, jednatel

Příloha č. 1 Smlouvy o přístupu k audiozáznamům tísňových hovorů a ochraně důvěrných informací

Seznam zaměstnanců poskytovatele, oprávněných přehrávat ze vzdáleného přístupu audiozáznamy tísňových hovorů za účelem poskytování hodnocení hovorů.

Jméno a příjmení	Registrační číslo osvědčení k výkonu zdravotnického povolání

V Karlových Varech dne:

V Praze dne:

Za ZZS KVK
MUDr. Jiří Smetana, ředitel

Za poskytovatele
Mgr. Jan Bradna, jednatel

Příloha č. 2 Smlouvy o přístupu k audiozáznamům tíšňových hovorů a ochraně důvěrných informací

Evidenze přehrávání audiozáznamů tíšňových hovorů ZZS KVK

Evidenze přehrávání audiozáznamů tíšňových hovorů ZZS KVK zaměstnanci Life Support s.r.o. pověřenými prováděním hodnocení tíšňových hovorů na ZOS ZZS KVK za období od do

Datum nahlédnutí	Čas zahájení nahlížení	Čas zahájení nahlížení	ID záznamu + nahrávky tíšňového hovoru do kterých bylo nahlíženo	Příjmení a jméno hodnotitele	IP adresa počítače ze kterého bylo nahlíženo

Za poskytovatele
.....

**Příloha č. 3 Smlouvy o přístupu k audiozáznamům tísňových hovorů a ochraně
důvěrných informací**

Seznam počítačů poskytovatele, na které bude nainstalován software pro zabezpečený vzdálený přístup do virtuální privátní sítě a databázi audiozáznamů tísňových hovorů ZZS KVK.

typ	Sériové číslo:

V Karlových Varech dne:

V Praze dne:

Za ZZS KVK
MUDr. Jiří Smetana, ředitel

Za poskytovatele
Mgr. Jan Bradna, jednatel

Příloha č. 4 Smlouvy o přístupu k audiozáznamům tísňových hovorů a ochraně důvěrných informací

Protokol o instalaci, předání loginu a hesla pro vzdálený přístup

Dne proběhla instalace programu a přístupu do VPN na počítačů uvedených níže. Aplikace byly otestovány a vše shledáno jako funkční. Poskytovatel přebírá počítače plně funkční.

Uživatel si s počítači dále přebírá přihlašovací údaje pro VPN přístup.

Seznam počítačů:

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Zpracoval dne:
.....
.....

V Karlových Varech dne:

V Praze dne:

Za ZZS KVK
MUDr. Jiří Smetana, ředitel

Za poskytovatele
Mgr. Jan Bradna, jednatel