

## Servisní smlouva

---

### SERVISNÍ SMLOUVA č. ZZS 1021/2020

podle zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále jen „NOZ“),  
(tato servisní smlouva dále též jen „smlouva“)

---

#### I. SMLUVNÍ STRANY

**1. Objednatel**      **Zdravotnická záchranná služba Olomouckého kraje, příspěvková organizace**

zastoupená:      Ing. Andrea Rakovičová, MBA, ředitelka  
se sídlem:      Aksamitova 557/8, 779 00 Olomouc  
IČO:      00849103  
DIČ:      CZ00849103  
zapsaná:      v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Ostravě, oddíl Pr, vložka  
946  
plátce DPH:      ANO  
bankovní spojení (číslo účtu): ■ [REDACTED]

(dále jen „**Objednatel**“)

a

**2. Poskytovatel**      **RCS Kladno, s.r.o.**

zastoupen:      PhDr. Marie Gruberová, jednatelka  
se sídlem:      Mánesova 1772, 272 01 Kladno  
IČO:      63495295  
DIČ:      CZ63495295  
zapsaná:      OR Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 79821  
plátce DPH:      ANO  
telefon:      [REDACTED]  
e-mail:      [REDACTED]

(dále jen „**Poskytovatel**“)

## II. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1. Smlouva je uzavřena na základě výsledků zadávacího řízení (dále jen „*Řízení veřejné zakázky*“) veřejné zakázky s názvem: **Informační systém ZOS, modernizace, servis a podpora nahrávacího zařízení, ovládání radiostanic a osvětlení heliportu, část 1 veřejné zakázky**, ev. č. ve Věstníku veřejných zakázek: Z2020-021834 (dále jen „*veřejná zakázka*“). Jednotlivá ustanovení této smlouvy tak budou vykládána v souladu se zadávacími podmínkami veřejné zakázky.
2. Poskytovatel prohlašuje, že je způsobilý k řádnému a včasnému poskytování servisních služeb dle této smlouvy a že disponuje takovými kapacitami a odbornými znalostmi, které jsou třeba k řádnému a včasnému poskytování servisních služeb. Pověří-li Poskytovatel poskytováním části servisních služeb jinou osobu, má Poskytovatel při poskytování části servisních služeb jinou osobou odpovědnost, jako by servisní služby poskytoval sám.
3. Smluvní strany prohlašují, že identifikační údaje uvedené v čl. I této smlouvy odpovídají aktuálnímu stavu a že osobami jednajícími při uzavření této smlouvy jsou osoby oprávněné k jednání za nebo jménem smluvních stran. Jakékoliv změny údajů uvedených v čl. I této smlouvy, jež nastanou v době po uzavření této smlouvy, jsou smluvní strany povinny bez zbytečného odkladu písemně sdělit druhé smluvní straně.
4. V případě, že se kterékoliv prohlášení některé ze smluvních stran podle tohoto článku ukáže být nepravdivým, odpovídá tato smluvní strana za škodu a nemajetkovou újmu, která nepravdivostí prohlášení nebo v souvislosti s ní druhé smluvní straně vznikla.
5. Tato smlouva navazuje na smlouvu o dílo č. **ZZS 1017/2020** uzavřenou mezi Objednatel a Poskytovatelem jako zhotovitelem na základě výsledků zadávacího řízení veřejné zakázky (dále jen „*smlouva o dílo*“).
6. Je-li v této smlouvě pojednáváno o díle, je tím míněn předmět plnění dle smlouvy o dílo (dále jen „*dílo*“).

## III. PŘEDMĚT SMLOUVY

1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat na svůj náklad a nebezpečí řádně a včas dále specifikované servisní služby a Objednatel se zavazuje zaplatit za řádně a včasně poskytnuté servisní služby sjednanou cenu.
2. Poskytovatel se zavazuje za podmínek uvedených v této smlouvě poskytovat Objednateli servisní služby vztahující se k dílu provedenému dle smlouvy o dílo. Servisní služby jsou dále specifikovány v příloze č. 1 této smlouvy. Kategorizace servisních služeb dle této servisní smlouvy ve vztahu k dílu je uvedena v příloze č. 1 této smlouvy. Veškeré servisní služby poskytované na základě této smlouvy jsou dále označovány také jen jako „*servisní služby*“.
3. Servisní služby budou prováděny v následujících kategoriích:
  - a) maintenance;
  - b) řešení incidentů
  - c) technická podpora a vývoj.Specifikace jednotlivých kategorií a rozsah jednotlivých servisních služeb v nich poskytovaných jsou uvedeny v příloze č. 1 této smlouvy.

4. Servisními službami v kategorii řešení incidentů je i odstraňování záručních vad díla. Odstraňování záručních vad díla se řídí podmínkami poskytování servisních služeb v kategorii řešení incidentů dle této smlouvy a přílohy č. 1 této smlouvy.
5. Poskytovatel je povinen poskytovat servisní služby dle této smlouvy tak, aby dostupnost informačního systému pro operační řízení zdravotnické záchranné služby (dále jen „IS“), jenž je předmětem Díla, byla alespoň 99,5% v každém kalendářním měsíci po celou dobu účinnosti této smlouvy. Výpočet skutečné dosažené dostupnosti se řídí metodikou uvedenou v příloze č.1 této smlouvy.

#### IV. POSKYTOVÁNÍ SERVISNÍCH SLUŽEB

1. Servisní služby mohou být prováděny vzdálenou správou nebo přímo příjezdem pracovníka Poskytovatele na místo plnění.
2. V rámci poskytování servisních služeb v kategorii řešení incidentů je Poskytovatel povinen řešit incidenty týkající se díla (dále jen „*incidenty*“) za podmínek sjednaných touto smlouvou a její přílohou č. 1.
3. Poskytovatel je povinen udržovat servisní pohotovost v režimu 24/7/365 (tj. non stop) tak, že Poskytovatel bude disponovat potřebným množstvím pracovníků s odpovídající kvalifikací tak, aby byl schopný garantovat časové lhůty stanovené v příloze č. 1 této smlouvy.
4. Poskytovatel je povinen při poskytování servisních služeb v kategorii řešení incidentů dodržovat reakční dobu (dále jen „*reakční doba*“ nebo „*reakce*“) a dobu vyřešení incidentu (dále jen „*doba vyřešení*“). Specifikace reakční doby a doby vyřešení je uvedena v příloze č. 1 této smlouvy.
5. Kategorizace incidentů, reakční doby na jednotlivé kategorie incidentů a doby vyřešení jednotlivých kategorií incidentů jsou uvedeny v příloze č. 1 této smlouvy a jsou pro Poskytovatele závazné.
6. Objednatel nahlásí incident Poskytovateli prostřednictvím informačního systému Poskytovatele, který je pro Objednatele přístupný non-stop (dále jen „*Service desk*“). Service desk je dostupný na webových stránkách na adrese uvedené v příloze č. 1 této smlouvy. Objednatel stanoví kategorii incidentu dle přílohy č. 1 této smlouvy. Ve výjimečných případech mohou být incidenty nahlášovány telefonicky (tzv. *hot-line* - dostupnost 24 hodin denně, 7 dní v týdnu, 365 dnů v roce) na tel. Čísle uvedeném v příloze č. 1 této smlouvy.
7. Poskytovatel má právo si na základě nahlášení incidentu vyžádat po Objednateli bližší specifikaci incidentu. Tato činnost je již považována za zahájení činnosti (reakci) Poskytovatele ve smyslu přílohy č. 1 této smlouvy.
8. Po ukončení činnosti na vyřešení incidentu Objednatele uvede Poskytovatel stav předmětného incidentu v Service desk do stavu „Vyřešeno“ (či do stavu obdobného významu) a uvědomí o tom e-mailem Objednatele. Za vyřešení incidentu se považuje i jeho přeřazení do nižší kategorie dle přílohy č. 1 této smlouvy. Pokud se Objednatel ve lhůtě 24 hod. od doručení emailu Objednateli k předmětnému incidentu nevyjádří nebo pokud v této lhůtě vyjádří e-mailem souhlas s vyřešením incidentu, má se za to, že vyřešení incidentu Objednatel odsouhlasil a Poskytovateli vzniká nárok na uvedení incidentu v Service desk do stavu „Uzavřeno“ (či do stavu obdobného významu). V případě, že Objednatel informuje e-mailem Poskytovatele ve výše uvedené lhůtě 24 hod., že s vyřešením incidentu nesouhlasí, je Poskytovatel povinen pokračovat v řešení incidentu v jeho původní kategorii a je povinen dodržet dobu vyřešení dle přílohy č. 1 této smlouvy. Do doby vyřešení dle

přílohy č. 1 této smlouvy není počítána doba od okamžiku doručení e-mailu Objednateli o vyřešení incidentu do okamžiku doručení e-mailu obsahujícího informaci o souhlasu či nesouhlasu Objednatele s vyřešením incidentu Poskytovateli.

## V. CENA SERVISNÍCH SLUŽEB

1. Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli za poskytování servisních služeb dle této smlouvy smluvní cenu. Cena plnění je tvořena následujícími částmi:

	Cena v Kč bez DPH za jeden měsíc
Paušální cena za poskytování servisních služeb v kategorii maintenance	92 083,33
Paušální cena za poskytování servisních služeb v kategorii řešení Incidentů	92 083,33

	Cena v Kč bez DPH za jednu hodinu
Cena za poskytování servisních služeb v kategorii technická podpora a vývoj	1 200

2. Cena servisních služeb v kategorii maintenance zahrnuje veškeré náklady, jež mohou Poskytovateli v souvislosti s poskytováním této kategorie servisních služeb vzniknout, zejm. cestovní výdaje a náklady na softwarové a hardwarové vybavení. Za poskytování služeb v kategorii maintenance tak Poskyvatel kromě shora uvedené ceny nemá nárok na žádné další finanční plnění.

3. Cena servisních služeb v kategorii technická podpora a vývoj zahrnuje:

- veškeré náklady, jež mohou Poskytovateli v souvislosti s poskytováním této kategorie služeb vzniknout, zejm. cestovní výdaje a náklady na softwarové a hardwarové vybavení;
- cenu dodaného software a licencí nutných pro vyřešení jednotlivých Požadavků. Licence musí odpovídat podmínkám stanoveným ve smlouvě o dílo.

Za poskytování služeb v kategorii technická podpora a vývoj kromě shora uvedené ceny nemá Poskyvatel nárok na žádné další finanční plnění.

4. Cena servisních služeb v kategorii řešení incidentů zahrnuje:

- veškeré náklady, jež mohou Poskytovateli v souvislosti s poskytováním této kategorie služeb vzniknout, zejm. cestovní výdaje a náklady na softwarové a hardwarové vybavení;
- cenu náhradních dílů, materiálu, příp. kompletních výrobků (dále také jen „**Materiál**“), které bude nutno dodat nebo vyměnit k vyřešení incidentu, s výjimkou případů, kdy incident bude způsoben vnějšími událostmi a nezpůsobil jej Poskyvatel nebo osoby, s jejichž pomocí plnil svůj závazek vyplývající z této smlouvy nebo smlouvy o dílo.

Za Materiál, jehož cena není zahrnuta v ceně servisních služeb v kategorii řešení incidentů, je Poskyvatel oprávněn účtovat nejvýše cenu obvyklou. Poskyvatel se zavazuje oznámit Objednateli dopředu skutečnost, že pro vyřešení incidentu bude třeba dodat Materiál, jehož cena není zahrnuta v ceně servisních služeb.

5. Ceny uvedené v tomto článku jsou uvedeny bez DPH.

6. K ceně plnění bude připočtena DPH v příslušné výši dle platných právních předpisů účinných v okamžiku poskytování Servisních služeb.

## VI. FAKTURACE A PLATEBNÍ PODMÍNKY

1. Cenu za poskytování servisních služeb se Objednatel zavazuje platit na základě faktur (dále jen „**faktura**“) vystavených Poskytovatelem po uplynutí každého kalendářního čtvrtletí. Fakturou bude vyúčtována:
  - cena servisních služeb v kategoriích maintenance a řešení incidentů dle počtu měsíců, v nichž v kalendářním čtvrtletí trvaly závazky z této smlouvy, není-li dále stanoveno jinak;
  - cena servisních služeb v kategorii Technická podpora a vývoj dle času (počtu hodin) skutečně a účelně stráveného Poskytovatelem při poskytování této kategorie Servisních služeb;nejdříve však za měsíc, v němž bylo dílo převzato Objednatelem. Cena materiálu, jehož cena není zahrnuta v ceně servisních služeb, bude účtována a uhrazena samostatně vedle ceny za poskytování servisních služeb.
2. O poskytování servisních služeb v jednotlivých kalendářních měsících je Poskytovatel povinen Objednateli zasílat výkazy poskytnutých servisních služeb (dále jen „**výkaz**“) k odsouhlasení. Poskytovatel je povinen zasílat výkazy Objednateli k odsouhlasení vždy do 5 pracovních dnů od uplynutí kalendářního měsíce. Faktura může být vystavena až po odsouhlasení všech výkazů poskytnutých servisních služeb pokrývajících účtované kalendářní čtvrtletí Objednatelem.
3. Objednatel je povinen se k výkazu vyjádřit nejpozději do 5 pracovních dnů ode dne jeho obdržení. Vyjádří-li Objednatel s výkazem nesouhlas, projednají smluvní strany výhrady Objednatele k výkazu a Poskytovatel poté předloží Objednateli k odsouhlasení opravený výkaz.
4. Poskytovatel vystaví fakturu nejpozději do 5 pracovních dnů ode dne odsouhlasení posledního z výkazů poskytnutých servisních služeb pokrývajících účtované kalendářní čtvrtletí Objednatelem. Nedílnou součástí faktury musí být Objednatelem odsouhlasené měsíční výkazy poskytnutých servisních služeb pokrývajících účtované kalendářní čtvrtletí.
5. Cena za poskytování servisních služeb je splatná do 30 kalendářních dnů od doručení faktury Objednateli.
6. Veškeré vystavené faktury musí splňovat náležitosti daňového dokladu dle § 29 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o DPH“), náležitosti stanovené § 435 NOZ a náležitosti stanovené touto smlouvou vč. dohodnutých příloh a nedílných součástí. Poskytovatel je povinen použít na Faktuře bankovní účet zveřejněný v registru plátců podle § 96 zákona o DPH.
7. Nebude-li faktura obsahovat některou povinnou nebo dohodnutou náležitost vč. dohodnutých příloh nebo nedílných součástí, nebo bude-li chybně stanovena cena, DPH nebo jiná náležitost faktury, je Objednatel oprávněn tuto fakturu vrátit Poskytovateli k provedení opravy s vyznačením důvodu vrácení. Poskytovatel provede opravu vystavením nové faktury. Od doby odeslání vadné faktury zpět Poskytovateli přestává běžet původní lhůta splatnosti. Celá nová lhůta splatnosti běží opět ode dne doručení nově vyhotovené faktury Objednateli.
8. Daňový doklad (faktura) bude uhrazen mezibankovním převodem z účtu Objednatele na účet Poskytovatele, který je správcem daně (finančním úřadem) zveřejněn způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu ustanovení § 109 odst. 2 písm. c) zákona o DPH.
9. Pokud se po dobu účinnosti této smlouvy Poskytovatel stane nespolehlivým plátcem ve smyslu ustanovení § 109 odst. 3 zákona o DPH, smluvní strany se dohodly, že Objednatel uhradí DPH za zdanitelné plnění přímo příslušnému správci daně. Objednatelem takto provedená úhrada je

považována za uhrazení příslušné části smluvní ceny rovnající se výši DPH fakturované Poskytovatelem.

10. Objednatel neposkytuje Poskytovateli žádné zálohy.

## VII. OSTATNÍ PODMÍNKY PLNĚNÍ PŘEDMĚTU SMLOUVY

1. Poskytovatel se zavazuje, že k okamžiku předání díla Objednateli předloží originál nebo kopii pojistné smlouvy, jejímž předmětem bude pojištění odpovědnosti Poskytovatele za škodu a nemajetkovou újmu způsobenou Poskytovatelem nebo jeho poddodavateli při poskytování služeb třetí osobě s pojistným plněním na jednu pojistnou událost ve výši minimálně 1 000 000,- Kč. Poskytovatel se v této souvislosti zavazuje udržovat pojištění alespoň v uvedené výši v platnosti po celou dobu poskytování servisních služeb dle této smlouvy.
2. Poskytovatel je povinen při poskytování servisních služeb postupovat v souladu se smlouvou a veškerými jejími přílohami, příslušnými ČSN, ČSN EN a českými i evropskými právními předpisy platnými a účinnými v době poskytování plnění.
3. Poskytovatel je oprávněn zajistit provádění částí servisních služeb poddodavateli. Poskytovatel je povinen na žádost Objednatele sdělit identifikační údaje poddodavatelů dle předchozí věty.
4. Poskytovatel je povinen provádět servisní služby poddodavatelem, pokud jím ve své nabídce podané v zadávacím řízení veřejné zakázky prokazoval splnění kvalifikačních předpokladů. Pokud ze závažných objektivních důvodů nebude Poskytovatel schopen zajistit, aby se takový poddodavatel podílel na poskytování servisních služeb, je Poskytovatel oprávněn takového poddodavatele nahradit jiným poddodavatelem pouze na základě předchozího písemného souhlasu Objednatele. Poddodavatel nahrazující původního poddodavatele musí prostřednictvím Poskytovatele prokázat stejnou či vyšší kvalifikaci jako původní nahrazovaný poddodavatel. Objednatel nesmí změnu poddodavatele se stejnou či vyšší kvalifikací jako původní nahrazovaný poddodavatel odmítnout, nejsou-li k tomu dány závažné důvody.
5. Poskytovatel je povinen zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech a informacích, které jsou obsažené v této smlouvě a dále o všech skutečnostech a informacích, které mu byly v souvislosti s touto smlouvou nebo jejím plněním jakkoliv zpřístupněny, předány či sděleny, nebo o nichž se jakkoliv dozvěděl, vyjma těch, které jsou v okamžiku, kdy se s nimi Poskytovatel seznámil, prokazatelně veřejně přístupné nebo těch, které se bez zavinění Poskytovatele veřejně přístupnými stanou (dále jen „*důvěrné informace*“). Poskytovatel nesmí důvěrné informace použít v rozporu s jejich účelem, nesmí je použít ve prospěch svůj nebo třetích osob a nesmí je použít ani v neprospěch Objednatele. Poskytovatel se dále zavazuje zejména zajistit ochranu dat, které obsahují informace o osobních nebo citlivých údajích třetích osob, s nimiž přijde Poskytovatel (resp. jeho zaměstnanci) do kontaktu v rámci plnění této smlouvy, a to v souladu se zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, a nařízením evropského parlamentu a rady (EU) 2016/679 ze dne 27.04.2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů), tzn. zejména zabezpečit, aby byla zachována mlčenlivost o těchto údajích, o všech bezpečnostních opatřeních, a aby zaměstnanci vyvíjeli snahu zabránit jakémukoliv zneužití těchto údajů jinou osobou. Povinnosti dle tohoto odstavce je Poskytovatel povinen zachovávat i po zániku závazku z této smlouvy, vyjma případů, kdy se důvěrné informace stanou prokazatelně veřejně přístupné bez zavinění Poskytovatele. Povinnosti dle tohoto odstavce se nevztahují na případy, kdy je Poskytovatel povinen zveřejnit důvěrnou informaci na základě povinnosti uložené Poskytovateli platným právním předpisem nebo rozhodnutím orgánu veřejné moci.

6. Poskytovatel je povinen při poskytování servisních služeb respektovat a dodržovat pokyny Objednatele. V případě nevhodných pokynů Objednatele je Poskytovatel povinen na nevhodnost těchto pokynů Objednatele písemně upozornit, v opačném případě nese Poskytovatel zejména odpovědnost za škodu a nemajetkovou újmu, která v důsledku nevhodných pokynů Objednateli nebo třetím osobám vznikla.
7. Objednatel je povinen spolupracovat s Poskytovatelem a poskytovat mu veškerou nutnou součinnost potřebnou pro řádné poskytování servisních služeb podle této smlouvy. V pracovní době je Objednatel povinen poskytnout součinnost během 60 minut od doručení žádosti o součinnost Objednateli. Mimo pracovní dobu je Objednatel povinen poskytnout součinnost do 60 minut od doručení žádosti o součinnost Objednateli. Objednatel je povinen informovat Poskytovatele o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro poskytování servisních služeb dle této smlouvy.
8. Pokud Objednatel neposkytne součinnost dle tohoto článku, má Poskytovatel právo požadovat od Objednatele posunutí stanovených termínů o dobu, po kterou nemohl Poskytovatel poskytovat servisní služby dle této smlouvy z důvodu neposkytnutí součinnosti. Objednatel je povinen takovému požadavku vyhovět.
9. Objednatel je povinen poskytnout Poskytovateli součinnost k zajištění vzdáleného přístupu Poskytovateli výhradně pro účely poskytování servisních služeb podle této smlouvy.
10. Smluvní strany spolu budou komunikovat způsobem stanoveným v příloze č. 1 této smlouvy.
11. Písemné oznámení o změnách ve smlouvě uvedených kontaktních údajů Poskytovatele nebo webové adresy Service desk předá Poskytovatel Objednateli alespoň pět dní před očekávanou změnou.
12. Poskytovatel odpovídá za kvalitu, všeobecnou a odbornou správnost poskytovaných servisních služeb. Poskytovatel je povinen při poskytování servisních služeb dle této smlouvy postupovat s odbornou péčí podle svých nejlepších znalostí a schopností, přičemž při své činnosti je povinen chránit zájmy a dobré jméno Objednatele.
13. Poskytovatel bere na vědomí, že Zdravotnické operační středisko Zdravotnické záchranné služby Olomouckého kraje je prvkem kritické infrastruktury, jehož správcem je Objednatel. S ohledem na uvedené Objednatel informuje Poskytovatele, že je povinen poskytovat plnění dle Smlouvy zejm. v souladu se zákonem č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti), ve znění pozdějších předpisů, a v souladu s vyhláškou č. 82/2018 Sb., o bezpečnostních opatřeních, kybernetických bezpečnostních incidentech, reaktivních opatřeních, náležitostech podání v oblasti kybernetické bezpečnosti a likvidaci dat (vyhláška o kybernetické bezpečnosti), resp. tak, aby se Poskytovatel vyvaroval jakékoliv činnosti, jež by mohla být označena za porušení uvedených právních předpisů. Zároveň Objednatel Poskytovatele informuje, že na základě této smlouvy Poskytovatel naplňuje definici povinné osoby dle § 2 písm. g) zákona o kybernetické bezpečnosti, tj., že je provozovatelem informačního systému kritické informační infrastruktury.
14. Poskytovatel je povinen zachovat bezpečnost informací a dat obsažených v informačních systémech spravovaných Objednatelem, které budou plněním této smlouvy dotčeny, a to zejm. z pohledu důvěrnosti, dostupnosti a integrity. Plnění dle této smlouvy je Poskytovatel povinen poskytovat tak,

aby důvěrnost, dostupnost a integrita informací a dat dle předchozí věty nebyla přerušena, ohrožena, ani omezena. Je-li k plnění dle smlouvy nezbytné důvěrnost, dostupnost či integritu dat omezit, ohrozit nebo přerušit, může tak Poskytovatel učinit pouze po předchozím souhlasu Objednatele a jen v rozsahu Objednatelem předem odsouhlaseném.

15. Poskytovatel není oprávněn užít informace ani data obsažená v informačních systémech spravovaných Objednatelem, které budou plněním této smlouvy dotčeny. Je-li užítí informací či dat dle předchozí věty nezbytné k plnění dle smlouvy, může je Objednatel využít jen po předchozím souhlasu Objednatele a jen v rozsahu Objednatelem předem odsouhlaseném.

16. Objednatel je oprávněn kontrolovat kdykoliv a jakýmkoliv způsobem, zda Poskytovatel řádně plní veškeré povinnosti, které Poskytovateli z této smlouvy vyplývají. Objednatel je oprávněn kontrolu provádět i v provozovnách Poskytovatele a na jiných místech, kde Poskytovatel provádí činnosti, které souvisí s činností Poskytovatele dle této smlouvy. Poskytovatel je povinen poskytnout Objednateli ke kontrole dle tohoto odstavce potřebnou součinnost.

17. Poskytovatel je povinen dodržovat veškeré bezpečnostní politiky Objednatele. Objednatel je povinen před zahájením plnění dle této smlouvy Poskytovatele seznámit s bezpečnostní politikou Objednatele. O seznámení Poskytovatele s bezpečnostní politikou Objednatele bude vyhotoven zápis.

18. Poskytovatel je povinen v průběhu plnění této smlouvy průběžně spolupracovat s Objednatelem za účelem identifikace významných změn a jejich dopadů do oblasti kybernetické bezpečnosti Objednatele v souladu s § 11 vyhlášky č. 82/2018 Sb., o bezpečnostních opatřeních, kybernetických bezpečnostních incidentech, reaktivních opatřeních, náležitostech podání v oblasti kybernetické bezpečnosti a likvidaci (vyhláška o kybernetické bezpečnosti).

19. Poskytovatel je povinen informovat Objednatele

- a. o kybernetických bezpečnostních incidentech souvisejících s plněním této smlouvy, a to ihned poté, co k incidentu dojde,
- b. o způsobu řízení rizik na straně Poskytovatele a o zbytkových rizicích souvisejících s plněním této smlouvy, a to do 5 pracovních dnů od nabytí účinnosti smlouvy,
- c. o významné změně ovládání Poskytovatele podle zákona č. 90/2012 Sb., o obchodních společnostech a družstvech (zákon o obchodních korporacích), ve znění pozdějších přepisů (dále jen „ZOK“), nebo změně vlastnictví zásadních aktiv, popřípadě změně oprávnění nakládat s těmito aktivy, využívaných Poskytovatelem k plnění podle smlouvy, a to neprodleně poté, kdy k takové změně dojde.

20. Dojde-li k ukončení této smlouvy jinak než splněním předmětu smlouvy, je Poskytovatel povinen dle pokynů Objednatele učinit veškerá nezbytná bezpečnostní opatření ve smyslu zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické



bezpečnosti) tak, aby ukončením této smlouvy nedošlo k narušení bezpečnosti informačních systémů, jejichž je Objednatel správcem.

21. Bude-li na základě této smlouvy poskytována jakákoliv dokumentace v elektronické podobě, musí být předána v otevřeném, strojově čitelném formátu, např. \*.pdf, nebo \*.doc.

22. Získá-li Poskytovatel v souvislosti s plněním této smlouvy jakákoliv data, která nebudou nezbytná pro splnění předmětu této smlouvy, neprodleně taková data zlikviduje v souladu s pokyny Objednatele a pravidly vyplývajícími z vyhlášky č. 82/2018 Sb., o bezpečnostních opatřeních, kybernetických bezpečnostních incidentech, reaktivních opatřeních, náležitostech podání v oblasti kybernetické bezpečnosti a likvidaci (vyhláška o kybernetické bezpečnosti). Likvidaci ostatních získaných dat Poskytovatel provede stejným způsobem, a to neprodleně po splnění předmětu této smlouvy. Poskytovatel je povinen si vždy před provedením likvidace dat vyžádat pokyny Objednatele.

23. Jedenkrát za 3 měsíce trvání účinnosti smlouvy Objednavatel vyvolá jednání Objednatele a Poskytovatele k poskytovanému plnění dle této smlouvy. Objednatel pozve Poskytovatele na společné jednání alespoň 3 pracovní dny předem. Objednatel v pozvánce uvede zejména datum, místo, čas a program jednání. Za Poskytovatele je povinen se účastnit jednání projektový manažer Ing. Monika Pidrmanová, e-mail: monika.pidrmanova@rcs-kladno.net, tel.: 604546952 a další osoby za Poskytovatele s příslušnou odborností ve vztahu k programu jednání. Pravidelným předmětem jednání bude zejména:

- Přehled o aktuálním stavu a provozu systému,
- Přehled plnění úkolů, řešení incidentů a Požadavků,
- Pravidelné informování o vývojovém plánu SW,
- Projednání případných požadavků na změny IS a servisních služeb.

24. Místem plnění dle této smlouvy jsou veškeré výjezdové základny dle přílohy č. 2 této smlouvy, pokud nejsou servisní služby poskytovány vzdáleným přístupem.

## VIII. TRVÁNÍ A UKONČENÍ SMLOUVY

1. Tato smlouva je uzavřena na dobu neurčitou. Poskytovatel je povinen zahájit plnění této smlouvy současně s převzetím díla Objednatelem dle smlouvy o dílo.
2. Smluvní strany jsou oprávněny tuto smlouvu kdykoliv vypovědět bez udání důvodů. Výpovědní doba činí 6 měsíců a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícím po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena druhé smluvní straně.
3. Objednatel je oprávněn (kromě případů uvedených v § 2001 NOZ) od této smlouvy písemně odstoupit:
  - byl-li pravomocně zjištěn úpadek Poskytovatele a rozhodnuto o způsobu řešení úpadku konkursem, nebo byl-li insolvenční návrh pravomocně zamítnut pro nedostatek majetku Poskytovatele;
  - jestliže Poskytovatel nevyřeší incident Objednatele, který brání Objednateli řádnému užívání díla, a to ani v Objednatelem dodatečně stanovené lhůtě poté, co na tento incident Poskytovatele nejméně dvakrát upozornil

- v případě významné změny ovládnání Poskytovatele dle ZOK nebo významné změny kontroly nad Poskytovatelem, nebo změny vlastnictví zásadních aktiv, využívaných Poskytovatelem k plnění podle smlouvy, popřípadě změny oprávnění nakládat s těmito aktivy nebo změny kontroly nad nimi.
4. Ukončení smlouvy odstoupením, nebo výpovědí se mimo jiné nedotýká ujednání o odpovědnosti Poskytovatele a o sankcích, které zavazují smluvní strany i po skončení této smlouvy.
  5. Jestliže Objednatel nebo Poskytovatel odstoupí od smlouvy o dílo nebo smlouva o dílo bude jinak ukončena, aniž by bylo provedeno dílo, tato servisní smlouva zaniká v den účinnosti odstoupení od smlouvy o dílo, nebo jiným ukončením smlouvy o dílo dle tohoto odstavce.

## IX. ODPOVĚDNOST POSKYTOVATELE A SANKCE

1. Poskytovatel odpovídá za veškeré škody a nemajetkové újmy, které vzniknou Objednateli v důsledku porušení této smlouvy Poskytovatelem. Poskytovatel je povinen nahradit takto vzniklou škodu a nemajetkovou újmu v plném rozsahu, včetně případných sankcí udělených Objednateli orgány veřejné moci, jejichž příčinou bylo porušení povinností Poskytovatele dle této smlouvy.
2. Dostane-li se Objednatel do prodlení s placením úhrady za servisní služby poskytované dle této smlouvy, je povinen zaplatit Poskytovateli úrok z prodlení ve výši dle platných právních předpisů.
3. Jestliže dostupnost IS klesne pod hodnotu dle čl. III odstavce 5 **Chyba! Nenalezen zdroj odkazů.** Smlouvy, je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši:
  - a. 2.000,- Kč za každý kalendářní měsíc, ve kterém dostupnost IS nedosáhne hodnoty 99,5 %, ale dosáhne hodnoty alespoň 99,2 %;
  - b. 5.000,- Kč za každý kalendářní měsíc, ve kterém dostupnost IS nedosáhne hodnoty 99,2 %, ale dosáhne hodnoty alespoň 98,5 %;
  - c. 10.000,- Kč za každý kalendářní měsíc, ve kterém dostupnost IS nedosáhne hodnoty 98,5 %, ale dosáhne hodnoty alespoň 97 %;
  - d. 20.000,- Kč za každý kalendářní měsíc, ve kterém dostupnost IS nedosáhne hodnoty 97 %, ale dosáhne hodnoty alespoň 95 %;
  - e. 30.000,- Kč za každý kalendářní měsíc, ve kterém dostupnost IS nedosáhne hodnoty 95 %.
4. Dostane-li se Poskytovatel do prodlení s reakcí na incident dle přílohy č. 1 této smlouvy, je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 2.000 Kč za každou započatou hodinu prodlení s reakcí na každý incident samostatně.
5. V případě prodlení Poskytovatele s vyřešením incidentu dle přílohy č. 1 této smlouvy, je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 5.000 Kč za každou započatou hodinu prodlení s vyřešením každého incidentu samostatně.
6. Ustanovením o smluvních pokutách není dotčeno právo Objednatele na náhradu škody či nemajetkové újmy. Smluvní strany se výslovně dohodly, že Objednatel je vedle smluvních pokut oprávněn požadovat po Poskytovateli též v plném rozsahu náhradu škody a nemajetkové újmy způsobené porušením povinnosti, na kterou se vztahuje smluvní pokuta.
7. V případě, že Objednateli vznikne nárok na smluvní pokutu dle této smlouvy vůči Poskytovateli, je Objednatel oprávněn započíst pohledávku z titulu smluvní pokuty oproti nároku Poskytovatele na úhradu jím vystavené faktury.

## X. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Smluvní strany se dohodly, že Poskytovatel není oprávněn postoupit nebo zastavit pohledávku za Objednatelem z této smlouvy bez předchozího písemného souhlasu Objednatele. Poskytovatel není oprávněn svou pohledávku za Objednatelem z této smlouvy nebo pohledávku na zaplacení smluvní pokuty vzniklé na základě této smlouvy použít k jednostrannému započtení na pohledávku Objednatele za Poskytovatelem.
2. Poskytovatel na sebe bere nebezpečí změny okolností ve smyslu § 1765 odst. 2 NOZ.
3. Vzhledem k veřejnoprávnímu charakteru Objednatele Poskytovatel výslovně prohlašuje, že je s touto skutečností obeznámen a souhlasí se zveřejněním této smlouvy v rozsahu a za podmínek vyplývajících z příslušných platných právních předpisů, zejména se zveřejněním celého textu smlouvy v registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „*Zákon o registru smluv*“). Smluvní strany se dohodly, že zákonnou povinnost dle § 5 odst. 2 Zákona o registru smluv splní Objednatel.
4. Předmětem této smlouvy není zpracování osobních údajů Poskytovatelem. S osobními údaji se může Poskytovatel dostat do styku v rámci plnění této smlouvy pouze nahodile. Seznámí-li se Poskytovatel v rámci plnění této smlouvy s jakýmkoliv osobními údaji, jejichž správcem je Objednatel, není oprávněn s nimi jakkoliv nakládat, přičemž je povinen zajistit jejich bezpečnost v souladu s příslušnými právními předpisy, zejména zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, a nařízením evropského parlamentu a rady (EU) 2016/679 ze dne 27.04.2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů), a dostát povinnosti mlčenlivosti ve smyslu čl. VII odst. 5 této smlouvy.
5. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a může být měněna pouze písemnými dodatky k této smlouvě podepsanými Objednatelem a Poskytovatelem.
6. Tato smlouva je uzavřena v elektronické podobě.
7. Poskytovatel prohlašuje, že se před uzavřením této smlouvy nedopustil v souvislosti se zadávacím řízením veřejné zakázky sám nebo prostřednictvím jiné osoby žádného jednání, jež by odporovalo zákonu nebo dobrým mravům nebo by zákon obcházelo, zejména že nenabízel žádné výhody osobám podílejícím se na zadání veřejné zakázky, a že se zejména ve vztahu k ostatním účastníkům nedopustil žádného jednání narušujícího hospodářskou soutěž.
8. Nedílnou součástí této smlouvy je tato příloha:

**Příloha č. 1 – Specifikace servisních služeb**  
**Příloha č. 2 – Seznam výjezdových základen**

V Olomouci dne 23.10.2020

V Kladně dne 2.11.2020

Ing. Andrea Rakovičová, MBA, ředitelka

PhDr. Marie Gruberová, jednatelka



## Příloha č. 1 - Specifikace servisních služeb

### Komunikace smluvních stran

Smluvní strany se dohodly na následujících prostředcích komunikace v závislosti na kategorii servisních služeb:

Maintenance	prostřednictvím E-mailu
Technická podpora	prostřednictvím E-mailu, hot-line (24/7/365), Service desk
Řešení incidentů	hot-line (24/7/365), Service desk s následným potvrzením incidentu E-mailem

Pověřenou osobou Objednatele je:

Ing. Jan Stráský, tel. 777746372, e-mail: [jan.strasky@zsol.cz](mailto:jan.strasky@zsol.cz)

Pověřenou osobou Poskytovatele je: Ing. Tomáš Hošek, tel. 602 575 162, email: [tomas.hosek@rcs-kladno.net](mailto:tomas.hosek@rcs-kladno.net)

Webová adresa Service Desk Poskytovatele je: <https://helpdesk.rcs-kladno.net/>

Telefonní číslo Hot-line Poskytovatele je: +420 312 240 712 /+420 602 575 311

### Maintenance

Maintenance (pravidelná údržba) dle této smlouvy je realizována poskytovatelem v pravidelném intervalu jednoho měsíce. Maintenance bude prováděna dle povahy plnění buď automaticky, nebo dle pokynu Objednatele pomocí vzdáleného přístupu, v místě sídla Objednatele nebo na pracovištích uvedených v příloze č. 2 této smlouvy, nebo na místě určeném Objednatelem.

Maintenance bude Poskytovatel provádět tak, aby co možná nejvíce zamezil vzniku jakýchkoli incidentů, které by znemožňovaly řádné užívání díla Objednateli, a aby byla splněna dostupnost IS dle čl. III odstavce **Chyba! Nenalezen zdroj odkazů.** této smlouvy po celou dobu účinnosti této smlouvy.

Přesný termín provádění maintenance bude Objednateli Poskytovatelem oznámen minimálně 3 dny před plánovanou návštěvou technika Poskytovatele a Objednatelem následně do 24 hodin potvrzen. Pokud nebude termín Objednatelem odmítnut, považuje se automaticky za schválený.

Služby poskytované v rámci maintenance:

- Aplikace patchů, aktualizace OS, BIOS, firmware,
- Profylaktické prohlídky HW a síťové infrastruktury,
- Správa datového prostoru, importy dat z externích zdrojů (databáze léků, automatická aktualizace místopisných dat z RÚIAN, ...)
- Správa telefonie
- Integrace sítě PEGAS
- Správa nahrávání všech kanálů

- Osobní přítomnost pracovníka dodavatelské firmy na místě při instalaci s předpokládaným výpadkem 30 min. a déle
- Přístup k opravným balíčkovým
- Pravidelná profylaxe IS
- Úprava IS dle legislativních změn
- Kontrola funkcí IS
- Aktualizace a upgrade SW a firmwaru
- Pravidelné mechanické čištění HW
- Údržba dokumentace
- Vedení dokumentace o stavu IS
- Provoz Hot-line

### Technická podpora a vývoj

V rámci servisních služeb kategorie technická podpora a vývoj dle této smlouvy jsou poskytovány následující služby:

- Konzultační služby
- Realizace požadavků na novou funkcionalitu IS

Reakční doba servisních služeb v této kategorii je 48 hod.

Doba vyřešení servisních služeb v této kategorii je dle domluvy

Servisní služby v této kategorii budou poskytovány dle jednotlivých požadavků Objednatele v předpokládaném rozsahu 10 hod./měsíc. Objednatel však není tímto rozsahem vázán, přičemž je oprávněn tento rozsah nevyčerpat, případně překročit.

### Řešení incidentů

Pohotovost a příjem incidentů v režimu 7x24, řešení incidentů zejména v těchto oblastech:

- Hardware - serverová část, storage, UPS, síťová infrastruktura,
- Koncové dispečerské pracoviště,
- Databáze, virtualizace, replikace SW - odstraňování problémů s SQL a aplikacemi
- Integrace telefonie
- Aplikační software
- Spolupráce při lokalizaci příčin problémů ASW, které mají primární původ v systémech třetích stran

### Pojmy

#	Pojem	Význam
1	Incident	Indikovaný problém technologie, případně části IS, který není v souladu s dokumentovaným stavem akceptovaného řešení.
2	Požadavek (žádost o službu)	Žádost o službu, která má být poskytnuta – např. žádost o informaci nebo radu, o obnovení hesla, o nastavení systému, nebo o instalaci PC.

3	Doba nahlášení	Doba (datum, čas), kdy Objednatel nahlásil incident prostřednictvím smluvního kanálu
4	Reakční doba (reakce)	Doba (datum, čas), kdy Poskytovatel potvrdil přijetí hlášení o incidentu na email Objednatele, a potvrdil zahájení řešení incidentu
5	Doba vyřešení (Vyřešení)	Vyřešením se pro účely této smlouvy rozumí: a) obnovení funkčnosti informačního systému tak, že je možné užívání produktu nebo Systému nebo dat v původním rozsahu běžným způsobem nebo  b) v případě incidentů kategorie A obnovení funkčnosti informačního systému tak, že je možné užívání produktu nebo Systému nebo dat v částečném rozsahu náhradním způsobem tak, aby incident mohl být přeřazen do kategorie B či C.
6	SLA	Konkrétní smluvní parametry pro poskytování služeb v daných kategoriích servisních služeb.

Níže jsou uvedeny základní kategorie incidentů, které jsou následně využity pro potřeby stanovení kategorií servisních služeb:

Kategorie	Popis
A	Situace, kdy IS nebo část IS není zcela funkční, neumožňuje práci uživatelů se systémem a nelze používat pro podporu procesů ZZS OK. Vztahuje se na případy, kdy je systém zcela nefunkční z důvodů na straně IS nebo jeho části, na niž je poskytovatel povinen poskytovat servisní služby
B	Situace, kdy IS nebo část IS je částečně funkční, umožňuje částečné poskytování služeb, po přechodnou dobu se sníženým komfortem uživatelů, případně provizorním způsobem z důvodů na straně IS nebo jeho části, na niž je poskytovatel povinen poskytovat servisní služby.
C	Nedostatky a vady drobného rozsahu, které nebrání užívání IS nebo jeho části, nicméně nejsou v souladu s předaným a dokumentovaným stavem IS nebo jeho části.
REQ	Požadavek na služby, které nejsou chápány jako vada IS nebo jeho části

Základní parametry pro jednotlivé kategorie servisních služeb

Kategorie incidentu	A		B		C		REQ
	Reakční doba (SLA)	Vyřešení	Reakční doba (SLA)	Vyřešení	Reakční doba (SLA)	Vyřešení	Vyřešení
	1 hodina	12 hodin	4 hodiny	2 pracovní dny	1 pracovní dny	Po dohodě	Po dohodě

### Metodika výpočtu dostupnosti IS pro operační řízení ZZS

Pro potřeby výpočtu dosažené dostupnosti IS (požadovaná úroveň SLA 99,5 %) bude využita měsíční suma výpadků IS v kategorii incidentu A na základě údajů monitoringu Objednatele.

Pro výpočet skutečně dosažené dostupnosti IS se pak použije následující vzorec:

$$\text{Dostupnost IS} = \frac{(\text{TS} - \text{TH})}{\text{TS}} \times 100\%$$

**TS** značí celkový počet hodin, po které má být v daném kalendářním měsíci IS provozován, s výjimkou doby oprávněného omezení provozu IS.

**TH** značí celkový počet hodin, po které byl IS nedostupný nebo neplnil svoji funkci (kategorie A incidentu), s výjimkou doby oprávněného omezení provozu IS

Do měsíční nedostupnosti IS nebudou napočítány výpadky ani přerušení nebo vady IS vyplývající zejména z níže uvedených příčin:

- Objednatel požaduje od Poskytovatele otestování funkcí IS, ačkoliv nebyla ohlášena ani detekována žádná porucha.
- IS je změněn nebo upraven na pokyn Objednatele a s jeho vědomím takovým způsobem, že parametry definované dostupnosti nemohou být splněny.
- V případě zásahu vyšší moci
- Jakékoliv přerušení přímo vyplývající z poruch nebo nedostatků IS nebo zařízení způsobených Objednatelem např. výpadek napájení.
- Poruchy způsobené výpadky vybavení nebo systémů zajištěných Objednatelem nebo jakoukoliv třetí stranou, která není řízena nebo kontrolována Poskytovatelem.
- Doba vzniklá čekáním na prověření funkčnosti IS Objednatelem delší než 30 minut.

## **Příloha č. 2 – Seznam výjezdových základen**

### **Územní odbor Olomouc:**

Zdravotnické operační středisko Aksamitova 8, Olomouc  
Letecká zdravotnická záchranná služba Hněvotínská 60, Olomouc  
Výjezdová základna Aksamitova 8, Olomouc  
Výjezdová základna Hněvotínská 60, Olomouc  
Výjezdové základna Jívavská 20, Šternberk  
Výjezdové základna Nemocniční 260, Uničov  
Výjezdová základna Cholinská ul. 1008, Litovel

### **Územní odbor Prostějov:**

Výjezdová základna Wolkerova 8, Prostějov  
Výjezdová základna Chmelnice 732, Konice

### **Územní odbor Přerov:**

Výjezdová základna Dvořákova 75, Přerov  
Výjezdová základna Zborovská 1910, Hranice

### **Územní odbor Šumperk:**

Výjezdová základna Nerudova 41, Šumperk  
Výjezdová základna Smetanova 13, Zábřeh  
Výjezdová základna Nádražní 35, Mohelnice  
Výjezdová základna Hlavní 190, Hanušovice

### **Územní odbor Jeseník:**

Výjezdové základna Lipovská 103, Jeseník  
Výjezdové základna Tř. Míru 355, Javorník