



Č. Poskytovatele: 455/2020

Č. Objednatele: 225 LK / 78 / 2020

654324

20.11.2020



SERVISNÍ SMLOUVA

uzavřená podle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále „Smlouva“)

Smluvní strany

Objednatel:

Obchodní firma	Zdravotnická záchranná služba Libereckého kraje, p.o.
Se sídlem	Klášteří 954/5, 460 01 Liberec
Zapsaná	v OR vedeném Krajským soudem v Ústí nad Labem, Pr. 738
IČ	46744991
DIČ	CZ46744991
Zastoupená	MUDr. Luděk Kramářem, MBA, ředitelem
Bankovní spojení	xxxx

(dále „Objednatel“)

a

Poskytovatel:

Název	ICZ a.s.
Se sídlem	Na hřebenech II 1718/10, Nusle, 140 00 Praha 4
Zapsaná	v OR vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 4840
IČ	25145444
DIČ	CZ 699000372
Zastoupená	Ing. Michalem Buškem, na základě plné moci
Bankovní spojení	xxxx

(dále „Poskytovatel“)

(Objednatel a Poskytovatel dále společně jako „Smluvní strany“ a jednotlivě jako „Smluvní strana“)

1. ÚČEL SMLOUVY

- 1.1. Účelem této Smlouvy je zajištění provozu a rozvoje systému specifikovaného v Příloze č. 1 Smlouvy (dále „**Systém**“) a to za podmínek uvedených v této Smlouvě.

2. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 2.1. Předmětem Smlouvy je povinnost Poskytovatele (i) zajišťovat podporu provozu a rozvoj Systému prostřednictvím servisních služeb průběžně poskytovaných Objednateli (dále „**Podpora**“) a (ii) poskytnout na základě dílčích objednávek Objednatele doplňkové služby (dále „**Doplňkové služby**“), to vše řádně a včas a za podmínek uvedených v této Smlouvě (Podpora a Doplňkové služby dále společně jako „**Služby**“). Služby jsou podrobně specifikovány v jednotlivých katalogových listech obsažených v Příloze č. 2 a č. 3 Smlouvy.
- 2.2. Objednatel se zavazuje za poskytnuté Služby hradit Poskytovateli cenu specifikovanou v Příloze č. 4 Smlouvy (dále „**Cena**“).

3. MÍSTO PLNĚNÍ

- 3.1. Místem plnění pro poskytování Služeb je sídlo Objednatele na adrese ZZS LK, Klášterní 954/5, 460 01 Liberec. Služby, jejichž povaha to umožňuje, mohou být poskytovány rovněž formou vzdáleného přístupu.

4. CENA SLUŽEB A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 4.1. Ceny za poskytnuté Služby jsou specifikovány v Příloze č. 4 Smlouvy.
- 4.2. Ceny uvedené ve Smlouvě jsou uvedeny (i) bez DPH a (ii) včetně DPH ve výši platné ke dni uzavření této Smlouvy. Dojde-li ke změně sazby DPH, bude Poskyvatelem DPH účtována podle právních předpisů platných a účinných v době uskutečnění zdanitelného plnění. Takováto změna Smlouvy nemusí být sjednána formou písemného dodatku k této Smlouvě.
- 4.3. Poskytovatel vystaví a zašle Objednateli příslušnou fakturu za poskytnuté Služby vždy do 10 kalendářních dnů následujícího měsíce po skončení příslušného kvartálu, ve kterém byla příslušná Služba poskytována.
- 4.4. Faktury jsou splatné do třiceti (30) kalendářních dnů od jejich doručení. K uhrazení faktury dojde připsáním částky z účtu Objednatele ve prospěch účtu Poskytovatele.
- 4.5. Jednotlivé faktury musí obsahovat všechny náležitosti řádného účetního a daňového dokladu ve smyslu příslušných právních předpisů, zejména § 29 zák. č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty v platném znění a § 435 zák. č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále „**Občanský zákoník**“).
- 4.6. V případě, že faktura nebude mít odpovídající náležitosti stanovené v této Smlouvě, je Objednatel oprávněn zaslat ji ve lhůtě do 5 dnů od jejího doručení zpět Poskytovateli k doplnění či opravě příslušných údajů, aniž by se tak Objednatel dostal do prodlení se zaplacením příslušné částky. V takovém případě počíná lhůta splatnosti běžet znovu od opětovného doručení náležitě doplněné či opravené faktury Poskyvatelem Objednateli.

5. LICENČNÍ UJEDNÁNÍ

- 5.1. V případě, že součástí výstupů plnění Poskytovatele dle této Smlouvy je i plnění, které naplňuje znaky autorského díla ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů (dále „**Autorský zákon**“), je k těmto výstupům plnění Poskytovatele poskytována licence za podmínek sjednaných dále v tomto článku a v souladu s příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku.
- 5.2. Objednatel je oprávněn veškeré výstupy Služeb Poskytovatele považované za autorské dílo ve smyslu Autorského zákona (dále „**Autorské dílo**“) užívat dle níže uvedených podmínek:
- i. Objednatel je oprávněn od okamžiku účinnosti poskytnutí licence k Autorskému dílu užívat toto Autorské dílo v rozsahu nezbytném pro účely, k nimž jsou či budou určeny.
 - ii. Objednatel takto udělenou licenci není povinen využít.
 - iii. Poskytovatel uděluje Objednateli licenci jako nevýhradní, časově a místně neomezenou.
- 5.3. Odměna za poskytnutí licence k Autorským dílům je zahrnuta vždy v ceně příslušných poskytnutých Služeb.

6. PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

- 6.1. V rámci realizace předmětu plnění Smlouvy má každá Smluvní strana zejména následující povinnosti:
- i. vzájemně spolupracovat a poskytovat druhé Smluvní straně veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých povinností vyplývajících ze Smlouvy;
 - ii. neprodleně informovat druhou Smluvní stranu o vzniku nebo hrozícím vzniku překážky plnění mající podstatný vliv na řádné a včasné plnění dle Smlouvy;
 - iii. poskytovat druhé Smluvní straně úplné, pravdivé a včasné informace o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění dle Smlouvy;
 - iv. plnit své povinnosti vyplývající ze Smlouvy tak, aby nedocházelo k (i) prodlení s plněním povinností vázaných k jednotlivým termínům nebo (ii) prodlení s úhradou příslušných peněžních závazků.
- 6.2. V rámci poskytování Služeb má Poskytovatel zejména následující povinnosti:
- i. postupovat při plnění Smlouvy řádně tak, aby bylo dosaženo účelu Smlouvy;
 - ii. poskytovat Služby v souladu se Smlouvou, řádně a včas a v souladu příslušnými obecnými standardy v odvětví a relevantními technickými normami;
 - iii. zajistit dostatečnou kapacitu svých pracovníků s odpovídající kvalifikací a zkušenostmi pro poskytování Služeb.
 - iv. poskytovat Služby v souladu s platnými a účinnými obecně závaznými právními předpisy, dle současného stavu techniky, jakož i v souladu se všemi normami obsahujícími technické specifikace a technická řešení, technické a technologické postupy nebo jiná určující kritéria, tak jak vyplývají i z právních předpisů.

6.3. Poskytovatel neodpovídá za:

- i. vady způsobené Objednatelem, třetí stranou nebo událostí, ležící mimo odpovědnost Poskytovatele (vyšší moc);
- ii. obsahovou správnost provozních dat uložených v datové základně Systému;
- iii. tvorbu a archivaci bezpečnostních kopií operačního systému, databázového systému a provozovaného Systému;
- iv. zálohování a archivaci provozních dat;
- v. vady Systému vzniklé neodborným zásahem Objednatele nebo třetí osoby v rozporu s poskytnutou dokumentací.

6.4. V rámci plnění Smlouvy má Objednatel zejména následující povinnosti:

- i. poskytovat potřebnou součinnost podle požadavků Poskytovatele;
- ii. zajistit technicko-organizační podmínky a informace potřebné pro realizaci předmětu této Smlouvy;
- iii. předávat Poskytovateli veškeré podklady potřebné pro realizaci předmětu této Smlouvy;
- iv. zajistit konzultace k vyjasnění obsahu poskytovaných Služeb;
- v. umožnit Poskytovateli přístup k podporované části Systému tak, aby mohl plnit povinnosti z této Smlouvy a případné změny přístupu předem Poskytovateli oznámit;
- vi. předem projednat s Poskytovatelem všechny případné změny provozní platformy Systému a další skutečnosti související s plněním předmětu této Smlouvy;
- vii. neprovádět bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele žádné zásahy do konfigurace a nastavení systémových parametrů podporované části Systému.

7. OCHRANA INFORMACÍ

7.1. Objednatel i Poskytovatel jsou si vědomi toho, že v rámci plnění této Smlouvy:

- i. si mohou vzájemně úmyslně nebo i opomenutím poskytnout informace, které budou považovány za důvěrné, přičemž tyto informace mohou též představovat předmět obchodního tajemství ve smyslu ustanovení § 504 Občanského zákoníku (dále „**Důvěrné informace**“);
- ii. mohou jejich zaměstnanci získat činností druhé Smluvní strany nebo i jejím opomenutím přístup k Důvěrným informacím druhé strany.

7.2. Důvěrné informace nezahrnují informace již veřejně známé a informace získané od třetí strany, která byla oprávněna tyto informace šířit.

7.3. Veškeré Důvěrné informace zůstávají výhradním vlastnictvím předávající Smluvní strany a přijímající Smluvní strana vyvine pro zachování jejich důvěrnosti a pro jejich ochranu stejné úsilí, jako by se jednalo o její vlastní důvěrné informace.

7.4. Pro účely této Smlouvy se za Důvěrné informace pokládají veškeré informace, které si Smluvní strany v souvislosti s touto Smlouvou vymění o své činnosti i záměrech a to před podpisem

této Smlouvy a/nebo při podpisu této Smlouvy a/nebo kdykoliv po podpisu této Smlouvy, ve formě písemné či ústní, případně prostřednictvím jiných technických prostředků, a výslovně je označí jako „důvěrné“. Za Důvěrné informace se dále pokládají i bez toho, aniž by jako „důvěrné“ byly označeny:

- i. veškeré informace a jakékoliv údaje týkající se činnosti, produktů, výrobních postupů, podnikatelských plánů a záměrů, know-how, účetních a daňových skutečností, obchodní a cenové strategie,
 - ii. informace o provozních metodách, procedurách a pracovních postupech, smlouvy, dohody nebo jiná ujednání s třetími stranami, organizace, struktura a zabezpečení informačních systémů a technologií.
- 7.5. Smluvní strany se zavazují zachovávat mlčenlivost o Důvěrných informacích a zavazují se, že přijmou odpovídající opatření k ochraně Důvěrných informací. Pro vyloučení pochybností Smluvní strany sjednávají, že bez předchozího písemného souhlasu druhé Smluvní strany není možné Důvěrné informace sdělit jakýmkoli třetím fyzickým či právnickým osobám. V případě udělení písemného souhlasu musí být taková třetí fyzická či právní osoba zavázána zachovávat důvěrnost Důvěrných informací minimálně v rozsahu, který vyplývá z této Smlouvy.
- 7.6. Smluvní strany jsou oprávněny zpřístupnit Důvěrné informace i bez předchozího písemného souhlasu druhé Smluvní strany dle článku 7.5. této Smlouvy svým zaměstnancům, subdodavatelům, poradcům či úředníkům provádějícím kontrolu (např. finanční úřad), kteří budou zavázáni zachovávat mlčenlivost v celém rozsahu stanoveném touto Smlouvou. Kterákoli Smluvní strana je bez jakéhokoli omezení odpovědná za jakékoli porušení povinnosti zachovávat důvěrnost informací svými zaměstnanci, subdodavateli, poradci nebo jakoukoliv jinou osobou, které Smluvní strana takové informace poskytne. Nad rámec výše uvedeného jsou Smluvní strany oprávněny sdělit Důvěrné informace třetí osobě i bez předchozího písemného souhlasu druhé Smluvní strany dle článku 7.5. této Smlouvy v nezbytném rozsahu vyžadovaném příslušným právním předpisem nebo rozhodnutím příslušného soudu nebo příslušného správního či regulačního úřadu.
- 7.7. Po skončení účinnosti této Smlouvy může každá ze Smluvních stran žádat od druhé Smluvní strany vrácení všech poskytnutých materiálů potřebných k plnění předmětu této Smlouvy, jestliže tyto materiály obsahují Důvěrné informace. Druhá Smluvní strana je povinna požadované materiály včetně případných kopií bez zbytečného odkladu vydat.
- 7.8. Smluvní strany se zavazují, že pokud v souvislosti s realizací této Smlouvy při plnění svých povinností přijdou do styku s osobními údaji ve smyslu zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů (dále „**Zákon o zpracování osobních údajů**“), splní veškeré povinnosti stanovené Zákonem o zpracování osobních údajů tak, aby nedošlo k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k těmto údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jejich jinému zneužití třetí osobou.
- 7.9. Práva a povinnosti Smluvních stran vyplývající z tohoto článku jsou pro obě Smluvní strany závazné i po skončení účinnosti této Smlouvy.

8. NÁHRADA ÚJMY

- 8.1. Smluvní strany mají povinnost k náhradě újmy v rámci platných a účinných právních předpisů a Smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení újmám a k jejich minimalizaci.
- 8.2. Žádná ze Smluvních stran neodpovídá za újmu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé Smluvní strany. V případě, že Objednatel poskytl Poskytovateli chybné zadání a Poskytovatel s ohledem na svou povinnost poskytnout Služby s odbornou péčí mohl nebo měl chybnost takového zadání zjistit, smí se ustanovení předchozí věty dovolávat pouze v případě, že na chybné zadání Objednatele písemně upozornil a Objednatel trval na původním zadání.
- 8.3. Žádná ze Smluvních stran nemá povinnost nahradit újmu způsobenou porušením svých povinností vyplývajících z této Smlouvy, bránila-li jí v jejich splnění některá z překážek vylučujících povinnost k náhradě újmy ve smyslu § 2913 odst. 2 Občanského zákoníku. Smluvní strana, u níž nastala okolnost vylučující povinnost k náhradě újmy, je povinna o této skutečnosti neprodleně písemně informovat druhou Smluvní stranu. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání těchto okolností vylučujících odpovědnost.
- 8.4. Žádná ze Smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené prodlením s plněním povinností druhou Smluvní stranou.
- 8.5. Nahrazuje se pouze újma skutečná. V rozsahu povoleném platnými právními předpisy nenese žádná ze Smluvních stran odpovědnost za jakékoli nepřímé, nahodilé nebo následné újmy, újmy způsobené na ztrátách nebo poškození dat nebo újmy spočívající v ušlém zisku nebo ztrátě výnosů nebo jiné finanční ztrátě.

9. SMLUVNÍ POKUTY A SANKCE

- 9.1. Smluvní strany sjednaly, že v případě prodlení s poskytováním Služeb dle této Smlouvy je Objednatel oprávněn požadovat na Poskytovateli uhrazení smluvní pokuty ve výši 500,- Kč za každý započatý den prodlení.
- 9.2. V případě prodlení Objednatele s úhradou plateb sjednaných v této Smlouvě (resp. v jejích dodatcích či dalších dokumentech, uzavřených mezi Smluvními stranami za účelem splnění předmětu této Smlouvy) je Poskytovatel po Objednateli oprávněn požadovat uhrazení úroků z prodlení maximálně v zákonné výši.

10. OPRÁVNĚNÉ OSOBY SMLUVNÍCH STRAN

- 10.1. Každá ze Smluvních stran jmenuje oprávněnou osobu. Oprávněné osoby budou zastupovat příslušnou Smluvní stranu ve smluvních, obchodních a technických záležitostech souvisejících s plněním této Smlouvy (dále „**Oprávněné osoby**“).
- 10.2. Oprávněné osoby jsou oprávněny jménem Smluvních stran provádět veškeré úkony v rámci, objednávání Služeb, vyjednávání podmínek a komunikace, akceptačních procedur, zastupovat Smluvní strany ve změnovém řízení a připravovat dodatky ke Smlouvě pro jejich písemné schválení a podpis osobami oprávněnými zavazovat Smluvní strany (statutární orgán), nebo jejich zplnomocněnými zástupci.
- 10.3. Jména oprávněných osob jako i rozsah jejich oprávnění jsou uvedena v Příloze č. 5 této Smlouvy.

- 10.4. Smluvní strany jsou oprávněny jednostranně změnit Oprávněné osoby bez nutnosti uzavření dodatku ke Smlouvě. V takovém případě jsou povinny takovou změnu druhé Smluvní straně předem písemně oznámit, jinak tato změna nemá vůči druhé Smluvní straně právní účinky.
- 10.5. Smluvní strany se zavazují, že v případě změny své korespondenční adresy budou o této změně druhou Smluvní stranu informovat nejpozději do tří (3) pracovních dnů.

11. TRVÁNÍ SMLOUVY A MOŽNOSTI JEJÍHO UKONČENÍ

11.1. Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu poslední ze Smluvních stran a uzavírá se na dobu neurčitou.

11.2. Tuto Smlouvu lze ukončit:

- i. Písemnou dohodou Smluvních stran, jejíž součástí je i vypořádání vzájemných závazků.
 - ii. Písemným odstoupením od této Smlouvy v případě podstatného porušení této Smlouvy druhou Smluvní stranou. Za podstatné porušení této Smlouvy se považuje:
 - a. prodlení Poskytovatele s plněním nepeněžitých závazků delší než devadesát (90) dnů,
 - b. prodlení jakékoliv Smluvní strany s plněním peněžitých závazků delší než devadesát (90) dnů,
 - c. porušení práv duševního vlastnictví Poskytovatele Objednatelem.
 - iii. Písemným odstoupením od této Smlouvy v případě nepodstatného porušení této Smlouvy druhou Smluvní stranou za podmínek dále stanovených. Jestliže kterákoli Smluvní strana poruší nepodstatným způsobem tuto Smlouvu, je druhá Smluvní strana oprávněna písemně vyzvat porušující Smluvní stranu ke splnění jejích závazků z této Smlouvy. Pokud do třiceti (30) dnů od doručení této výzvy Smluvní strana, která porušila tuto Smlouvu, neučiní uspokojivé kroky k nápravě nebo pokud do šedesáti (60) dnů od této výzvy, nebo do jakékoli delší doby písemně dohodnuté Smluvními stranami, tato Smluvní strana neodstraní porušení závazků této Smlouvy, může druhá Smluvní strana od této Smlouvy odstoupit, aniž by se tím zbavovala výkonu jakýchkoli jiných práv nebo prostředků k dosažení nápravy.
 - iv. Písemnou výpovědí této Smlouvy kteroukoliv ze Smluvních stran bez udání důvodů se šesti (6) měsíční výpovědní dobou, která začne běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé Smluvní straně.
- 11.3. Pokud jakákoliv Smluvní strana bude v úpadku, v likvidaci, pod nucenou správou, může druhá Smluvní strana odstoupit od této Smlouvy okamžitě.
- 11.4. Odstoupení od této Smlouvy je účinné okamžikem doručení oznámení o odstoupení druhé Smluvní straně na adresu uvedenou v záhlaví této Smlouvy, případně na poslední prokazatelně oznámenou korespondenční adresu s tím, že odstoupení od smlouvy má účinky pouze do budoucna.
- 11.5. Smluvní strany jsou povinny do třiceti (30) dnů od ukončení účinnosti této Smlouvy vypořádat písemnou dohodou své vzájemné závazky.

11.6. Ukončením účinnosti této Smlouvy nebo její části nejsou dotčena ustanovení této Smlouvy týkající se smluvní pokuty, ochrany Důvěrných informací, náhrady újmy a jiných nároků a závazků, přetrvávajících ze své povahy i po ukončení Smlouvy.

12. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 12.1. Tato Smlouva nabývá účinnosti **dne 1. 12. 2020**. Podmínkou účinnosti této smlouvy je její zveřejnění v registru smluv. Objednatel Poskytovatele upozorňuje a Poskytovatel bere na vědomí, že Objednatel je osobou uvedenou v § 2 odst. 1 zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (dále „**zákon o registru smluv**“) s tím, že Objednatel se zavazuje zveřejnit tuto Smlouvu, jakož i veškeré její případné dodatky, v souladu se zákonem o registru smluv, s výjimkou Ceny doplňkových služeb (Ceny za hodinu v Kč) uvedené v Příloze č. 4 této Smlouvy, která je obchodním tajemstvím Poskytovatele ve smyslu ust. § 504 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku a bude tak před uveřejněním Smlouvy znečitelněna, v souladu se zákonem o registru smluv.
- 12.2. Smluvní vztah mezi Smluvními stranami se řídí českým právním řádem, zejména Občanským zákoníkem.
- 12.3. Smluvní strany se dohodly, že žádná z nich není oprávněna postoupit svá práva a povinnosti vyplývající z této Smlouvy třetí straně bez předchozího písemného souhlasu druhé Smluvní strany.
- 12.4. Smlouva představuje úplné ujednání mezi Smluvními stranami a nahrazuje všechny dosavadní smlouvy, dohody a ujednání vztahující se k předmětu této Smlouvy, která byla v minulosti učiněna, ať v písemné nebo ústní formě.
- 12.5. Veškeré změny či doplnění Smlouvy a jejích příloh, a to vyjma případu oznámení změn dle článku 10.4. a 10.5 této Smlouvy, lze činit pouze na základě písemné dohody Smluvních stran. Takové dohody musí mít podobu datovaných, číslovaných a oběma Smluvními stranami podepsaných dodatků této Smlouvy.
- 12.6. Tato Smlouva je vyhotovena ve dvou shodných výtiscích, z nichž Objednatel i Poskytovatel obdrží jedno vyhotovení.
- 12.7. Nedílnou součástí Smlouvy tvoří následující přílohy:
- Příloha č. 1 – Specifikace Systému
 - Příloha č. 2 – Specifikace Služeb
 - Příloha č. 3 – Doplňkové služby
 - Příloha č. 4 – Cena Služeb
 - Příloha č. 5 – Oprávněné osoby
- 12.8. Smluvní strany prohlašují, že si tuto Smlouvu přečetly, že s jejím obsahem souhlasí a na důkaz toho k ní připojují svoje podpisy.

V Liberci dne 26 / 11 / 2020

Za Objednatele:

MUDr. Luděk Kramář, MBA
ředitel

V Praze dne 30 / 11 / 2020

Za Poskytovatele:

Ing. Michal Bušek
na základě plné moci

Příloha č. 1
Specifikace Systému

Specifikace Systému, pro který jsou poskytovány Služby

Produkt	Subjekt
SW Komunikační uzel ISAC	ZZS LK, p.o.

Součástí služeb není podpora HW, na kterém je SW instalován.

Služby jsou poskytovány pro tyto funkcionality SW ICZ*ISAC:

- 1) Výměna DASTA zpráv (zprávy, žádanky)
- 2) Přehledy o pacientech
- 3) Náhled (na ambulantní, hospitalizační a rdg zprávy)
- 4) Výjezdová zpráva ZZS
- 5) Avízo ZZS

Příloha č. 2

Specifikace služeb

Katalogový list služby č. 1 – Maintenance	
Identifikace (ID)	IS ISAC - podporované moduly / služby
Název služby	Maintenance
Služba v rámci záruky	NE
Název činnosti	Poskytování maintenance
Definice činnosti	
Popis činnosti	<p>Služba maintenance zahrnuje tyto činnosti:</p> <ul style="list-style-type: none">- Dodávka update SW v rámci ceny maintenance- Oprava chyb- Aktualizace uživatelské dokumentace v elektronické formě.- Dodávka SW úprav, vynucených legislativními změnami- Maintenance se vztahuje na řádně zakoupené moduly / služby v podporované verzi IS.
Popis požadované součinnosti ze strany Objednatele	Vzdálený přístup Poskytovatele
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování služby	<p>Pod pojmem „update“ se rozumí pouze taková změna SW produktu, která přináší zlepšení jeho existující funkcionality v rámci průběžného, plánovaného rozvoje SW a odstranění případných chyb SW, které nebyly uživateli SW indikovány, ale Poskytovatel je indikoval sám.</p> <p>Za bezplatný update není zejména považován individuální požadavek úprav prováděný na objednávku Objednatele. Pod pojmem „update“ se nejedná o zákaznické úpravy a provedení zásadních úprav, které mění významným způsobem existující funkčnost SW nebo změnu v jeho struktuře nebo architektuře. Takové úpravy může Poskytovatel realizovat až po projednání s objednatelům a jeho schválení.</p> <p>Aktualizace uživatelské dokumentace v elektronické formě.</p> <p>Dodávka SW úprav, vynucených legislativními změnami, a to následujícím způsobem:</p> <p>Realizace těchto úprav bude probíhat po včasném oznámení požadavku na realizaci změny ze strany Objednatele a po jeho akceptaci návrhu změny, který vypracuje Poskytovatel tak, aby implementace a nasazení update bylo v souladu s organizačními pravidly Objednatele a bude-li to rozsah úpravy vyžadovat, aby došlo k plně postačujícímu proškolení určených zástupců Objednatele.</p>

	<p>Pokud by úpravy, kdy zapracování legislativní změny by vedlo k podstatnému přepracování software a jejichž realizace by vyžadovala úplnou změnu SW či kompletní změnu funkcionality jednotlivých modulů / služeb, budou tyto řešení po vzájemné dohodě o ceně.</p> <p>Dodávka SW úprav, vynucených legislativními změnami je ročně limitována na 20% z rozsahu roční Podpory.</p> <p>Maintenance se vztahuje na řádně zakoupené moduly / služby v podporované verzi IS.</p>
Obnovení služby	Není relevantní
Měřicí bod	Není relevantní
Objem poskytované služby	Není relevantní
Doplňující informace	
Služba nezahrnuje: negativní vymezení	
Způsob dokladování	Elektronicky – záznamy v HelpDesku Poskytovatele
Způsob verzování	Je uveden v katalogovém listu – instalace verzí
Audit	
Audit licencí	<p>Objednatel je povinen umožnit Zhotoviteli, na vyžádání a po předchozím oznámení provedení auditu licencí, kontrolu dodržování licenčních a dalších povinností stanovených licenčními podmínkami a Objednatel je povinen poskytnout Zhotoviteli patřičnou součinnost k provedení takového auditu. V případě, že audit prokáže nesoulad mezi užitím software a licenčními podmínkami Zhotovitele, vyúčtuje Zhotovitel Objednateli částku dle svého aktuálního ceníku, která odpovídá zjištěnému rozdílu, za software užívaný Objednatel nad rámec poskytnutých licencí. Objednatel je v takovém případě povinen uhradit takto vyúčtovanou částku do 30 dní od data auditu včetně nákladů na provedení auditu.</p>

Katalogový list služby č. 2 - Instalace verzí	
Identifikace (ID)	IS ISAC - podporované moduly / služby
Název služby	Instalace verzí
Služba v rámci záruky	NE
Název činnosti	Instalace verzí
Definice činnosti	
Popis činnosti	Služba zahrnuje: - instalaci (provádí Poskytovatel) - každý spustitelný program má přiřazenou verzi formátu A a B, kde A je číslo major verze (významná změna funkcionality), B je číslo minor verze.
Popis požadované součinnosti ze strany Objednatele	Vzdálené připojení Poskytovatele
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování služby	8x5 v rozsahu 8.00 - 16.00 hodin v pracovní dny
Obnovení služby	Není relevantní
Měřicí bod	HelpDesk Poskytovatele
Objem poskytované služby	zaslání major verze – max. 1 x ročně zaslání minor verze – min. 1 x ročně
Doplňující informace	
Služba nezahrnuje	Není relevantní
Způsob dokladování	Elektronicky – záznamy v HelpDesku Poskytovatele

Katalogový list služby č. 3 - Řešení incidentů	
Identifikace (ID)	IS ISAC - podporované moduly / služby
Název služby	Řešení incidentů
Služba v rámci záruky	NE
Název činnosti	Řešení incidentů
Definice činnosti	
Popis činnosti	<p>Postup při operativním řešení problémů s funkčností aplikací, průběžné odstraňování kolizí a zjištěných chyb:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Příjem incidentů a požadavků • Koordinace schvalovacího procesu • Přidělení požadavku řešiteli nebo schvalovateli • Návrh řešení • Sledování a koordinace řešení incidentů a požadavků • Ověřování úspěšného vyřešení incidentů a požadavků • Uzavírání incidentů a požadavků <p>Procesu řešení incidentů je dokumentován pomocí HelpDesku Poskytovatele.</p>
Popis požadované součinnosti ze strany Objednatele	Vzdálené připojení Poskytovatele
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování služby	Podle kategorie A (režim 24x7) B, C, REQ (režim 8x5)
Obnovení služby	Dle kategorie incidentu
Měřicí bod	HelpDesk Poskytovatele
Objem poskytované služby	
Doplňující informace	
Služba nezahrnuje	Jakýkoliv návazný problém, Rozvoje
Způsob dokladování	Elektronicky – záznamy v HelpDesku Poskytovatele

Katalogový list služby č. 4 – HelpDesk

Identifikace (ID)	IS ISAC - podporované moduly / služby
Název služby	HelpDesk - Service Desk
Služba v rámci záruky	NE
Název činnosti	Provoz HelpDesku

Definice činnosti

Popis činnosti	<p>Popis služby Service Desk:</p> <p>Službou Service Desk se rozumí zajištění příjmu servisních požadavků, jejich evidence a přiřazení odpovědného řešitele. Hlášení servisních požadavků probíhá prostřednictvím systému Service Desk. Prostřednictvím této internetové aplikace lze i přímo sledovat řešení servisních požadavků on-line. Služba je standardně poskytována v režimu 7 x 24, tedy sedm dní v týdnu po celých 24 hodin. Službu Service Desk může vyžádat pouze oprávněný pracovník objednatele.</p> <p>Service Desk zajišťuje následující požadavky:</p> <ul style="list-style-type: none">• Příjem a evidence servisních požadavků - tiketů• Potvrzení přijetí hlášení / vytvoření tiketu• Analýza• Předání informací řešitelům• Sledování stavu řešení tiketu• Sledování a eskalační mechanismy pro zajištění plnění termínů• Vytváření přehledů a statistik o řešených tiketech. <p>Kontakty na Service Desk poskytovatele ICZ:</p> <p><u>URL adresa:</u> <u>e-mail:</u> <u>telefon:</u> https://sdweb.i.cz ticket@i.cz 222 272 222, 724 429 767, 800 148 429</p> <p>Definice služeb Service Desku a definice SLA</p> <p>Definice pojmů</p> <p>Servisní podpora – servisní a technická činnost, realizovaná v místě plnění i vzdáleným připojením, včetně diagnostiky a služeb Service Desk, prováděné na základě otevření "Servisního záznamu".</p> <p>Servisní požadavek / Tiket – nahlášení servisního požadavku, provedené určeným technickým pracovníkem objednatele, prostřednictvím telefonního, e-mailového kontaktu nebo prostřednictvím webového rozhraní. Servisní požadavek může být registrován pouze na dedikovaných kontaktech servisního střediska ICZ.</p>
----------------	--

	<p>Otevřením tiketu je automaticky provedena autorizace opodstatnění k zahájení řešení Servisní podporou. Zároveň s otevřením tiketu je mu přidělen i adekvátní Stupeň závažnosti. O otevření, neotevření, uzavření či jiných změnách stavu a Stupně závažnosti tiketu, je vždy informován určený technický pracovník objednatele.</p> <p>Parametry SLA (Service Level Agreement) – Smluvně a obchodně podložené a garantované parametry poskytovaných služeb.</p> <p>Response time (RT, doba odezvy) – doba, do kdy je nejpozději reagováno na požadavek a je zahájeno jeho řešení.</p> <p>Fix time (FT, doba vyřešení požadavku) – doba vyřešení servisního požadavku.</p> <p>NBD – následující pracovní den (next business day)</p> <p>Stupeň závažnosti – Specifikace naléhavosti, která je adekvátní úrovni nefunkčnosti daného systému, vyjádřená s ohledem na nedostupnost služeb či uživatelských funkcí.</p> <p>Service Desk poskytovatele eviduje následující stupně závažnosti servisního požadavku:</p> <p>„A“, „B“, „C“, „REQ“.</p> <p>Poskytovatel může kategorii změnit, nicméně na tuto změnu musí upozornit a napsat zdůvodnění změny kategorie.</p>
Popis požadované součinnosti ze strany Objednatele	Vzdálené připojení Poskytovatele
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování služby	24x7
Obnovení služby	Není relevantní
Měřicí bod	HelpDesk Poskytovatele
Objem poskytované služby	Není relevantní
Doplňující informace	
Služba nezahrnuje	Není relevantní
Způsob dokladování	Elektronicky – záznamy v HelpDesku Poskytovatele

Zařazení do kategorie je určeno dle následujících kritérií

Kategorie požadavku	Popis závady
A	Situace, kdy IS nebo část IS není zcela funkční, neumožňuje práci uživatelů se systémem a nelze používat pro podporu procesů zdravotnických záchranných služeb. 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.

Katalogový list služby č. 5 – SLA	
Identifikace (ID)	IS ISAC - podporované moduly / služby
Název Služby	SLA
Služba v rámci záruky	NE
Název činnosti	Služba SLA - služby pohotovosti při řešení incidentů podle jejich úrovně
Definice činnosti	
Popis činnosti	<p>Služba SLA zahrnuje:</p> <ul style="list-style-type: none"> - definici kategorií incidentů a servisních požadavků - definici reakční doby na zadaný incident nebo servisní požadavek - definici doby vyřešení incidentu nebo servisního požadavku <p>V rámci poskytnutí pohotovosti bude Poskytovatel ve svém sídle zajišťovat dostupnost následujících zdrojů:</p> <ul style="list-style-type: none"> - volných kapacit odborných pracovníků - HW a SW prostředí pro analýzu a rozbor hlášených problémů
Popis požadované součinnosti ze strany Objednatele	Vzdálené připojení Poskytovatele
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování služby	<p>Kategorie A, B, C, REQ - režim 8x5 v rozsahu 8.00 - 16.00 hodin v pracovní dny.</p> <p>Za čas nahlášení incidentu se považuje v běžné pracovní době čas doručení hlášení incidentu na HelpDesk Poskytovatele. Za čas nahlášení incidentu mimo běžnou pracovní dobu se považuje čas zahájení nejbližšího pracovního dne. Lhůty začínají běžet nahlášením incidentu a končí předáním řešení Objednateli. Do lhůt pro odstranění incidentu se započítává pouze čas v běžné pracovní době.</p> <p>Uvedené lhůty jsou vztažené podle dostupnosti služby – servisní doby.</p> <p>Uvedeným lhůtám pro odstranění incidentů nepodléhá realizace dotazů, změnových požadavků a legislativních updatů.</p> <p>Zjistí-li Poskytovatel v průběhu řešení incidentu, že incident má přímou souvislost s neodborným či neoprávněným jednáním osob Objednatele, případně byl incident vyvolán produkty či službami třetích stran anebo byl vyvolán rozhraním, je Poskytovatel povinen bezodkladně informovat o tomto stavu Objednatele. Po dohodě s Objednatelům zahájí Poskytovatel opětovně práci na řešení incidentu.</p> <p>Poskytovatel je oprávněn požádat Objednatele o dodatečné údaje incidentu a o nezbytnou součinnost na řešení incidentu, bez které nelze zahájit či pokračovat v řešení incidentu. Tím se zastavuje započítávání času, což je rozhodující pro určení čistého času řešení Incidentu při hodnocení úrovně poskytovaných služeb.</p>

	<p>Objednatel je oprávněn dořešení incidentu kdykoliv zastavit či pozastavit, přičemž nárok Poskytovatele na úhradu již vynaložených prostředků zůstává nedotčen. Incident je v tomto případě považován za vyřešený.</p> <p>Pro hlášení incidentů bude Poskytovatelem provozován HelpDesk, kam bude Objednatel incidenty zadávat. Na tento HelpDesk budou mít pověřené osoby Objednatele zajištěn přístup. Objednatel bude moci pro hlášení kritických či závažných incidentů využít službu telefonické Hot-line, která bude k dispozici v běžnou pracovní dobu, a následně zadat na HelpDesk.</p> <p>Součástí nahlášení incidentu musí být:</p> <ul style="list-style-type: none"> - navrhovaná kategorizace a závažnost, - popis Incidentu, který umožní chování reprodukovat a analyzovat, - jiné relevantní upřesňující informace, včetně případných textových či obrazových příloh, - jméno kontaktní osoby Objednatele, její telefonní číslo, případně e-mailová adresa. <p>Termín pro odstranění problému je závislý na úrovni poskytnuté součinnosti Objednatele a může být prodloužen o dobu, kdy Poskytovatelem požadovaná součinnost nebyla Objednatelem poskytována.</p> <p>Termín pro odstranění problému v produkčním prostředí je závislý na interním otestování Objednatele v testovacím prostředí, případně na odstávce produkčního prostředí a na souhlasu Objednatele s instalací – proto termín odstranění problému se prodlužuje o tuto nezbytnou součinnost Objednatele.</p> <p>Pokud nastane souběh incidentu s prioritou Havárie s požadavky s prioritou Porucha (resp. Chyba), má řešení incidentu s prioritou Havárie přednost před ostatními požadavky. Doba řešení požadavků s prioritou Porucha a Chyba je automaticky prodloužena o dobu řešení incidentu s prioritou Havárie.</p> <p>Pokud Poskytovatel nemůže nepřetržitě pracovat na odstranění problémů z důvodu, že pro úspěšné provedení opravy je potřeba součinnost třetí strany a tato třetí strana potřebnou součinnost neposkytla, není tato doba započítána do doby zprovoznění systému a odstranění závady.</p>
Obnovení služby	Není relevantní
Měřicí bod	HelpDesk Poskytovatele
Objem poskytované služby	Není relevantní
Doplňující informace	
Služba nezahrnuje	Není relevantní
Způsob dokladování	Elektronicky – záznamy v HelpDesku Poskytovatele

HelpDesk Poskytovatele eviduje následující stupně závažnosti incidentu/servisního požadavku:

Číslo	Kategorie požadavku	Dostupnost služby (servisní doba)	Řešení zahájeno (response time)	Výsledku dosaženo (fix time)
1	A	24x7	24 hodin	2 kalendářní dny
2	B	8x5	Následující pracovní den	4 pracovní dny
3	C	8x5	2 pracovní dny	Po dohodě
4	REQ	8x5	bez SLA	bez SLA

Za dílčí vyřešení závady se považuje i takový zásah, který způsobí změnu stupně závažnosti závady na menší. Takto vzniklá méně závažná závada má dobu vzniku shodnou se vznikem původní závady.

Katalogový list služby č. 6 – Poradenská podpora	
Identifikace (ID)	IS ISAC - podporované moduly / služby, operační systém, databáze
Název Služby	Poradenská podpora
Služba v rámci záruky	NE
Název činnosti	Poradenská podpora
Definice činnosti	
Popis činnosti	<p>Poradenská podpora zahrnuje:</p> <ul style="list-style-type: none"> • poradenské služby k předmětu Podpory • poradenské služby pro řešení vzniklých incidentů <p>Tuto službu je možné poskytovat především přes Helpdesk poskytovatele, případně telefonicky nebo mailem. Pro dokumentaci poskytování této služby je vhodné zajistit záznam v Helpdesku Poskytovatele.</p>
Popis požadované součinnosti ze strany Objednatele	Vzdálené připojení Poskytovatele
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování služby	8x5 v rozsahu 8.00 - 16.00 hodin v pracovní dny
Obnovení služby	Není relevantní
Měřicí bod	HelpDesk Poskytovatele
Objem poskytované služby	Na základě objednávky
Doplňující informace	
Služba nezahrnuje	Není relevantní
Způsob dokladování	HelpDesk Poskytovatele

Katalogový list služby č. 7 - Vedení projektu	
Identifikace (ID)	IS ISAC - podporované moduly / služby
Název Služby	Vedení projektu
Služba v rámci záruky	NE
Název činnosti	Vedení projektu
Definice činnosti	
Popis činnosti	Řízení jednotlivých druhů služeb Činnosti související s koordinací prací Možnost zpracování přehledu čerpání základních služeb a služeb rozšířené podpory – přehled tiketů.
Popis požadované součinnosti ze strany Objednatele	
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování služby	8x5 v rozsahu 8.00 - 16.00 hodin v pracovní dny
Obnovení služby	Není relevantní
Měřicí bod	HelpDesk Poskytovatele
Objem poskytované služby	Na základě objednávky
Doplňující informace	
Služba nezahrnuje	Není relevantní
Způsob dokladování	Viz katalogový list HelpDesk

Příloha č. 3

Doplňkové služby - rozvoj aplikačního software

Rozvoj aplikačního software	
Identifikace (ID)	IS ISAC - podporované moduly / služby
Název služby	Rozvoj aplikačního software
Služba v rámci záruky	NE
Název činnosti	Rozvoj aplikačního software
Definice činnosti	
Popis činnosti	Rozvoj aplikačního software podle navrženého zadání v nabídce.
Popis požadované součinnosti ze strany Objednatele	Vzdálené připojení Poskytovatele
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování služby	8x5 v rozsahu 8.00 - 16.00 hodin v pracovní dny
Obnovení služby	Testování při předání - oprávněná připomínka (chyby, nedostatky) v souladu s návrhem řešení v nabídce.
Měřicí bod	Není relevantní
Objem poskytované služby	Podle návrhu řešení – v nabídce.
Doplňující informace	
Služba nezahrnuje	Není relevantní
Způsob dokladování	Souhlas s rozvojem aplikačního software v HelpDesku Poskytovatele/Předávací protokol

Příloha č. 4

Cena Služeb dle Přílohy č. 2

Podpora produktu	Cena za 1 rok bez DPH	Cena za 1 rok vč. DPH
SW Komunikační uzel ISAC	80 000,- Kč	96 800,- Kč

Podpora produktu	Cena za 1 kvartál bez DPH	Cena za 1 kvartál bez DPH
SW Komunikační uzel ISAC	20 000,- Kč	24 200,- Kč

Cena doplňkových Služeb dle Přílohy č. 3

Příloha č. 5

Oprávněné osoby

Oprávněné osoby Objednatele:

Jméno	Oblast pravomocí	Kontaktní informace
MUDr. Luděk Kramář, MBA	ředitel – podpis smlouvy	XXXX
XXXX	XXXX	XXXX

Oprávněné osoby Poskytovatele:

Jméno	Oblast pravomocí	Kontaktní
Ing. Michal Bušek	Ředitel sekce HEA – podpis smlouvy	XXXX
XXXX	XXXX	XXXX
XXXX	XXXX	XXXX
XXXX	XXXX	XXXX