

Servisní smlouva

uzavřená podle § 1746 odst. 2 a násl. Zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „NOZ“)

Smluvní strany:

Zdravotnická záchraná služba Královéhradeckého kraje

se sídlem: Hradecká 1690, 500 12 Hradec Králové

zastoupená: MUDr. Liborem Senetou, ředitelem

IČO: 48145122

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Hradci Králové, v oddílu Pr, vložce číslo 829

bankovní spojení: [REDAKCE]

číslo účtu: [REDAKCE]

kontaktní osoba: [REDAKCE] vedoucí odboru ICT

telefon: [REDAKCE]

e-mail: [REDAKCE]

(dále jen „Objednatel“) na straně jedné

a

O2 Czech Republic a.s.

se sídlem: Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4

zastoupená: [REDAKCE] Sales Managerem, na základě pověření ze dne 15.7.2020

IČO / DIČ: 60193336 / CZ60193336

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 2322

bankovní spojení: [REDAKCE]

číslo účtu: [REDAKCE]

kontaktní osoba: [REDAKCE], Account Manager

telefon: [REDAKCE]

e-mail: [REDAKCE]

(dále jen „Poskytovatel“) na straně druhé

uzavřeli níže uvedeného dne, měsíce a roku tuto Servisní smlouvu (dále jen „Smlouva“)

Preambule

1. Smluvní strany uzavírají tuto Smlouvu jako smlouvu servisní ke smlouvě o dílo uzavřené mezi Objednatelem a Poskytovatelem dne 15.10.2015, která tvoří přílohu č. 3 této Smlouvy (dále jen „Smlouva o dílo“).
2. Je-li v této Smlouvě pojednáváno o Díle, je tím míněn předmět plnění dle Smlouvy o Dílo (dále jen „Dílo“).
3. Je-li v této Smlouvě pojednáváno o Systému, je tím míněn informační systém dodaný v rámci Díla (dále jen „Systém“).
4. Pro části Díla označené kategorií služeb „Záruka“, budou poskytovány služby dle podmínek stanovených Smlouvou o dílo, přičemž podmínky jsou uvedeny ve Smlouvě o dílo.

1. PŘEDMĚT PLNĚNÍ

- 1.1 Poskytovatel se zavazuje za podmínek uvedených v této Smlouvě provádět pro Objednatele servisní služby vztahující se k Dílu dodanému dle Smlouvy o dílo.
- 1.2 Servisní služby zahrnují zejména:
 - a) Záruku – poskytování služeb v rámci záruky,
 - b) Poskytování služeb maintenance nad rámec běžné záruky,
 - c) 24 hod – poskytování služeb technické podpory nad rámec běžné záruky,
 - d) Konzultační podporu k Dílu – konzultace možných příčin problémů, důsledků Objednatelem zvažovaného úkonu a jeho vlivu na informační systém Objednatele, dále telefonické poradenství a další služby po telefonu (např. rada po telefonu, zjištění informací o hardwaru nebo softwaru nebo jinou službu proveditelnou po telefonu nebo e-mailu). Konzultační požadavek může ke svému konečnému zodpovězení vyžadovat i několik telefonických hovorů a/nebo průzkum ve znalostních databázích. Objednatel i Poskytovatel se musí shodnout na tom, o jaký problém se jedná (čeho se týká), jakož i na parametrech přijatelného řešení a jaké úsilí bude potřebné k jeho vyřešení.

2. PRAVIDELNÁ ÚDRŽBA (MAINTENANCE)

- 2.1 Pravidelná údržba (maintenance) je realizována Poskytovatelem na HW komponenty a SW řešení, které byly dodány v rámci Díla. Jedná se o HW komponenty a SW řešení nevyrobené či nevyvinuté Poskytovatelem (Poskytovatel tyto komponenty a SW pořídil od 3. strany).
- 2.2 Provádění pravidelné údržby (maintenance) zahrnuje zejména:
 - a) Poskytování aktualizací a nových verzí SW produktů,
 - b) Poskytování opravných patchů nutných pro bezchybný chod SW produktů,
 - c) Poskytování nutných úprav na základě legislativních změn apod.
- 2.3 Pravidelná údržba (maintenance) může být prováděna pomocí vzdáleného přístupu nebo v sídle Objednatele či v sídle Krajského operačního střediska Zdravotnické záchranné služby Královéhradeckého kraje, Pražská 230/153z, 500 04 Hradec Králové – Plačice.
- 2.4 Termín pravidelné údržby bude Objednateli Poskytovatelem oznámen minimálně 3 dny před plánovanou návštěvou technika Poskytovatele a Objednatelem následně do 24 hodin potvrzen. Pokud nebude termín Objednatelem potvrzen, považuje se automaticky za schválený.

3. TECHNICKÁ PODPORA

- 3.1 Technická podpora bude prováděna na základě požadavků Objednatele, ve výjimečných situacích na základě rozhodnutí Poskytovatele, ale pouze v situaci, kdy by neprovedení servisního zásahu přímo ohrozilo funkci Systému Objednatele. Technická podpora se váže na celý předmět Díla. Podrobná specifikace technické podpory je uvedena v příloze č. 2 této Smlouvy s názvem „Servisní podmínky“ (dále jen „Servisní podmínky“). V případě rozporu mezi ustanoveními uvedenými v této Smlouvě (zejména v jejím čl. 3 – Technická podpora) na straně jedné a ustanoveními uvedenými v Servisních podmínkách na straně druhé, mají přednost ustanovení této Smlouvy, zejména ustanovení uvedená v tomto čl. 3 – Technická podpora.
- 3.2 Technická podpora zahrnuje:
 - a) Poskytování hotline,
 - b) Poskytování kontaktního místa,
 - c) Garanci reakční doby,
 - d) Garanci doby odstranění závady (nebo snížení závady na nižší úroveň v daném časovém limitu),
 - e) Aktualizaci dokumentace.

- 3.3 Technická podpora může být prováděna vzdálenou správou nebo přímo příjezdem pracovníka Poskytovatele k Objednateli či do sídla Krajského operačního střediska Zdravotnické záchranné služby Královéhradeckého kraje (adresa výše viz bod 2.3).
- 3.4 Incidentem se rozumí indikovaný problém technologie, případně části informačního systému (dále jen „IS“), který není v souladu s dokumentovaným stavem akceptovaného řešení. Kategorie incidentů využitě pro stanovení kategorií servisních služeb jsou uvedeny v následující tabulce:

Kategorie	Popis
A	Situace, kdy IS nebo část IS není zcela funkční, neumožňuje práci uživatelů se systémem a nelze jej používat pro podporu procesů Objednatele. 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.

- 3.5 Reakční dobou (Reakcí) se rozumí doba potvrzení přijetí incidentu Poskytovatelem na e-mail Objednatele a potvrzení o zahájení řešení incidentu Poskytovatelem.
- 3.6 Dobou vyřešení (Vyřešení) se rozumí doba vyřešení incidentu a předání Objednateli k ověření vyřešení. Doba potřebná na ověření vyřešení za strany Objednatele není započítávána do doby vyřešení. Vyřešením je chápáno i snížení úrovně incidentu v daném čase a tím prodloužení doby pro řešení v souladu s nižší úrovní incidentu.
- 3.7 Sjednané lhůty servisních služeb dle kategorií incidentů jsou uvedeny v následující tabulce:

Kategorie	A		B		C	
	Reakce	Vyřešení	Reakce	Vyřešení	Reakce	Vyřešení
Lhůta	24 hod	2 kalendářní dny	Následující pracovní den	4 pracovní dny	2 pracovní dny	Po dohodě, max. 15 kalendářních dnů

- 3.8 Pro kategorii REQ není stanoveno SLA, a konkrétní lhůty jsou předmětem dohody mezi smluvními stranami.

4. ZPŮSOB NAHLAŠOVÁNÍ, REALIZACE SERVISNÍCH ZÁSAHŮ

- 4.1 Servisní zásah je nahlašován Objednatelům do systému ServiceDesk. ServiceDesk je dostupný na webových stránkách sd.trimtech.cz, na adrese uvedené v příloze č. 1 této Smlouvy. Ve výjimečných případech mohou být incidenty nahlašovány telefonicky na tel. číslo +420 210 082 123. Takto hlášené incidenty však musí být dodatečně potvrzeny e-mailem na adresu ServiceDesku uvedenou v příloze č. 1 této Smlouvy.
- 4.2 Poskytovatel má právo si na základě nahlášení požadavku vyžádat bližší specifikaci aktuálního stavu nebo požadovaných činností. Tato činnost je již považována za zahájení servisního zásahu.

- 4.3 Po ukončení činnosti na realizaci předmětného požadavku Poskytovatel předá informaci o vyřešení předmětného požadavku Objednateli následovně:
- a) v případě, že činnost byla vykonávána v objektu Objednatele, podpisem obou smluvních stran na řádně vyplněném Předávacím protokolu. Podpis Předávacího protokolu Objednatelem je zároveň považován za převzetí Objednatelem.
 - b) v případě, že činnost Poskytovatele byla realizována dálkovou správou, považuje se za předání vyřešeného požadavku Objednateli jeho uvedení v ServiceDesku do stavu „Vyřešeno“ a odesláním e-mailu na e-mailovou adresu Objednatele a současně na e-mailovou adresu ServiceDesku uvedenou v příloze č. 1 této Smlouvy. Pokud se Objednatel ve lhůtě do konce následujícího pracovního dne po změně stavu požadavku na „Vyřešeno“ v ServiceDesku nevyjádří, vzniká Poskytovateli nárok na uvedení požadavku do stavu „Uzavřeno“. Požadavky ve stavu „Uzavřeno“ se považují za převzaté Objednatelem.

5. CENA

- 5.1. Objednatel se zavazuje zaplatit za předmět plnění dle této Smlouvy smluvní cenu, stanovenou ve smyslu ustanovení § 2 odst. 2 zákona č. 526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů, dohodou.
- 5.2. Cena za služby dle této Smlouvy činí 8.050,- Kč bez DPH / měsíc (slovy: osm tisíc padesát korun českých).
- 5.3 Sjednaná cena je cenou konečnou a zahrnuje veškeré dodávky a služby nutné k provedení předmětu plnění v rozsahu stanoveném touto Smlouvou. Do sjednané ceny jsou dále zahrnuty veškeré náklady Poskytovatele související s poskytnutím předmětu plnění, zejména cestovní výdaje, náklady na softwarové vybavení použité pro poskytnutí služeb. Sjednanou cenu je možné změnit pouze v případě změny sazby DPH.
- 5.4 Cena za plnění dle této Smlouvy bude hrazena jednou za kalendářní měsíc. V případě zahájení či ukončení plnění Smlouvy v průběhu kalendářního měsíce bude fakturovaná částka za daný měsíc adekvátně snížena.
- 5.5 Úhrada ceny bude provedena bezhotovostním převodem na bankovní účet Poskytovatele uvedený v záhlaví této Smlouvy na základě daňového dokladu (dále jen „faktura“) vystaveného Poskytovatelem za podmínek stanovených v tomto článku.
- 5.6 Faktura vystavená Poskytovatelem je splatná do 30 kalendářních dnů od jejího doručení Objednateli.
- 5.7 Faktury adresované Objednateli musí být vystavovány v souladu s požadavky právních předpisů na daňové doklady. Faktury platí jako došlé v den, kdy byly v originále prokazatelně doručeny Objednateli. Poskytovatel je oprávněn fakturu vrátit do 10 kalendářních dnů od doručení s písemným odůvodněním, neodpovídá-li Smlouvě. Byla-li faktura takto vrácena, není Objednatel v prodlení s placením ceny předmětu plnění této Smlouvy. Lhůta splatnosti se počítá ode dne doručení opravené faktury Objednateli. Není-li faktura ve lhůtě 10 pracovních dní vrácena, platí, že s ní Objednatel souhlasí.

6. SMLUVNÍ POKUTY

- 6.1 Objednatel je oprávněn účtovat Poskytovateli smluvní pokuty, které jsou sjednány pro případ porušení povinností Poskytovatele sjednaných touto Smlouvou:
 - a) Dostane-li se Poskytovatel do prodlení s reakční dobou dle odst. 3.5 a 3.7 této Smlouvy, je Objednatel oprávněn účtovat Poskytovateli smluvní pokutu za každé jednotlivé porušení reakční doby ve výši:
 - i. 1.000,- Kč za každou započatou hodinu prodlení reakční doby pro řešení incidentů kategorie A,
 - ii. 500,- Kč za každý započatý pracovní den prodlení reakční doby pro řešení incidentu kategorie B,

- iii. 500,- Kč za každé dva započaté pracovní dny prodlení reakční doby pro řešení incidentů kategorie C.
- b) Dostane-li se Poskytovatel do prodlení s dobou vyřešení dle odst. 3.6 a 3.7 této Smlouvy, je Objednatel oprávněn účtovat Poskytovateli smluvní pokutu za každé jednotlivé porušení doby vyřešení ve výši:
- i. 1.000,- Kč za každý započatý kalendářní den prodlení doby pro vyřešení incidentů kategorie A,
 - ii. 500,- Kč za každý započatý pracovní den prodlení doby pro vyřešení incidentů kategorie B,
 - iii. 500,- Kč za každý započatý pracovní den prodlení dohodnuté doby pro vyřešení incidentů kategorie C.
- 6.2 Smluvní strany se dohodly, že maximální výše smluvních pokut uplatněných Objednatelem v jednom kalendářním měsíci nepřesáhne sjednanou cenu služby dle odst. 5.2. této Smlouvy a zároveň maximální výše smluvních pokut za celou dobu trvání této Smlouvy nepřesáhne 50 % sjednané ceny za dobu trvání této Smlouvy.
- 6.3 Při prodlení Objednatele se zaplacením sjednané ceny se sjednává úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky (bez DPH) za každý i započatý den prodlení.

7. SPOLEČNÁ USTANOVENÍ

- 7.1 Poskytovatel se zavazuje respektovat a dodržovat pokyny Objednatele.
- 7.2 Objednatel se zavazuje, že bude maximálně spolupracovat s Poskytovatelem na řešení a předcházení problémům, tj. umožní přístup k systému, bude dodržovat pokyny Poskytovatele apod.
- 7.3 Objednatel se zavazuje spolupracovat s Poskytovatelem a poskytovat mu veškerou nutnou součinnost potřebnou pro řádné poskytování služeb podle této Smlouvy. Objednatel je povinen informovat Poskytovatele o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro plnění této Smlouvy.
- 7.4 Pokud Objednatel neposkytne součinnost definovanou v článku 7.3 této Smlouvy, má Poskytovatel právo požadovat od Objednatele posunutí stanovených termínů o čas, po který nemohl Poskytovatel pracovat na plnění předmětu dle této Smlouvy. Objednatel je povinen takovému požadavku vyhovět.
- 7.5 Objednatel se zavazuje, že vyvine úsilí k zajištění vzdáleného přístupu Poskytovateli k serverům infrastruktury výhradně pro účely poskytování služeb podle této Smlouvy.
- 7.6 V případě, že se vyskytne jakákoli překážka, zejména prodlení Objednatele s poskytnutím součinnosti, které by podmiňovalo plnění Poskytovatele, která by mohla mít jakýkoli dopad na termíny poskytování služeb, má Poskytovatel povinnost o této překážce Objednatele písemně informovat, a to nejpozději do pěti (5) kalendářních dnů od okamžiku, kdy se tato překážka vyskytla. Pokud Poskytovatel Objednatele v této pětidenní lhůtě o překážkách písemně neinformuje, zanikají veškerá práva Poskytovatele, která se ke vzniku příslušné překážky váží, zejména Poskytovatel nebude mít právo na jakékoli posunutí stanovených termínů poskytování služeb.
- 7.7 Poskytovatel odpovídá za kvalitu, všeobecnou a odbornou správnost poskytované činnosti.
- 7.8 Obě smluvní strany se zavazují k dodržování mlčenlivosti o všech skutečnostech, o kterých se v rámci plnění této Smlouvy dozví u druhé smluvní strany (případně u pracovníků Objednatele). Smluvní strany se dále zavazují, že informace získané při plnění této Smlouvy nepoužijí pro svůj ani cizí prospěch. Povinnosti vyplývající z tohoto článku nezankují ani po ukončení účinnosti této Smlouvy a nelze se jich zprostit bez souhlasu druhé smluvní strany. V případě porušení povinností vyplývajících z tohoto článku, nesou obě smluvní strany všechny důsledky s tím spojené, zejména pak musí druhé smluvní straně nahradit škodu, která jí vznikla porušením tohoto článku druhou smluvní stranou. Poskytovatel odpovídá též za škodu, která vznikla v důsledku porušení tohoto článku Poskytovatelem pracovníkům Objednatele.

- 7.9 Smluvní strany spolu budou komunikovat buď písemně na adresy stanovené v úvodu této Smlouvy nebo písemně či elektronickou poštou prostřednictvím pověřených osob výslovně jmenovaných. Pověřené osoby Poskytovatele s kontaktními údaji jsou uvedeny v příloze č. 1 této Smlouvy.
- 7.10 Písemné oznámení o změnách výše uvedených kontaktních informací Poskytovatele nebo webové adresy se systémem ServiceDesk předá Poskytovatel Objednateli alespoň pět dní před očekávanou změnou.
- 7.11 Poskytovatel je povinen při poskytování 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 a postupovat v souladu s jeho pokyny. V případě nevhodných pokynů Objednatele je Poskytovatel povinen na nevhodnost těchto pokynů Objednatele písemně upozornit. V opačném případě nese Poskytovatel zejména odpovědnost za vady a za škodu, které v důsledku nevhodných pokynů Objednatele Poskytovateli nebo třetím osobám vznikly.
- 7.12 Způsobí-li Poskytovatel nebo jeho subdodavatelé Objednateli nebo třetím osobám v souvislosti s plněním dle této Smlouvy škodu, je Poskytovatel za tuto škodu odpovědný a je povinen ji uhradit. Poskytovatel se dále zavazuje mít sjednáno po celou dobu trvání této Smlouvy pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou Poskytovatelem nebo jeho subdodavateli Objednateli nebo třetím osobám, a to na částku ve výši alespoň 3.000.000,- Kč (tři milióny korun českých).

8. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 8.1 Plnění dle této Smlouvy bude poskytováno po dobu 1 roku, přičemž bude zahájeno ode dne účinnosti této Smlouvy. Pokud ani jedna ze smluvních stran neoznámí druhé smluvní straně nejpozději šedesát (60) dní před uplynutím doby trvání této Smlouvy, že netrvá na jejím prodloužení, bude tato Smlouva automaticky prodloužena o 1 rok.
- 8.2 Tato Smlouva nabývá účinnosti dnem jejího uveřejnění 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). Uveřejnění této Smlouvy v registru smluv zajistí Objednatel.
- 8.3 Tuto Smlouvu lze měnit pouze písemnou formou, a to na základě písemných dodatků, které budou číslovány vzestupně počínaje číslem 1.
- 8.4 Poskytovatel se zavazuje, že v souladu se zákonem č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů poskytne součinnost všem osobám oprávněným k provádění kontroly, příp. jejich zmocněncům.
- 8.5 Jestliže se některé ustanovení této Smlouvy ukáže jako neplatné, neúčinné nebo nevymahatelné, nebude tím dotčena platnost ani účinnost Smlouvy jako celku ani jejích zbývajících ustanovení. V takovém případě smluvní strany změní nebo přizpůsobí takové neplatné, neúčinné nebo nevymahatelné ustanovení písemnou formou tak, aby bylo dosaženo úpravy, která odpovídá účelu a úmyslu stran v době uzavření této Smlouvy, která je hospodářsky nejbližší neplatnému, neúčinnému nebo nevymahatelnému ustanovení, popřípadě podniknou jakékoliv další právní kroky vedoucí k realizaci původního účelu takového ustanovení.
- 8.6 Smluvní strany výslovně souhlasí s uveřejněním této Smlouvy v plném znění s výjimkou osobních údajů ve smyslu § 4 písm. a) zákona č. 119/2019 Sb., o zpracování osobních údajů a údajů označených Poskytovatelem jako obchodní tajemství dle § 504 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.
- 8.7 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, s výjimkou peněžitých pohledávek za druhou smluvní stranou a přechodu této Smlouvy při právním nástupnictví.
- 8.8 Tato Smlouva je vyhotovena v elektronické formě ve formátu PDF/A, a je podepsaná platnými zaručenými elektronickými podpisy smluvních stran založenými na kvalifikovaných certifikátech. Každá

ze smluvních stran obdrží tuto Smlouvu v elektronické formě s uznávanými elektronickými podpisy smluvních stran.

- 8.9 Obě smluvní strany prohlašují, že si tuto Smlouvu před jejím podpisem přečetly, a že byla uzavřena po vzájemném projednání jako projev jejich svobodné vůle určitě, vážně a srozumitelně. Na důkaz dohody o všech článcích této Smlouvy připojují pověření zástupci obou smluvních stran své vlastnoruční podpisy.

Přílohy:

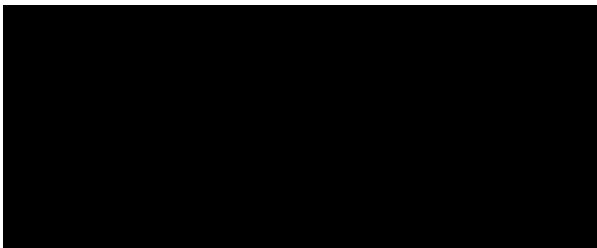
Příloha č. 1: Oprávněné osoby Poskytovatele

Příloha č. 2: Servisní podmínky

Příloha č. 3: Smlouva o dílo

Objednatel:

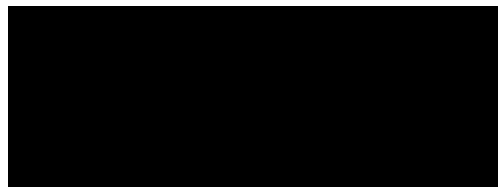
V Hradci Králové dne:



MUDr. Libor Seneta, ředitel
Zdravotnická záchraná služba
Královéhradeckého kraje

Poskytovatel:

V Praze dne:



██████████ Sales Manager
O2 Czech Republic a.s.

Příloha č. 1: Oprávněné osoby Poskytovatele

Jméno	██████████, Account Manager
Rozsah oprávnění	Jednání ve věcech obchodních a smluvních
Telefon	██████████
E-mail	██████████

Jméno	██████████ Business Development Manager
Rozsah oprávnění	Jednání ve věcech technických
Telefon	██████████
E-mail	██████████

ServiceDesk:

Webová adresa	sd.trimtech.cz
E-mail	sd@trimtech.cz
Telefon	██████████

Příloha č. 2: Servisní podmínky

V této příloze jsou uvedeny požadavky, parametry a podmínky servisních služeb poskytovaných po dobu účinnosti servisní smlouvy.

Pojmy:

Pojem	Význam
Incident (požadavek)	Indikovaný problém technologie, případně části IS, který není v souladu s dokumentovaným stavem akceptovaného řešení. Kategorizace incidentů je uvedena dále v textu.
Doba nahlášení	Doba nahlášení incidentu prostřednictvím smluvního kanálu (viz podmínky dle smlouvy – hotline, e-mail, kontaktní telefon).
Reakční doba (Reakce)	Doba potvrzení přijetí incidentu Poskytovatelem služby na e-mail Objednatele a potvrzení zahájení řešení incidentu Poskytovatelem.
Doba vyřešení (Vyřešení)	Doba vyřešení incidentu a předání Objednateli k ověření vyřešení. Doba potřebná na ověření vyřešení ze strany Objednatele není započítávána do doby vyřešení. Vyřešením je chápáno i snížení úrovně incidentu v daném čase a tím prodloužení doby pro řešení v souladu s nižší úrovní incidentu.

Pojem	Význam
SLA	Konkrétní smluvní parametry pro poskytování služeb v daných kategoriích servisních služeb.
NBD	Následující pracovní den od doby nahlášení incidentu.

1.1.1 Kategorizace incidentů

V následující tabulce 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 jej používat pro podporu procesů Objednatele. 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.

1.1.2 Kategorizace servisních služeb

V následující tabulce je uvedena kategorizace servisních služeb.

Kategorie	Popis
Záruka	Jsou poskytovány služby v rámci záruky v rozsahu, který je specifikován v záručních podmínkách, případně ve specifikaci dílčí části Díla. Nejedná se o služby nad rámec dodávky a běžné záruky, tj. poskytování těchto služeb je součástí ceny dodávky.
Maintenance	Poskytování služeb maintenance nad rámec běžné záruky, tj. přístup k opravným balíčkům (poskytování aktualizací a nových verzí softwarových produktů), patchům (poskytování opravných patchů nutných pro bezchybný chod softwarových produktů) a nutným úpravám na základě legislativních změn apod. Maintenance je poskytována na HW komponenty a SW řešení, které jsou dodány v rámci projektu a jedná se o HW a SW nevyrobené či nevyvinuté Poskytovatelem. Poskytovatel tyto komponenty a SW pořídil od 3. strany.
24 hod	Poskytování služeb technické podpory nad rámec běžné záruky, tj. poskytování hotline, kontaktního místa, garance reakční doby a doby odstranění závady (nebo snížení závady na nižší úroveň v daném časovém limitu).

Upozornění: Nevztahuje se na případy, kdy důvody nefunkčnosti jsou způsobené Objednatelem nebo třetí stranou, případně jsou způsobeny částí dodávky, na které se nevztahuje příslušné SLA.

V následující tabulce jsou definovány základní požadované parametry servisních služeb.

Kategorie	Akce	Lhůta / termín (SLA)
A	Reakce	24 hodin
	Vyřešení	2 kalendářní dny
B	Reakce	Následující pracovní den (NBD)
	Vyřešení	4 pracovní dny
C	Reakce	2 pracovní dny
	Vyřešení	Po dohodě, max. do 15 kalendářních dnů

Pro kategorii REQ není stanoveno SLA, konkrétní lhůty jsou předmětem dohody mezi smluvními stranami.

Příloha č. 3: Smlouva o dílo

2. Veřejná zakázka dle předchozího ustanovení je realizována v rámci projektu „*Technologické vybavení Zdravotnické záchranné služby Královéhradeckého kraje, p.o.*“, registrační číslo projektu: CZ.1.06/3.4.00/23.09544, který je spolufinancovaný z výzvy č. 23 Integrovaného operačního programu, prioritní osy 3 – Zvýšení kvality a dostupnosti veřejných služeb, oblasti podpory (intervence) 3.4 – Služby v oblasti bezpečnosti, prevence a řešení rizik (dále jen „Projekt“).

I.

Předmět smlouvy

- 1.1 Předmětem této Smlouvy je závazek Zhotovitele na svůj náklad, nebezpečí a ve sjednané době provést komplexní dodávku a implementaci technologií a služeb pro first-responderů, SW, HW a souvisejícího vybavení na straně Zdravotnické záchranné služby Královéhradeckého kraje (dále též „ZZS KHK“) a převést na Objednatelě vlastnické právo k dodávaným technologiím, poskytnout uživatelské licence k dodávanému SW, provést zkušební provoz a akceptační testy, seznámení s funkcionalitami, obsluhou a budoucím provozem dodávaného zařízení, vypracovat a předat projektovou dokumentaci a zajistit záruční servis v rozsahu a kvalitě dle zadávacích podmínek veřejné zakázky a technické specifikace pro věcnou část ZD uvedené v **příloze č. 1** k této Smlouvě a dle popisu návrhu řešení a architektury díla včetně soupisu komponent a licencí vymezeného v **příloze č. 2** k této Smlouvě, který Zhotovitel uvedl ve své nabídce v rámci zadávacího řízení k veřejné zakázce s názvem „ZZS KHK – Nákup SW pro first-responderů“ (dále jen „Dílo“).
- 1.2 Součástí předmětu této Smlouvy je rovněž poskytování záručního servisu za podmínek dle ustanovení čl. IX. a X. této Smlouvy.
- 1.3 Zhotovitel se zavazuje provést Dílo v rozsahu, kvalitě a s parametry stanovenými touto Smlouvou a jejími přílohami (v případě nesouladu mezi **přílohou č. 1 a č. 2** této Smlouvy má přednost **příloha č. 1**), zadávacími podmínkami Veřejné zakázky a nabídkou zhotovitele podanou ve Veřejné zakázce.
- 1.4 Zhotovitel se zároveň zavazuje provést Dílo v souladu s podmínkami Integrovaného operačního programu (dále jen „IOP“) pro oblast intervence 3.4, zejména s platnou Příručkou pro žadatele a příjemce finanční podpory v rámci IOP zveřejněné na [http://www.strukturalni-fondy.cz/cs/Jak-na-projekt/Vyzvy-a-akce-\(1\)/06-IOP/Vyhlaseni-23-vyzvy-v-o-i-3-4-IOP-hlasova-a-datova](http://www.strukturalni-fondy.cz/cs/Jak-na-projekt/Vyzvy-a-akce-(1)/06-IOP/Vyhlaseni-23-vyzvy-v-o-i-3-4-IOP-hlasova-a-datova) (dále jen „Příručka“), jakož i se všemi předpisy, které stanovují podmínky pro poskytnutí a čerpání dotace.

II.

Doba plnění

- 2.1 Předpokládané zahájení realizace Díla: od nabytí účinnosti Smlouvy o dílo.
- 2.2 Předpokládaný termín předání díla: **90 kalendářních dnů ode dne nabytí účinnosti Smlouvy o dílo, nejpozději však do 30.11.2015.**

- 2.3 Zhotovitel se zavazuje realizovat dílo v souladu s časovým harmonogramem. Časový harmonogram je přílohou č. 3 této Smlouvy.

III.

Dokončení a převzetí Díla objednatelem

- 3.1 Zhotovitel se zavazuje dokončené Dílo, bez vad a nedodělků v souladu s touto Smlouvou předat Objednateli nejpozději v termínech uvedených v článku II. této Smlouvy.
- 3.2 Zdrží-li se provádění předmětu této Smlouvy prokazatelně z důvodu na straně objednatele, nebo z důvodu neposkytnutí součinnosti objednatelem, má zhotovitel právo na přiměřené odpovídající prodloužení doby plnění té jeho povinnosti, která byla některým z těchto důvodů dotčena.
- 3.3 Zhotovitel je povinen písemně vyzvat Objednatele k převzetí Díla jako celku nejméně 10 kalendářních dnů před termínem, kdy bude Dílo připraveno k předání a převzetí.
- 3.4 Objednatel je oprávněn přizvat k předání a převzetí Díla i jiné osoby, jejichž účast pokládá za nezbytnou. Zhotovitel je oprávněn k předání a převzetí Díla přizvat své subdodavatele.
- 3.5 O průběhu předávacího a přijímacího řízení pořídí Zhotovitel předávací protokol vždy ve dvou stejnopisech. Každý stejnopis bude podepsán oběma smluvními stranami. Povinným obsahem protokolu jsou následující náležitosti:
- údaje o Zhotoviteli, subdodavatelích a Objednateli;
 - popis Díla, které je předmětem předání a převzetí;
 - dohoda o způsobu a termínu vyklizení místa plnění;
 - termín, od kterého počíná běžet záruční lhůta;
 - prohlášení Objednatele, zda Dílo přijímá nebo nepřijímá.
- 3.6 Bude-li Dílo, které bude předmětem předání a převzetí, obsahovat vady nebo nedodělky, musí předávací protokol dále obsahovat:
- soupis zjištěných vad a nedodělků;
 - dohodu o způsobu a termínech jejich odstranění, popřípadě o jiném způsobu narovnání;
 - dohodu o zpřístupnění Díla Zhotoviteli za účelem odstranění vad nebo nedodělků.
- 3.7 V případě, že Objednatel odmítne Dílo převzít, uvede v předávacím protokolu i důvody, pro které odmítá Dílo převzít. Objednatel je oprávněn převzít Dílo, které vykazuje drobné vady a nedodělky, které samy o sobě, ani ve spojení s jinými nebrání řádnému užívání Díla. Objednatel je oprávněn odmítnout převzetí Díla, nebude-li mít předávací protokol předložených Zhotovitelem všechny součásti a náležitosti dle této Smlouvy.
- 3.8 Nedojde-li mezi smluvními stranami k dohodě o termínu odstranění vad a nedodělků, pak platí, že vady a nedodělky musí být odstraněny nejpozději do 30 kalendářních dnů ode dne předání a převzetí Díla.

- 3.9 Zhotovitel je povinen ve stanovené lhůtě odstranit vady nebo nedodělky i v případě, kdy podle jeho názoru za vady a nedodělky neodpovídá. Náklady na odstranění v těchto sporných případech nese až do rozhodnutí soudu Zhotovitel.
- 3.10 V případě, že Zhotovitel oznámí Objednateli, že Dílo je připraveno k předání a převzetí a při předávacím a převjímacím řízení se prokáže, že Dílo není dokončeno nebo že není ve stavu způsobilém pro předání a převzetí, je Zhotovitel povinen uhradit Objednateli veškeré náklady jemu vzniklé při neúspěšném předávacím a převjímacím řízení. Zhotovitel nese i náklady na organizaci opakovaného řízení.
- 3.11 V případě, že se Objednatel přes řádné vyzvání a bez závažného důvodu nedostaví k převzetí a předání Díla, nebo předávací a převjímací řízení jiným způsobem zmaří, je Objednatel povinen uhradit Zhotoviteli veškeré náklady jemu vzniklé při neúspěšném předávacím a převjímacím řízení. Objednatel pak nese i náklady na organizaci opakovaného řízení.

IV.

Cena díla

- 4.1 Cena Díla dle této Smlouvy je smluvními stranami stanovena dohodou jako nejvýše přípustná a platná po celou dobu realizace veřejné zakázky ve výši

2 360 380,- Kč

(slovy: dva miliony tři sta šedesát tisíc tři sta osmdesát korun českých)

bez daně z přidané hodnoty s tím, že zákonná daň z přidané hodnoty bude účtována k ceně za dílo podle právních předpisů platných k okamžiku poskytnutí zdanitelného plnění.

- 4.2 Cena Díla je stanovena na základě informací uvedených v zadávacích podmínkách Veřejné zakázky a Technické specifikaci pro věcnou část ZD, která je **přílohou č. 1** této Smlouvy. Cena Díla zahrnuje hodnotu všech prací, služeb, materiálu, koordinačního příspěvku, jiných dodávek apod., nutných pro realizaci Díla, včetně všech prací a výkonů spojených s dodávkou potřebných materiálů a výrobků do místa plnění a jejich složením z dopravních prostředků, uvedením díla do provozu, seznámením s funkcionalitou, obsluhou i budoucím provozem Díla, zpracováním požadované projektové dokumentace.
- 4.3 Zvýšení materiálových, mzdových a ostatních nákladů a rovněž i eventuální změna celních poplatků, dovozních přírážek nebo směnného kursu české koruny, změna daňové povinnosti s výjimkou DPH, inflace a rovněž případné jiné vlivy, ke kterým dojde po uzavření této Smlouvy, nemají žádný vliv na cenu Díla.
- 4.4 Objednatel neodpovídá za jakékoliv náklady na zhotovení Díla přesahující částku stanovenou smluvními stranami v ustanovení odst. 4.1 tohoto článku. Náklady na zhotovení Díla přesahující částku dle ustanovení odst. 4.1 tohoto článku nese Zhotovitel.

V.

Platební podmínky

- 5.1 Objednatel uhradí cenu Díla po dodání a převzetí kompletního Díla.
- 5.2 Zadavatel neposkytne zálohy.
- 5.3 Úhrada ceny Díla bude provedena bezhotovostním převodem na bankovní účet Zhotovitele uvedený v záhlaví této Smlouvy na základě daňového dokladu (dále jen „faktura“) vystaveného Zhotovitelem za podmínek stanovených v tomto článku.
- 5.4 Faktura vystavená Zhotovitelem musí obsahovat informaci, že se jedná o projekt spolufinancovaný v rámci IOP, a být označena názvem a číslem Projektu. Přílohou faktury musí být Objednatelem odsouhlasený a potvrzený výkaz provedených prací, realizovaných dodávek a použitého materiálu. Faktura vystavená zhotovitelem je splatná do 30 kalendářních dnů od jejího doručení Objednateli.
- 5.5 Zhotovitel je oprávněn vystavit fakturu na Dílo nejdříve den následující po protokolárním převzetí Díla bez vad a nedodělků nebránících řádnému užívání Díla.
- 5.6 Faktury adresované Objednateli musí být vystavovány v souladu s požadavky právních předpisů na daňové doklady. Faktury platí jako došlé v den, kdy byly v originále s přílohami prokazatelně doručeny Objednateli. Objednatel je oprávněn fakturu vrátit do 10 kalendářních dnů od doručení s písemným odůvodněním, neodpovídá-li Smlouvě nebo není-li možné ji zkontrolovat. Byla-li faktura takto vrácena, není Objednatel v prodlení s placením ceny Díla. Splatnost je určena dle ustanovení odst. 5.4 tohoto článku, přičemž lhůta splatnosti se počítá ode dne doručení opravené faktury Objednateli. Není-li faktura ve lhůtě 10 pracovních dní vrácená, platí, že s ní Objednatel souhlasí.

VI.

Místo plnění

- 6.1 Místem plnění jsou pracoviště uvedená v následující tabulce:

Místo plnění	Adresa	Doplňující informace
ZZS KHK	Hradecká 1690, 500 12 Hradec Králové	Datové centrum ZZS KHK, kde budou umístěny klientské aplikace SW FR ¹ . Jedná se o sídlo ZZS KHK.
Krajské operační středisko ZZS KHK	Pražská 230/153z, 500 04 Hradec Králové - Plačice	Datové centrum ZZS KHK pro dispečink (IS OŘ) ² . Zde budou umístěny veškeré technologie pro FR.

¹ FR – first-responder

² IS – informační systém, OŘ – operační řízení

VII.

Součinnost smluvních stran

- 7.1 Smluvní strany se zavazují vyvinout veškeré úsilí k vytvoření potřebných podmínek pro realizaci Díla dle podmínek stanovených touto Smlouvou, které vyplývají z jejich smluvního postavení. To platí i v případech, kde to není výslovně stanoveno ustanovením této Smlouvy.
- 7.2 Pokud jsou kterékoli ze smluvních stran známy skutečnosti, které jí budou bránit, aby dostala svým smluvním povinnostem, sdělí tuto skutečnost neprodleně písemně druhé smluvní straně. Smluvní strany se dále zavazují neprodleně odstranit v rámci svých možností všechny okolnosti, bránící z její strany splnění jejich smluvních povinností.
- 7.3 Zhotovitel se zavazuje, že na základě skutečností zjištěných v průběhu plnění povinností dle této Smlouvy navrhne a provede opatření směřující k dodržení podmínek stanovených touto Smlouvou pro naplnění Smlouvy, k ochraně Objednatele před škodami, ztrátami a zbytečnými výdaji a že poskytne Objednateli, zástupci Objednatele jednajícímu ve věcech technických a jiným osobám zúčastněným na provádění Díla veškeré potřebné doklady, konzultace, pomoc a jinou součinnost.

VIII.

Přechod vlastnictví, nebezpečí škody

- 8.1 Vlastnické právo ke zhotovovanému Dílu přechází na Objednatele okamžikem úplného protokolárního předání Díla Objednateli a uvedení systému do produktivního provozu.
- 8.2 Zhotovitel nese plnou odpovědnost za škody na Díle včetně prací a dodávek provedených subdodavatelem a za materiál a zařízení, které tvoří nebo budou tvořit součást Díla, a to od termínu zahájení plnění Díla až do úplného protokolárního předání Díla Objednateli, kdy odpovědnost přechází na Objednatele. Zhotovitel nese plnou odpovědnost za škody na Díle způsobené nevhodným nebo nesprávným technologickým postupem, i když byl odsouhlasen Objednatелеm.
- 8.3 Zhotovitel odškodní Objednatele a právně ho na své náklady ochrání před veškerými nároky, požadavky, škodami, ztrátami a jinými náklady v případě oprávněných požadavků vznesených třetími stranami, které vzniknou z činnosti Zhotovitele při plnění této Smlouvy, nebo jsou z této činnosti odvoditelné.
- 8.4 Zhotovitel se dále zavazuje mít sjednáno po celou dobu trvání této Smlouvy pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou Zhotovitelem nebo jeho subdodavatelem Objednateli nebo třetími osobami, a to na částku ve výši alespoň 3 000 000,- Kč (slovy třímilionykorunčeských).
- 8.5 Zhotovitel je povinen předložit doklad o pojištění dle ustanovení odst. 8.4 tohoto článku nejpozději při podpisu této Smlouvy. Kopie dokladu o pojištění dle ustanovení odst. 8.4 tohoto článku tvoří přílohu č. 7 této Smlouvy.

IX.

Záruka za jakost

- 9.1 Zhotovitel odpovídá za to, že Dílo bude zhotoveno úplně a nezávadně podle této Smlouvy a všech jejích příloh a v záruční době bude mít vlastnosti ve Smlouvě dohodnuté, vlastnosti uvedené v manuálech a technických dokumentacích k jednotlivým součástem Díla, popř. vlastnosti v praxi obvyklé.
- 9.2 Záruční podmínky Zhotovitele jsou podrobně upraveny v **příloze č. 4** této Smlouvy.
- 9.3 Záruční doba je v souladu s **přílohou č. 1** této Smlouvy smluvními stranami sjednána v délce:
- 60 měsíců (min. 60 měsíců) na SW, informační systém(y), aplikace a služby** spojené s realizací předmětu plnění,
 - 36 měsíců (min. 36 měsíců) na HW, systémové SW** a technická zařízení,
 - 12 měsíců (min. 12 měsíců) na spotřební materiál**, případně **drobné vybavení** podléhající rychlému opotřebení. Případný spotřební materiál musí být explicitně označen v **příloze č. 4** této Smlouvy a musí být prokázáno, že splňuje tento charakter.
- 9.4 Po dobu sjednané záruční doby odpovídá Zhotovitel za bezvadný provoz a fungování Díla a všech jeho částí. Veškeré opravy budou po dobu záruky bez dalších nákladů pro Objednatele.
- 9.5 Záruční doba začíná plynout dnem následujícím po úplném předání a převzetí Díla Objednatelem a uvedení do systému do produktivního provozu.
- 9.6 Po dobu záruky díla musí dodavatel nebo výrobce všech zařízení garantovat běžnou dostupnost náhradních komponentů a dostupnost servisu.
- 9.7 Nedohodnou-li se smluvní strany jinak, vady Díla oznámené Objednatelem na adresu, e-mail nebo ServiceDesk uvedené v **příloze č. 5** této Smlouvy v rámci poskytnuté záruky za jakost se Zhotovitel zavazuje odstranit s ohledem na jejich povahu ve lhůtách uvedených v čl. X. této Smlouvy. Zhotovitel je povinen za stejných podmínek jako reklamované vady odstraňovat rovněž všechny ostatní vady, jež po dobu záruční doby vzniknou na Díle a které mu budou oznámeny Objednatelem, a to bez ohledu na to, zda za tyto vady zodpovídá, či nikoliv.
- 9.8 Bude-li v průběhu odstraňování vady prokázáno, že za vznik vady oznámené Objednatelem dle tohoto ustanovení neodpovídá Zhotovitel v rámci poskytnuté záruky za jakost, pak budou náklady na odstranění oznámené vady Díla uhrazeny Zhotoviteli Objednatelem na základě daňového dokladu vystaveného Zhotovitelem na základě odsouhlasené cenové nabídky Zhotovitele.

X.

Reakční doba a doba vyřešení incidentů identifikovaných na Díle

- 10.1 Zhotovitel se na základě této Smlouvy zavazuje při řešení záručních vad oznámených Objednatelem dodržovat následující reakční dobu:

- a) **24 hod** od potvrzení o přijetí oznámení incidentu kategorie A ze strany Zhotovitele;
 - b) **Následující pracovní den** od potvrzení o přijetí oznámení incidentu kategorie B ze strany Zhotovitele;
 - c) **2 pracovní dny** od potvrzení o přijetí oznámení incidentu kategorie C ze strany Zhotovitele.
- 10.2 O povaze oznámené vady a jejího zařazení do příslušné kategorie rozhoduje Objednatel, který kategorii vady uvede v oznámení dle ustanovení čl. IX odst. 9.7 této Smlouvy.
- 10.3 Zhotovitel se zavazuje vždy po přijetí oznámení dle ustanovení čl. IX odst. 9.7 této Smlouvy písemně potvrdit přijetí tohoto oznámení Objednateli a zároveň Objednateli sdělit osobu odpovědnou za odstranění oznámené vady spolu s jejími kontaktními údaji.
- 10.4 **Reakční dobou** se pro účely této Smlouvy rozumí doba mezi okamžikem, kdy bude Zhotovitelem potvrzeno přijetí oznámení incidentu na e-mail Objednatele a okamžikem potvrzení zahájení řešení incidentu Poskytovatelem.
- 10.5 **Incidentem kategorie A** se pro účely této Smlouvy rozumí situace, kdy informační systém (dále jen „IS“) nebo část IS není zcela funkční, neumožňuje práci uživatelů se systémem a nelze používat pro podporu procesů ZZS KHK. 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.
- 10.6 **Incidentem kategorie B** se pro účely této Smlouvy rozumí 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.
- 10.7 **Incidentem kategorie C** se pro účely této Smlouvy rozumí ostatní 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.
- 10.8 Zhotovitel je na základě této Smlouvy v rámci oznámených vad Díla povinen dodržovat následující dobu odstranění vad:
- a) **2 kalendářní dny** od oznámení vady pro odstranění vad kategorie A;
 - b) **4 pracovní dny** od oznámení vady pro odstranění vad kategorie B;
 - c) pro odstranění vad kategorie C bude stanovena lhůta po dohodě mezi Objednatelem a Zhotovitelem, **max. však do 15 kalendářních dnů**.
- 10.9 Odstraněním vady se pro účely této Smlouvy rozumí obnovení funkčnosti tak, že je možné užívání produktu a/nebo systému a/nebo dat v původním rozsahu běžným či náhradním způsobem. V případě odstranění závady náhradním řešením je Zhotovitel povinen bezodkladně proškolit uživatele o náhradním způsobu užívání produktu a/nebo systému a/nebo dat.

XI.

Smluvní pokuty

- 11.1 Zhotovitel je povinen na výzvu Objednatele zaplatit smluvní pokuty, které jsou sjednány pro případ následujících porušení povinností Zhotovitele sjednaných touto Smlouvou:
- a) V případě prodlení s dodáním dokončeného a úplného díla nebo jeho prováděním v souladu s harmonogramem je zhotovitel povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 0,2 % z ceny díla za každý i započatý den prodlení;
 - b) v případě, že Zhotovitel nepředá z důvodů spočívajících na jeho straně dokončené a úplné Dílo nebo jeho část Objednateli ve sjednaném termínu a Objednateli nebude z tohoto důvodu přidělena dotace nebo její část, je Objednatel oprávněn uplatnit a Zhotovitel povinen zaplatit škodu až do výše 85% z celkové ceny předmětu plnění specifikovaného Smlouvou o dílo v závislosti na konečném rozhodnutí poskytovatele dotace o krácení dotace;
 - c) Nedodrží-li Zhotovitel reakční dobu dle ustanovení odst. 10.1 článku X., je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu za každé jednotlivé nedodržení reakční doby ve výši:
 - i. 1.000 Kč za každou započatou hodinu nedodržení reakční doby pro řešení incidentů kategorie A;
 - ii. 1.000 Kč za každý započatý pracovní den nedodržení reakční doby pro řešení incidentů kategorie B;
 - iii. 1.000 Kč za každé dva započaté pracovní dny od nedodržení reakční doby pro řešení incidentů kategorie C.
 - d) Nedodrží-li Zhotovitel lhůty dle odst. 10.8 článku X. je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu za každé jednotlivé nedodržení ve výši:
 - i. 5.000 Kč za každý započatý kalendářní den nedodržení doby pro odstranění incidentů kategorie A;
 - ii. 2.000 Kč za každý započatý pracovní den nedodržení doby pro odstranění incidentů kategorie B;
 - iii. 1.000 Kč za každý započatý pracovní den nedodržení dohodnuté doby pro odstranění incidentů kategorie C.
 - e) v případě, že Objednatel převezme Dílo s vadami nebo nedodělky nebránící řádnému užívání Díla nebo jeho části a Zhotovitel neodstraní příslušné vady a nedodělky v termínech stanovených Objednatelem v předávacím protokolu, je Objednatel oprávněn uplatnit a Zhotovitel povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši 1 000,- Kč za každý den prodlení schválených termínů k odstranění vad nebo nedodělků, a to ve vztahu ke každému sjednanému termínu zvlášť; Nepřevzetí Díla z důvodu vad a/nebo nedodělků bránících

- řádnému užívání díla nebo jeho části z důvodu na straně Zhotovitele, nezakládá tento stav pro Zhotovitele nárok na posun navazujících termínů v harmonogramu uvedenému v **příloze č. 3** této Smlouvy;
- f) v případě, že Zhotovitel opakovaně porušuje kteroukoliv svou smluvní povinnost (včetně smluvních povinností, pro které jsou sjednány zvláštní smluvní pokuty), u níž byl již v průběhu plnění této Smlouvy na její porušování opakovaně písemně upozorněn, z toho nejméně jednou s výslovným poukazem na možnost uložení smluvní pokuty podle tohoto ustanovení Smlouvy, je Objednatel oprávněn uplatnit a Zhotovitel povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši až do 10 % z ceny Díla za každý takový případ porušování smluvní povinnosti, přičemž konkrétní výši příslušné smluvní pokuty stanoví Objednatel v písemném upozornění na možnost uložení smluvní pokuty podle závažnosti postihovaného porušení smluvní povinnosti; pokračuje-li Zhotovitel v porušování téže smluvní povinnosti navzdory předchozímu uložení smluvní pokuty podle tohoto ustanovení Smlouvy, lze smluvní pokutu uložit i opakovaně za porušování stejné smluvní povinnosti, přičemž však souhrn všech smluvních pokut uložených za porušování stejných nebo různých smluvních povinností podle tohoto ustanovení Smlouvy nesmí překročit 20 % z ceny Díla;
- g) v případě, že Zhotovitel poruší své smluvní povinnosti, pro jejichž porušení je Objednatel oprávněn od této Smlouvy odstoupit, a Objednatel z důvodu porušení těchto povinností od Smlouvy odstoupí, je Objednatel oprávněn uplatnit a Zhotovitel povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši 10 % z ceny Díla, a to bez ohledu na to, zda již byla smluvní pokuta za stejné porušení smluvních povinností uložena podle jiného ustanovení této Smlouvy.

11.2 Smluvní pokuty dle tohoto článku jsou splatné do 14 kalendářních dnů od doručení písemné výzvy Objednatele Zhotoviteli. Zaplacením smluvní pokuty nezaniká příslušný nárok Objednatele na splnění povinnosti smluvní pokutou zajištěné a na nárok na náhradu škody.

11.3 Při prodlení Objednatele se zaplacením sjednané ceny se sjednává úrok z prodlení ve výši 0,05% z dlužné částky (bez DPH) za každý i započatý den prodlení.

XII.

Odstoupení od Smlouvy

12.1 Objednatel je oprávněn od této Smlouvy odstoupit, pokud Zhotovitel naplní některý z následujících důvodů tím, že:

- a) je proti němu zahájeno insolvenční řízení;
- b) vstoupí do likvidace;
- c) přerušil (zastavil) práce na díle v rozporu s touto Smlouvou, nebo postupuje při provádění Díla způsobem, který zjevně neodpovídá dohodnutému rozsahu Díla a termínu předání Díla Objednateli;
- d) je v prodlení s prováděním Díla;
- e) oznámil Objednateli, že nesplní své povinnosti z této Smlouvy řádně a včas;
- f) přes písemnou výzvu k nápravě opakovaně neplní nebo porušuje jinou povinnost danou mu touto Smlouvou.

XIII.

Komunikace smluvních stran

- 13.1 Zhotovitel komunikuje s Objednatelům písemně prostřednictvím osob uvedených v příloze č. 5 této Smlouvy, pokud není uvedenými osobami zvolen pro vzájemnou komunikaci zástupce.
- 13.2 Smluvní strany se dohodly, že pro doručování budou používány adresy a kontaktní údaje uvedené příloze č. 5 této Smlouvy, případně jiné adresy a kontaktní údaje sdělené si vzájemně smluvními stranami závazným způsobem. Jakákoliv oznámení a sdělení nebo dotazy podle této Smlouvy, které mají vliv na termíny realizace Díla nebo na cenu Díla, musí být současně s doručením elektronickou poštou doručeny také osobně nebo doporučenou poštovní zásilkou s doručenkou adresy smluvních stran.
- 13.3 Předává-li se oznámení, sdělení nebo dotaz osobně, pokládá se za řádně doručení potvrzením kopie oznámení příjemcem doručiteli v době, kdy bylo doručeno na adresátovu adresu.

XIV.

Součástí smlouvy

- 14.1 Vůle smluvních stran je vyjádřena též v dále uvedených dokumentech a podkladech, které tvoří součást této Smlouvy:

Příloha č. 1: Technická specifikace pro věcnou část ZD

Příloha č. 2: Popis návrhu řešení a architektury díla včetně soupisu prvků, komponent a licencí

Příloha č. 3: Časový harmonogram realizace díla

Příloha č. 4: Záruční podmínky

Příloha č. 5: Oprávněné osoby a kontaktní údaje pro hlášení vad

Příloha č. 6: Seznam subdodavatelů, jimiž byla prokazována kvalifikace

Příloha č. 7: Kopie pojistné smlouvy

XV.

Práva k duševnímu vlastnictví

- 15.1 V případě, že je výsledkem činnosti Zhotovitele dle této Smlouvy o dílo, které podléhá ochraně podle autorského zákona, získá Objednatel k takto vytvořenému Dílu jako celku i k jeho jednotlivým částem oprávnění k výkonu práva jej užit (licenci) a to všemi způsoby užití. Objednatel není povinen tato práva využít. Objednatel bude mít k takto vytvořenému Dílu časově neomezené, bezplatné a nevýlučné užívací právo. Užívání materiálů a jakýchkoliv jejich kopií jedné strany druhou stranou je možné pouze pro účely, za jakými byly tyto materiály obdrženy na základě této Smlouvy, pokud se strany nedohodnou jinak. Cena za tuto licenci je plně kryta v ceně dodávek, tato licence zůstane v platnosti během celé doby trvání ochrany autorských práv dle příslušných právních předpisů.

- 15.2 Veškerá data zpracovávaná při poskytování dodávek dle této Smlouvy jsou ve vlastnictví Objednatele; tedy Objednatel je dle dohody stran pořizovatelem příslušných databází ve smyslu § 89 autorského zákona.
- 15.3 Zhotoviteli nebo původci softwaru (pokud je odlišný od zhotovitele – tedy u licencovaných programů třetích stran) náleží autorská práva a další práva duševního vlastnictví k softwaru.
- 15.4 Objednatel nabývá práva užívat předmět licence okamžikem předání té části díla, jejíž součástí příslušné programové produkty jsou.
- 15.5 Pokud Zhotovitel v průběhu plnění předmětu Smlouvy nebo doby platnosti Servisní smlouvy nahradí programové produkty novějšími, zavazuje se poskytnout odběrateli oprávnění k výkonu práva užít tyto nové programové produkty za podmínek obdobných původnímu oprávnění.
- 15.6 V případě, že třetí strana uplatní nárok z důvodu porušení patentu nebo autorského práva produktem, jenž Zhotovitel dodal Objednateli, bude Zhotovitel hájit Objednatele před takovým nárokem na své náklady. Zhotovitel uhradí veškeré náklady, škody a poplatky uložené soudem či náhradu zahrnutou v dohodě o vyrovnání schválené, a to za předpokladu, že Objednatel:
- bezodkladně předá Zhotoviteli písemné oznámení o takovém nároku; a
 - umožní Zhotoviteli řídit obhajobu a jednání o vyrovnání a bude se Zhotovitelem při obhajobě a jednáních o vyrovnání spolupracovat.

XVI.

Závěrečná ustanovení

- 16.1 Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.
- 16.2 Zánikem této Smlouvy nezanikají práva na majetkové sankce podle této Smlouvy.
- 16.3 Tato Smlouva může být měněna pouze formou písemných očíslovaných dodatků podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran (tj. pouze statutárními zástupci podle jejich oprávnění vyplývajícího z obchodního rejstříku nebo osobami, které jsou oprávněny jednat ve věcech smluvních a jsou uvedeny v záhlaví Smlouvy).
- 16.4 Objednatel a Zhotovitel se zavazují, že obchodní a technické informace, které jim byly smluvním partnerem svěřeny, nezpřístupní bez písemného souhlasu třetím osobám a tyto informace nepoužijí k jiným účelům než pro plnění této Smlouvy.
- 16.5 Smluvní strany výslovně souhlasí s uveřejněním této Smlouvy v plném znění s výjimkou osobních údajů ve smyslu § 4 písm. a) zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a údajů označených Zhotovitelem jako obchodní tajemství dle § 504 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

- 16.6 Pokud tato smlouva nestanoví jinak, řídí se právní vztahy jí založené občanským zákoníkem.
- 16.7 Zhotovitel se zavazuje, že v souladu se zákonem č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, nařízení Rady (ES) č. 1083/2006 o obecných ustanoveních týkajících se Evropského fondu pro regionální rozvoj, Evropského sociálního fondu a Fondu soudržnosti a o zrušení nařízení (ES) č. 1260/1999 nařízení Komise (ES) č. 1828/2006, kterým se stanoví prováděcí pravidla k nařízení Rady (ES) č. 1083/2006 o obecných ustanoveních týkajících se Evropského fondu pro regionální rozvoj, Evropského sociálního fondu a Fondu soudržnosti a k nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1080/2006 o Evropském fondu pro regionální rozvoj a v souladu s právními předpisy ČR a právem ES, vytvoří podmínky k provedení kontroly všech dokladů vztahujících se k dodávkám a službám pro projekt, umožní průběžné ověřování souladu údajů uváděných v účetních dokladech se skutečným stavem a poskytne součinnost všem osobám oprávněným k provádění kontroly, příp. jejich zmocněncům.
- 16.8 Zhotovitel je povinen řádně uchovávat veškerou dokumentaci související s realizací Díla min. do konce roku 2021. Originály účetních dokladů a dalších dokladů vztahujících se k realizaci předmětu této Smlouvy je Zhotovitel povinen uchovávat způsobem uvedeným v zákoně č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, po dobu 10 let.
- 16.9 Zhotovitel je povinen všechny písemné zprávy, písemné výstupy a prezentace opatřit vizuální identitou projektů dle Pravidel pro provádění informačních a propagačních opatření (viz příloha č. 8 Příručky, odkaz uveden v odst. 1.4 této Smlouvy). Zhotovitel prohlašuje, že ke dni nabytí účinnosti této Smlouvy je s těmito pravidly seznámen. V případě, že v průběhu plnění této Smlouvy dojde ke změně těchto pravidel, je Objednatel povinen o této skutečnosti Zhotovitele bezodkladně informovat.
- 16.10 Zhotovitel se zavazuje:
- poskytovat nezbytné informace týkající se zhotovitelských činností příslušným orgánům provádějícím audit a kontrolu realizace Díla;
 - Zhotovitel je povinen umožnit osobám oprávněným k výkonu kontroly projektů provést kontrolu dokladů souvisejících s plněním této Smlouvy;
 - poskytovat Objednateli veškerou potřebnou součinnosti včetně veškerých potřebných podkladů pro zpracování monitorovacích zpráv předkládaných Objednatelem v souvislosti s kontrolou financování a plnění Projektu;
 - poskytovat nezbytnou součinnost, informace a dokumentaci pověřeným orgánům, zejména Centru pro regionální rozvoj České republiky, Ministerstvu financí České republiky, Evropské komisi, Účetnímu dvoru Evropské unie, Nejvyššímu kontrolnímu úřadu, příslušnému finančnímu úřadu a dalším oprávněným orgánů státní správy, jakož i jejich zaměstnancům a zmocněncům a vytvořit těmito podmínky k provedení kontroly vztahující se k provádění Díla dle této Smlouvy;



PŘÍLOHA Č. 1: TECHNICKÁ SPECIFIKACE PRO VĚCNOU ČÁST ZADÁVACÍ DOKUMENTACE

V této příloze jsou uvedeny výchozí podmínky a požadavky na dodávku v rámci této veřejné zakázky.

OBSAH

Příloha č. 1: Technická specifikace pro věcnou část zadávací dokumentace.....	1
Seznam zkratk a pojmů	2
1 Předmět plnění veřejné zakázky	4
2 Členění dokumentu.....	4
3 Výchozí stav	5
3.1 Zapojené a dotčené subjekty.....	5
3.1.1 Zdravotnická záchranná služba Královéhradeckého kraje, p.o. (ZZS KHK).....	5
3.1.2 Dobrovolníci (First-responderi)	5
3.2 Informační systémy	6
3.2.1 Mobilní technologie	6
3.2.2 Informační systém operačního řízení (IS OŘ)	6
3.3 Datová centra, HW infrastruktura a technologie DC.....	6
3.4 Technologie	7
4 Požadavky na dodávku SW pro First-respondery	8
4.1 Předmět a rozsah dodávky	8
4.2 Koncept a principy požadovaného řešení.....	10
4.3 Požadavky na dodávky a služby.....	12
4.3.1 Obecné požadavky na řešení.....	12
4.3.2 Legislativní soulad dodávaného řešení.....	12
4.3.3 Funkční požadavky	12
4.3.4 Technické požadavky.....	15
4.3.5 Ostatní požadavky	17
4.3.6 Doplnující informace	17
4.4 Licenční podmínky	18
5 Místa plnění	19
6 Požadavky na služby	20



6.1	Realizace předmětu plnění	20
6.2	Seznámení s funkcionalitami, obsluhou dodávaného zařízení a jeho budoucím provozem	23
6.3	Záruky	24
6.4	Servisní podmínky po dobu udržitelnosti	24
6.4.1	Kategorizace incidentů	25
6.4.2	Kategorizace servisních služeb	25
7	Další požadavky na realizaci VZ a na zpracování nabídky	27
7.1	Návrh řešení a způsobu řešení požadavků	27
7.2	Harmonogram	27
7.3	Soupis dodávaných komponent a licencí	28

SEZNAM ZKRATEK A POJMŮ

V následující tabulce je uveden seznam zkratk a pojmů, které jsou použity v tomto dokumentu:

Zkratka	Vysvětlení zkratky
AED	Automatický externí defibrilátor
CD / CD-ROM / DVD / USB	Datový nosič
CZK	Označení české měny
ČSN	Česká státní norma
ČR	Česká republika
DPH	Daň z přidané hodnoty
EKP	Elektronická karta pacienta
ESF	Evropské strukturální fondy
EU	Evropská unie
FR	First-responder
FN HK	Fakultní nemocnice Hradec Králové
HW	Hardware
IOP	Integrovaný operační program
IOP, výzva. č. 11	Označení projektu v rámci Integrovaného operačního programu, výzvy číslo 11 – Technologie pro Operační středisko ZZS Královéhradeckého kraje



Zkratka	Vysvětlení zkratky
IS	Informační systém
IZS	Integrovaný záchranný systém
KHK	Královéhradecký kraj
KKS	Krajský komunikační systém
KC KKS	Komunikační centrum KKS
KU KKS	Komunikační uzel KKS
KIVS	Krajská infrastruktura veřejné správy
LZS	Letecká záchranná služba
MS	Microsoft
MZD	Mobilní zadávání dat
NIS	Nemocniční informační systém
OŘ	Operační řízení
PC	Personal Computer
p.o.	Příspěvková organizace
SF EU	Strukturální fondy Evropské unie
SW	Software
VŘ	Veřejná zakázka
VZ	Veřejná zakázka
ZD	Zadávací dokumentace
ZH	Zdravotnický holding
ZVZ	Zákon o zadávání veřejných zakázek
ZZ	Zdravotnické zařízení
ZZS	Zdravotnická záchranná služba
ZZS KHK	Zdravotnická záchranná služba Královéhradeckého kraje, p.o.

Tabulka 1: Seznam zkratk



1 PŘEDMĚT PLNĚNÍ VEŘEJNÉ ZAKÁZKY

Veřejná zakázka je realizována v rámci projektu „Technologické vybavení Zdravotnické záchranné služby Královéhradeckého kraje, p.o.“, registrační číslo CZ.1.06/3.4.00/23.09544 (dále jen „Projekt“), který je spolufinancován z výzvy č. 23 Integrovaného operačního programu, prioritní osy 3 – Zvýšení kvality a dostupnosti veřejných služeb, oblasti podpory (intervence) 3.4 – Služby v oblasti bezpečnosti, prevence a řešení rizik.

Cílem zadavatele je zvýšení efektivity poskytování přednemocniční neodkladné péče (PNP) využitím dobrovolníků z řad zdravotnických pracovníků (first-responderů) schopných poskytnout okamžitou první pomoc ještě před příjezdem posádek ZZS a to buď s přístrojovým vybavením (AED – automatický externí defibrilátor) nebo bez přístrojového vybavení a tím pomoci k významnému zvýšení množství přeživších pacientů, případně minimalizaci dopadů na zdraví pacientů.

Předmětem plnění veřejné zakázky (dílem) je komplexní dodávka a implementace technologií a služeb pro first-responder, SW, případně HW a související vybavení na straně ZZS KHK, včetně servisních služeb. Systém First-responder monitoruje polohu dobrovolníků a v případě, že jsou blízko události, pak je automaticky aktivizuje.

2 ČLENĚNÍ DOKUMENTU

Tento dokument je členěn následovně:

- **Kapitola 3 – Výchozí stav** – kapitola obsahuje popis výchozího stavu pro realizaci předmětu veřejné zakázky, tj. uvedení seznamu dotčených subjektů, jejich vztah k předmětu VZ, informační a komunikační technologie, kterými subjekty disponují nebo které budou k dispozici pro realizaci VZ, případně další organizační a technické podmínky, které jsou důležité pro realizaci VZ. Výchozí stav definuje rámec podmínek pro realizaci VZ, konkrétní popis požadovaného řešení a požadavky na řešení jsou uvedeny v další kapitole.
- **Kapitola 4 – Požadavky na dodávku SW pro First-responder** – kapitola obsahuje požadavky na dodávky a služby, které musí uchazeči splnit ve svém řešení a ve svých nabídkách. Kapitola obsahuje základní koncept řešení, legislativní požadavky, konkrétní funkční a technické požadavky na řešení předmětu plnění v rámci VZ.
- **Kapitola 5 – Místa plnění** – kapitola obsahuje konkrétní místa plnění VZ.
- **Kapitola 6 – Požadavky na služby** – kapitola definuje požadavky na služby v návaznosti a v souvislosti s plněním veřejné zakázky.
- **Kapitola 7 – Další požadavky na realizaci VZ a na zpracování nabídky** – v této kapitole jsou uvedeny další požadavky směřující na realizaci VZ a na zpracování nabídky, jako jsou požadavky na harmonogram a způsob zpracování nabídky a popisu požadavků.

Kapitoly a jejich obsah následují.

3 VÝCHOZÍ STAV

V této kapitole je uveden výchozí stav a výchozí podmínky pro dodávku SW pro first-respondery.

3.1 ZAPOJENÉ A DOTČENÉ SUBJEKTY

V této kapitole jsou uvedené subjekty, které budou zapojeny nebo dotčeny dodávkou díla.

3.1.1 Zdravotnická záchranná služba Královéhradeckého kraje, p.o. (ZZS KHK)

Zdravotnická záchranná služba Královéhradeckého kraje, p.o. je oprávněna poskytovat zdravotní službu podle zákona 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování a to zdravotnickou záchrannou službu, v jejímž rámci je na základě tísňové výzvy, není-li dále stanoveno jinak, poskytována zejména přednemocniční neodkladná péče osobám se závažným postižením zdraví nebo v přímém ohrožení života.

Zdravotnická záchranná služba Královéhradeckého kraje, p.o. působí na území Královéhradeckého kraje o rozloze 4 758 km² s více než 553 000 obyvateli. Přednemocniční neodkladnou péči nepřetržitě poskytují 29 posádek rozmístěných na 15 výjezdových základnách. Jedná se o službu garantovanou státem, která je hrazena ze státního rozpočtu a zdravotního pojištění. ZZS KHK je organizace zřizovaná krajem.

Přednemocniční neodkladná péče (PNP) je poskytována pacientovi na místě vzniku závažného postižení zdraví nebo přímého ohrožení života (dále jen „místo události“) a během jeho přepravy k cílovému poskytovateli akutní lůžkové péče.

Zdravotnická záchranná služba Královéhradeckého kraje je Objednatelem předmětu plnění v rámci této VZ.

3.1.2 Dobrovolníci (First-responderi)

First-responder je dobrovolník schopný poskytnout okamžitou první pomoc ještě před příjezdem posádek ZZS a to buď s přístrojovým vybavením (AED – automatický externí defibrilátor) nebo bez přístrojového vybavení.

Jako First-responderi mohou působit např.:

1. sanitní vozidla dopravních zdravotních služeb (v KHK je denně ve službě 80 sanitních vozidel)
2. výjezdová vozidla Městské policie
3. výjezdová vozidla Hasičského záchranného sboru
4. vozidla Policie ČR v kraji
5. pracovníci ZZS mimo službu
6. pracovníci Horské služby
7. pracovníci Vodní záchranné služby
8. jiní zdravotníci event. výškolení dobrovolníci schopní poskytnout kvalifikovanou první pomoc.

V případě využití těchto dobrovolníků jako First-responderů, je třeba zajistit efektivní systém jejich řízení, který umožní jejich sledování, znalost stavu, vybavení, polohu a připravenost poskytnout první pomoc v místě zásahu.



3.2 INFORMAČNÍ SYSTÉMY

V této kapitole jsou uvedeny informační systémy, které mohou, případně budou dotčeny dodávkami v rámci tohoto projektu.

3.2.1 Mobilní technologie

Pracovníci ZZS KHK a dobrovolníci mají nebo z tohoto projektu budou vybaveni:

- mobilními zařízeními (tzv. „chytrými“ telefony) s operačními systémy Android 4.2, Windows Phone 8, iOS 7 a 8, případně vyššími verzemi OS. V případě, že dobrovolníci nebudou disponovat takovými přístroji, budou vybaveni v rámci tohoto projektu mobilním zařízením.
- Mají nebo budou mít datový tarif pro připojení mobilních zařízení k internetu a prostřednictvím internetu k službám ZZS.

3.2.2 Informační systém operačního řízení (IS OŘ)

Na přelomu let 2014/2015 proběhla/probíhá realizace informační podpory procesů Zdravotnického operačního střediska (dále jen KZOS) Zdravotnické záchranné služby Královéhradeckého kraje a to realizací dodávky a implementací informačních systémů IS OŘ a dalších navazujících technologií a služeb pro zajištění příjmu tísňové výzvy, OŘ a podpurných systémů. Nový informační systém dodává firma TTC MARCONI s. r. o. (IČ 48591254) jako generální dodavatel. Software pro operační řízení (IS OŘ) je produkt SOS od firmy PER4MANCE s.r.o. (IČ 60749024).

Primárním cílem IS OŘ je zajištění a podpora příjmu tísňové výzvy a následného operačního řízení řešení výzvy.

IS OŘ zajišťuje následující funkce / služby pro ZZS, které jsou relevantní pro tuto VZ:

- a. příjem tísňové výzvy z linky 155
- b. předání informací o výzvě do seznamu čekajících výzev,
- c. předání výzvy vybrané výjezdové skupině prostřednictvím signalizace, na mobilní telefony výjezdových skupin, pagerovou zprávou a zasláním výzvy do vozu a zároveň na koncové zařízení systému mobilního zadávání, případně verbálně – vysílačkou, mobilem, využití/aktivace First-responderů,
- d. sledování aktuálního průběhu řešení události prostřednictvím tzv. statusů – stavů výjezdové skupiny
- e. vedení požadované evidence,
- f. zobrazení a sledování operačního stavu řešení výzvy v mapě (GIS) a to včetně všech posádek a jejich stavů

Součástí dodávky IS OŘ jsou požadavky na podporu spolupráce s First-responderly, tj.:

- Dispečeri, kteří navazují na práci operátorů přijímajících tísňové výzvy, zajišťují zpracování událostí čekajících v seznamu nevyřízených událostí tak, že dané události přidělí potřebné prostředky ZZS KHK a řeší další požadované činnosti související s vyřízením tísňové výzvy (First-responder, vyžádání spolupráce složek IZS případně dalších potřebných složek atd.)
- zobrazení dostupných First-responderů, dále zobrazení jejich vyslání a použití v místě události

Dále v tomto dokumentu je popsána návaznost z IS OŘ na SW pro First-responderly.

3.3 DATOVÁ CENTRA, HW INFRASTRUKTURA A TECHNOLOGIE DC

V této kapitole je uvedena infrastruktura, která je nebo bude pro dodávku díla v rámci této VZ zajištěna a poskytnuta dodavateli ze strany zadavatele.



Dodávka projektu bude umístěna do datového centra operačního střediska (DC) a infrastruktury operačního střediska ZZS KHK za následujících podmínek:

1. Datové centrum je umístěno v ulici Pražská 230/153z, Hradec Králové (viz kapitola 5 – Místa plnění)
2. Možnost umístění technologie do racku max. do 10U
3. Datové centrum disponuje zálohovaným napájením
4. V datovém centru je k dispozici technologie pro zálohování dat dodávaného systému.
5. Komunikační infrastruktura
 - a) Připojení na internet, možnost zabezpečeného zveřejnění služeb na internet
 - b) Propojení na IS OŘ pro potřeby integrace
6. Zabezpečení komunikace je požadováno prostřednictvím SSL certifikátu a autorizací přidělenými přístupovými údaji. Certifikáty a přístupové údaje budou zajištěny následovně – poskytnete Zadavatel vlastními prostředky (certifikační autorita).

ZZS KHK neposkytne žádný další HW ani licence systémového SW. ZZS KHK nepředpokládá potřebnost další komunikační infrastruktury.

3.4 TECHNOLOGIE

Zadavatel a zapojené a dotčené subjekty využívají následující technologie:

Oblast	Technologie	Doplňující informace
Pracovní a klientské stanice uživatelů	MS Windows 7 a vyšší Internet Explorer 10 a vyšší	SW musí podporovat práci na těchto pracovních stanicích.
Zálohování	ZZS KHK zajistí nezbytné zálohování systému	Požadavky a detailní podmínky poskytnete uchazeč v nabídce.
Dohled	Dohled je zajišťován pomocí softwaru Microsoft Systém Center Essentials	
Vzdálený přístup	Vzdálený přístup pro management prostředí bude umožněn pomocí VPN zadavatele.	Bude poskytnuto v rámci součinnosti.
Databáze	ZZS využívá databázové systémy MS SQL a ORACLE DB	
GUI	V prostředí zapojených a dotčených subjektů je požadované uživatelské rozhraní ve formě webové aplikace (v prohlížeči).	Důvodem je geograficky rozložené poskytování služeb.
Operační systémy (servery)	Zadavatel provozuje systémy (servery) na OS MS Windows Server 2008 R2 a vyšší.	
Mobilní technologie	Android 4.2, Windows Phone 8, Windows 8, iOS 7 a 8 a novější	Dobrovolníci i ZZS využívá rozmanité technologie tzv. chytrých telefonů.

Tabulka 2: Technologie

V případě neuvedení oblasti zadavatel nespecifikuje technologii, případně podmínky pro její použití.



4 POŽADAVKY NA DODÁVKU SW PRO FIRST-RESPONDERY

V této kapitole jsou uvedeny požadavky na dodávku SW pro First-respondery pro ZZS KHK.

4.1 PŘEDMĚT A ROZSAH DODÁVKY

Předmětem je dodávka software pro moderní mobilní telefony a tablety, který umožní komunikaci mezi ZZS a first-responderem. Součástí systému bude také vyřešení přihlašování first-responderů a jejich následná aktivace dispečinkem operačního střediska ZZS. Požadované řešení musí spolupracovat se systémem pro operační řízení (IS OŘ) z projektu Operační středisko Zdravotnické záchranné služby Královéhradeckého kraje.

Software je nutné dodat alespoň pro tyto operační systémy (kvůli zachování co největší možné míry kompatibility ze strany výrobců mobilních zařízení): Android 4.2, Windows Phone 8, Windows 8, iOS 7 a 8 a novější.

Součástí dodávky je taktéž 200 mobilních telefonů pro provoz SW pro First-respondery s těmito parametry:

- velikost obrazovky min. 4,8" a maximálně 5"
- počet jader procesoru min. 4
- velikost paměti RAM min. 1GB
- rozšiřitelný o mikroSD karty
- Wifi b/g/n, Bluetooth 4.0
- A-GPS/Glonass
- Připojení k internetu 3G
- Fotoaparát zadní min. 8Mpx
- Baterie min. 2500mAh

Předmětem plnění je dodávka v následujícím rozsahu:

- a) Základní funkční požadavky:
 - i) Evidence
 - (1) Evidence first-responderů
 - (2) Evidence AED, jejich poloh a parametrů
 - ii) Poloha First-responderů a AED
 - (1) Sledování GPS polohy first-responderů v pohotovostním a zasahujícím stavu
 - (2) Předávání polohy first-responderů do IS OŘ
 - (3) Zobrazení First-responderů a AED v mapě softwaru operačního řízení
 - iii) Stav first-responderů
 - (1) Sledování operačního stavu first-responderů
 - (2) Přihlašování a odhlašování first-responderů
 - (3) Změny stavů first-responderů
 - (4) Příjem tísňové výzvy first-responderem
 - (5) Ukončení řešení tísňové výzvy first-responderem a debriefing

-
- (6) Storno řešení tísňové výzvy ze strany ZZS
 - iv) Aktivace a notifikace first-responderů
 - (1) Automatický i ruční výběr vhodných First-responderů pro řešení výzvy
 - (2) Automatické i manuální zaslání výzvy First-responderům v pohotovostním stavu (dle události a naléhavosti přijímané události v systému pro operační řízení)
 - (3) Storno řešení tísňové výzvy ze strany ZZS
 - v) Integrace s IS OŘ
 - (1) Příjem tísňové výzvy z IS OŘ
 - (2) Evidence události z IS OŘ
 - (3) Poskytování polohy First-responderů k události do IS OŘ
 - (4) Ukončení tísňové výzvy z IS OŘ
 - vi) Ostatní
 - (1) Statistiky a reporty
 - b) Software
 - i) Centrální SW pro First-respondery (serverová část)
 - ii) Klientský SW (aplikace) pro administraci First-responderů
 - iii) SW (aplikace) do mobilních prostředků First-responderů
 - iv) Integrační rozhraní na IS OŘ
 - c) HW a infrastruktura
 - i) HW, systémový SW a nezbytná síťová infrastruktura pro provoz centrální aplikace
 - ii) 200 ks mobilních telefonů pro provoz SW pro First-respondery
 - d) Služby a ostatní dodávky
 - i) Projektové řízení
 - ii) Zpracování prováděcí dokumentace
 - iii) Dodávka, instalace, zprovoznění, ověření funkčnosti systému
 - iv) Dodávka projektové a systémové dokumentace
 - v) Seznámení s funkcionalitami, obsluhou dodávaného SW, HW a infrastruktury a jeho budoucím provozem
 - vi) Záruka
 - vii) Servisní služby

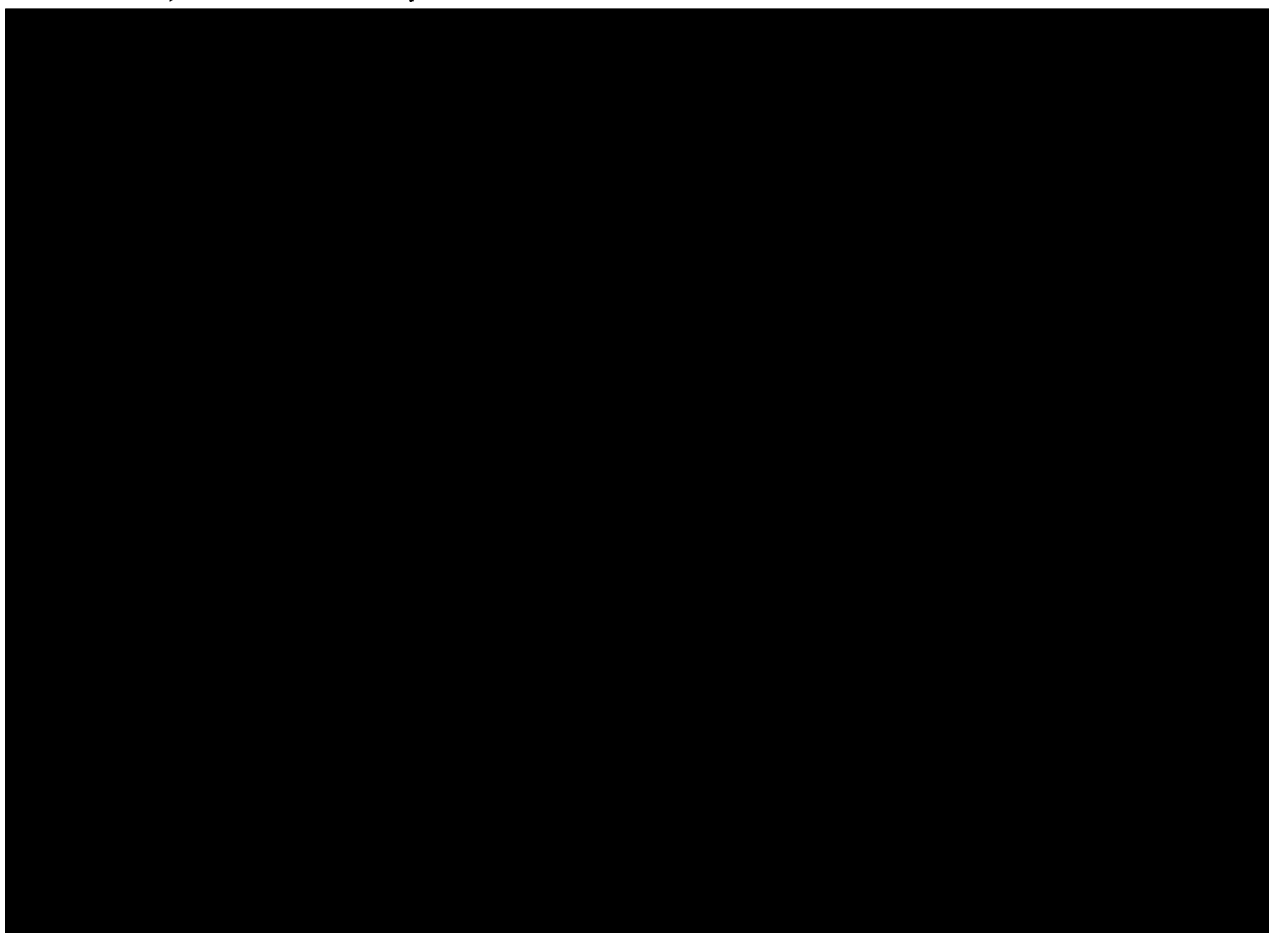
Předmětem dodávky není:

- a) Zajištění komunikační infrastruktury (zajištění SIM karet nebo datových či hlasových tarifů)

Koncept řešení, principy a požadavky na dodávky a služby jsou uvedeny dále v tomto dokumentu.

4.2 KONCEPT A PRINCIPY POŽADOVANÉHO ŘEŠENÍ

V této kapitole je uveden základní koncept a principy požadovaného řešení. Základní koncept je schematicky zobrazen na následujícím obrázku:



Obrázek 1: Koncept požadovaného řešení

V následující tabulce je uveden výčet prvků z obrázku včetně uvedení jejich významu v realizaci této veřejné zakázky:

Prvek	Popis	Plnění
Ohraničení plnění	Čárkované, červeně označené ohraničení plnění v rámci této VZ.	Součástí předmětu plnění jsou jen prvky, které jsou uvnitř nebo na hranici označené oblasti. Detaily rozsahu jsou vždy uvedeny u konkrétní součásti/komponenty.
Datové Centrum ZZS KHK	Datové centrum ZZS KHK, v tomto DC bude umístěn SW pro First-respondery a potřebná infrastruktura a vybavení.	Datové centrum bude připraveno v rámci součinnosti, detaily jsou uvedeny v kapitole 3.3 – Datová centra, HW infrastruktura a technologie DC.
SW FR	SW pro First-respondery – server pro provoz SW	SW FR je součástí plnění, včetně HW, licencí, systémového SW a nezbytné infrastruktury nad rámec



Prvek	Popis	Plnění
	v datovém centru ZKS KHK.	již uvedených podmínek a integrace s IS OŘ.
DB SW FR	Databáze SW pro First-responderů v DC ZKS KHK	DB SW FR je součástí plnění (viz předchozí položka).
Klient SW FR	Klientská aplikace (uživatelské rozhraní) SW pro First-responderů.	Aplikace/uživatelské rozhraní pro přístup k SW FR je součástí plnění. Pracovní stanice a připojení pracovních stanic do DC ZKS KHK budou zajištěny v rámci součinnosti.
First-responder	First-responder dle definice uvedené dříve v tomto dokumentu.	Uživatel mobilní aplikace FR na mobilním zařízení.
Mobilní zařízení / Mobilní SW FR	Mobilní telefon nebo tablet v držení First-respondera, na kterém je mobilní aplikace/SW pro SW FR.	<ul style="list-style-type: none"> Mobilní zařízení jsou součástí dodávky jen z části, pro ostatní jsou definovány podmínky a parametry, které tato mobilní zařízení budou splňovat. Součástí plnění je Mobilní SW FR, což je aplikace, která bude First-responderům k dispozici na mobilním zařízení a bude poskytovat služby uvedené dále v tomto dokumentu.
Internet	Komunikace bude probíhat datovým spojením přes internet a datové sítě mobilních operátorů.	Není součástí dodávky, jedná se o komunikační infrastrukturu, na které bude systém provozován.
IS OŘ / GIS OŘ DB IS OŘ / GIS OŘ	Informační systém operačního řízení a GIS pro operační řízení ZKS KHK.	Součástí plnění je integrace s IS OŘ / GIS OŘ.
SW FR <-> IS OŘ / GIS	Integrace a komunikační infrastruktura mezi SW FR a IS OŘ / GIS.	Součástí plnění je integrace s IS OŘ / GIS OŘ.
IS OŘ / GIS <-> Klient IS OŘ / GIS	Komunikace mezi IS OŘ / GIS a Klientem IS OŘ / GIS	Není součástí dodávky.
Klient IS OŘ / GIS OŘ	Klient IS OŘ / GIS OŘ	Není součástí dodávky.

Tabulka 3: Prvky v konceptu řešení

4.3 POŽADAVKY NA DODÁVKY A SLUŽBY

V této kapitole jsou uvedeny požadavky na dodávky a služby v rámci této VZ.

4.3.1 Obecné požadavky na řešení

Systém musí splňovat tyto základní požadavky:

- Dostupnost dat v nepřetržitém režimu (24x7x365), a pokud to bude legislativně a organizačně možné tak on-line.
- Bezpečný přístup k datům (viz dále požadavky na zabezpečení komunikace).
- Interoperabilita s navazujícími systémy a službami (IS OŘ).
- Zabezpečený, autorizovaný a auditovatelný přístup k datům a transakcím s nimi.
- Maximální strukturovanost uložených informací.
- Dostupnost, zálohování a integrita dat.
- Dohledovatelný prostřednictvím běžných, k tomu určených nástrojů (SNMP)

4.3.2 Legislativní soulad dodávaného řešení

Je požadováno, aby dodávané řešení bylo v souladu se zásadními právními dokumenty s relevancí k projektu:

- Zákon č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách
- Zákon č. 373/2011 Sb., o specifických zdravotních službách
- Zákon č. 374/2011 Sb., o zdravotnické záchranné službě
- Zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů

4.3.3 Funkční požadavky

Specifikace funkčních požadavků na systém je uvedena v následující tabulce:

#	Název	Popis
P.1	Evidence EAD, jejich polohy a parametrů	Udržování evidence AED, včetně jejich polohy a parametrů, stavu využitelnosti apod. AED mohou být pevné (pevné umístění na konkrétní adrese) i mobilní (zpravidla součástí vybavení vozidel jiných složek IZS, případně zdravotních služeb). U mobilních AED se předpokládá určování polohy na základě mobilní aplikace FR.
P.2	Zobrazení v mapě	AED Zobrazení AED v mapě jak v uživatelském rozhraní klienta SW FR, tak uživatelském rozhraní mobilního klienta/mobilního zařízení SW FR.
P.3	Evidence first-responderů	Udržování evidence first-responderů, včetně jejich základní identifikace a statusu z pohledu systému (platný, neplatný, suspendovaný). Evidence na základě smlouvy, která bude uzavírána mezi ZZS a first-responderem. Platnost first-respondera může být prodloužena na základě dodání mezinárodně uznávaných certifikátů o absolvování kurzů první pomoci. Certifikát bude first-responder moci uložit do svého profilu, kde se následně odešle informací pracovníkovi ZZS, který certifikát prověří a platnost first-respondera prodlouží. Součástí evidence First-responderů



#	Název	Popis
		bude i vybavení First-respondera, které bude moci First-responder vybrat při přechodu do pohotovostního stavu (např. pokud má First-responder u sebe AED, přejde do pohotovostního stavu s informací, že veze AED. V případě, že AED nebude mít u sebe, přejde do pohotovostního stavu bez AED).
P.4	Sledování GPS polohy first-responderů v pohotovostním stavu na mapě	Sledování GPS polohy first-responderů v pohotovostním a zasahujícím stavu na mapě, včetně barevného rozlišení stavu First-respondera v mapě. S možností zvolit viditelnost v mapě dle definovaných pohotovostních stavů. Zadavatel požaduje inteligentní sledování GPS polohy, které musí být řešeno s ohledem na výdrž baterie.
P.5	Sledování operačního stavu First-responderů	Sledování operačního stavu First-responderů z hlediska jejich využití v případě tísňové výzvy, včetně barevného rozlišení stavu v evidenci First-responderů. Operační stavy jsou minimálně: „pohotovost“, „zasahuje“, „mimo službu“, „offline“. Stav „offline“ znamená, že mobilní zařízení/klient o sobě neposkytuje informace o poloze v definovaném časovém intervalu, tj. buď je mimo signál, nebo se odhlásil od mobilní aplikace.
P.6	Přihlašování a odhlašování first-responderů	Přihlašování a odhlašování First-respondera do/z mobilní aplikace a hlášení následného operačního stavu do SW FR. First-responder se může přihlásit jen v případě, že má v systému evidenční stav „platný“.
P.7	Změny operačních stavů first-responderů	Předpokladem je přihlášení do mobilní aplikace. Změny operačních stavů na: <ul style="list-style-type: none"> „pohotovost“ – v případě, že je v jiném stavu a je připraven přijímat výzvy nebo ukončením řešení tísňové výzvy „zasahuje“ – nelze přepnout do tohoto stavu přímo, je třeba přijmout tísňovou výzvu (viz jiný funkční požadavek) „mimo službu“ – pokud není připraven přijímat a řešit tísňové výzvy. Operační stavy se (včetně času změny) budou přenášet do SW FR, kde se budou zobrazovat.
P.8	Příjem tísňové výzvy first-responderem	First-responderovi ve stavu „pohotovost“ se zobrazí tísňová výzva s popisem k přijetí. First-responder má možnost přijmout nebo odmítnout. Informace i s časem změny se přenáší zpět do SW FR. Výzva se zobrazí pouze těm first-responderům, kteří budou v blízkosti události (na základě poslední známé GPS polohy). Pokud First-responder přijal tísňovou výzvu, změní se jeho stav do „zasahuje“ a sleduje se jeho poloha. Současně s tím se mu v mapě zobrazí GPS poloha události a stručný popis, jeho poloha a trasa k dosažení události s automatickou navigací.
P.9	Ukončení řešení tísňové výzvy first-	Po dokončení řešení tísňové výzvy (i v případě marné výzvy) First-responder tlačítkem ukončí řešení tísňové výzvy, stav se změní na „pohotovost“ a

#	Název	Popis
	responderem	informace se přenáší do SW FR.
P.10	Výběr vhodných First-responderů pro řešení výzvy	<p>Vztahuje se na First-responderů ve stavu „pohotovost“.</p> <p>Uživatel klienta SW FR má možnost v mapě vybrat a to buď jednotlivě, nebo dle výběru oblasti v mapě a zaslání výzvy ze SW FR přímo uživatelem klienta SW FR.</p> <p>Dále je možné zadat lokalizaci pro zásah z tísňové výzvy a dle systémově definované geografické kružnice systém vybere First-responderů automaticky (systémově definovaný počet First-responderů) a zašle jim výzvu, včetně lokalizace zásahu.</p> <p>Funkční požadavek pro zaslání výzvy je detailně popsán dále.</p>
P.11	Zaslání výzvy First-responderům v pohotovostním stavu	<p>Vztahuje se na First-responderů, kteří jsou ve stavu „pohotovost“ a byli vybráni buď uživatelem, nebo jiným systémovým způsobem (viz jiné funkční požadavky).</p> <p>Ze SW FR je do mobilní aplikace SW FR zaslána tísňová výzva, kde se zobrazí a to včetně lokalizace místa zásahu, případně dalších informací z tísňové výzvy. Příjem tísňové výzvy je uveden v jiném funkčním požadavku.</p>
P.12	Storno řešení tísňové výzvy ze strany ZZS	<p>Vztahuje se na First-responderů, kteří jsou ve stavu „zasahuje“.</p> <p>Ze SW FR je na do mobilní aplikace SW FR zasláno storno tísňové výzvy, kde se zobrazí tato informace společně s možností přijmout storno. Po přijetí storna se změní stav na „pohotovost“ a informace se přenáší do SW FR.</p> <p>Storno se vztahuje na případy, kdy potvrdí zásah více First-responderů a není jich tolik třeba, v případech, kdy se jedná o planý výjezd nebo v případě vyřešení tísňové výzvy před dosažením místa zásahu First-responderem.</p>
P.13	Požadavek na poskytnutí dostupných First-responderů z IS OŘ	<p>IS OŘ pošle požadavek na poskytnutí dostupných First-responderů k tísňové výzvě (obsahuje GPS polohu, případně adresu a stručný popis události). IS OŘ pošle požadavek pouze a jen v případě, že bude mít platnou GPS polohu, adresu bude zasílat informativně pro uživatele.</p> <p>SW FR se pokusí vybrat vhodné First-responderů (viz výše uvedený funkční požadavek) a vrátí do IS OŘ vybrané First-responderů (ve stavu „pohotovost“), včetně poskytnutí polohy (jednorázové poskytnutí polohy). Pokud nejsou vybráni žádní First-respondeři, vrátí i tento stav do IS OŘ.</p>
P.14	Příjem tísňové výzvy z IS OŘ	<p>IS OŘ pošle požadavek na aktivaci First-responderů k tísňové výzvě. Požadavek obsahuje GPS polohu, případně adresu, stručný popis události a vybrané First-responderů k vyslání (ze seznamu z předchozího funkčního požadavku).</p> <p>SW FR zašle výzvu First-responderům (viz výše uvedený funkční požadavek) a potvrdí vyslání do IS OŘ, včetně poskytnutí polohy (viz dále uvedený funkční požadavek).</p> <p>SW FR eviduje tísňové výzvy předané z IS OŘ (viz dále uvedený funkční</p>



#	Název	Popis
		požadavek)
P.15	Evidence události z IS OŘ	SW FR eviduje tísňové výzvy předané z IS OŘ: datum zahájení, datum ukončení, stručný popis a aktivování First-responderů. Událost je zobrazená v mapě klienta SW FR (včetně návaznosti na zasahující First-respondery) a v mobilním klientovi SW FR u First-responderů, kteří jsou ve stavu „zasahuje“.
P.16	Poskytování polohy First-responderů k události do IS OŘ	Vztahuje se jen a pouze na First-respondery, kteří jsou ve stavu „zasahuje“ a jsou přiřazeni k události přijaté z IS OŘ. SW FR poskytuje do IS OŘ polohy First-responderů a jsou přiřazeni k události přijaté z IS OŘ.
P.17	Ukončení tísňové výzvy z IS OŘ	Vztahuje se jen a pouze na First-respondery, kteří jsou ve stavu „zasahuje“ a jsou přiřazeni k události přijaté z IS OŘ. SW FR zašle storno přiřazeným First-responderům, která jsou ještě ve stavu „zasahuje“ (způsob předání je uveden výše)
P.18	Statistiky a reporty	Systém poskytuje následující statistiky a reporty: <ul style="list-style-type: none"> • Přehled událostí, aktivovaných First-responderů • Detail události, First-responderů (průběh využití), časové přehledy události • Dojezdové časy first-responderů • Průměrné dojezdové doby a statistiky v čase (s možností určit časové období)

Tabulka 4: Funkční požadavky

4.3.4 Technické požadavky

V následující tabulce je uveden soupis technických požadavků na předmět plnění:

#	Požadavek
Software	
P.19	Dodávka centrálního SW pro First-respondery (SW FR)
P.20	Dodávka klientského SW (aplikace) pro First-respondery (Klienti pro SW FR). Klientský SW bude realizován jako webová aplikace provozovaná v internetovém prohlížeči.
P.21	Dodávka SW (aplikace) do mobilních klientů SW pro First-respondery (Mobilní klienti pro SW FR). SW bude funkční na OS systémech Android 4.2, Windows Phone 8, iOS 7 a 8 a vyšší verze a bude se jednat o nativní aplikaci.
P.22	• Dodávka 200 ks mobilních telefonů s požadovanými parametry pro provoz Klientů SW FR
P.23	Uživatelská rozhraní budou lokalizována do českého jazyka.
Mapy	
P.24	Zajištění mapového prohlížeče, včetně map pro klienta SW FR. Je možné vybudovat mapový server



#	Požadavek
	<p>přímo jako součást SW FR nebo použít online mapové servery/služby. Je možné využít open source mapové služby.</p> <p>Dodavatel v nabídce popíše, kterou možnost zvolil a jakým způsobem ji bude realizovat, v nabídce již není variantní řešení možné. Dodavatel současně zajistí oprávnění využít tyto služby (autorské, případně licenční podmínky) pro potřeby ZZS jako vnitropodnikové aplikace.</p>
P.25	<p>Zajištění mapového prohlížeče, včetně map pro <u>mobilního klienta SW FR</u>. Je možné data čerpat z mapového serveru SW FR (pokud je dodavatel vybuduje), z online služeb (splnění podmínek je totožné jako u klienta SW FR), případně mapových aplikací/komponent, které jsou nativní součástí mobilních zařízení.</p> <p>Dodavatel v nabídce popíše, kterou možnost zvolil a jakým způsobem ji bude realizovat, v nabídce již není variantní řešení možné.</p>
P.26	Mapové dílo musí pokrývat Českou republiku.
Infrastruktura a systémový SW	
P.27	HW, systémový SW a síťová infrastruktura nezbytná pro provoz centrální aplikace SW FR, případně nezbytného propojení do poskytnuté komunikační infrastruktury a dalších nezbytných technologií, které nejsou explicitně dodávány Zadavatelem (viz Výchozí stav)
P.28	Dodávaný systém bude funkční v prostředí Zadavatele, jak je uvedeno ve Výchozím stavu (pracovní a klientské stanice uživatelů, technologie a podmínky datových center).
P.29	SW FR bude provozovaný na DB systému, který umožní čerpání dat pomocí standardního rozhraní (např. ODBC, JDBC), které umožní přistupovat k datům (readonly) Zadavatelem mimo aplikaci a využívat tato data za běžného provozu aplikace přes tato rozhraní.
Integrace	
P.30	Integrační rozhraní a integrace na IS OŘ v rozsahu definovaném funkčními požadavky. Požaduje se realizovat integraci prostřednictvím rozhraní webových služeb (SOAP, https), které budou vzájemně volány mezi SW FR a IS OŘ.
Komunikace a zabezpečení	
P.31	Zabezpečení veškeré komunikace s využitím SSL.
P.32	Autentizace uživatelů přidělenými přístupovými údaji.
P.33	Zajištění funkčnosti mobilního klienta SW v mobilních zařízeních v prostředí negarantovaného propojení na centrální SW FR. Řešení výpadků spojení, opakovaného doručování, odezvy aplikace uživatelům i v případě problémů se spojením a související funkčnost.
P.34	Inteligentní zasílání polohy mobilního klienta do SW FR pokud není ve stavu „mimo službu“. Inteligentním je myšleno s ohledem na power management. Pokud bude implementováno více typů zasílání polohy, typy zasílání budou nastavitelné v SW FR a mobilní klient jej převezme ze SW FR při přihlášení uživatele přes mobilního klienta.
P.35	Využití push technologie pro zasílání výzvy ze SW FR do mobilního klienta SW FR.

#	Požadavek
P.36	Webové rozhraní musí poskytovat zabezpečené rozhraní protokolem https s autentizací uživatele z Active Directory.

Tabulka 5: Technické požadavky

4.3.5 Ostatní požadavky

V následující tabulce je uveden soupis ostatních požadavků na předmět plnění:

#	Požadavek
Provozní požadavky	
P.37	Systém dostupný online, 24 hodin denně, 7 dní v týdnu, 365 dní v roce, min. dostupnost 95%. Dostupnost se vztahuje jen na komponenty dodané v rámci této VZ, nevztahuje se na infrastrukturu a komponenty zajištěné v rámci součinnosti, kde zajistí zadavatel.
P.38	Systém kapacitně připraven pro 500 – 1000 uživatelů mobilních klientů SW FR a 20 současných uživatelů klienta SW FR.
P.39	Auditování a logování provozu jednotlivých prvků systému a možnost vyhodnocování.
P.40	Instalační balíčky, včetně instalačních postupů pro instalaci SW na mobilní zařízení samostatně Zadavatelem nebo jím pověřeným subjektem.
P.41	Dohledovatelný prostřednictvím běžných, k tomu určených nástrojů (prostřednictvím protokolu SNMP)
Ostatní požadavky	
P.42	Poskytnutí projektového řízení
P.43	Zpracování prováděcí dokumentace
P.44	Dodávka, instalace, zprovoznění, ověření funkčnosti systému
P.45	Dodávka projektové a systémové dokumentace
P.46	Seznámení s funkcionalitami, obsluhou dodávaného SW, HW a infrastruktury a jeho budoucím provozem
P.47	Servisní služby (detaily jsou uvedeny dále v tomto dokumentu)
P.48	Řešení bude v souladu s právním řádem České republiky a v rámci servisních služeb budou případné legislativní změny bezplatně realizovány. Tato úprava se vztahuje jen na případy, kdy by se SW novou legislativou dostal do rozporu s touto legislativou.
P.49	Poskytnout záruky (detaily jsou uvedeny dále v tomto dokumentu)

Tabulka 6: Ostatní požadavky

4.3.6 Doplnující informace

V této kapitole jsou doplňující informace k předmětu plnění:

- Poloha – polohou je chápána GPS poloha nebo adresa, nicméně SW FR bude pracovat jen s GPS polohou, adresa bude využívána informativně pro uživatele.



4.4 LICENČNÍ PODMÍNKY

Uchazeč do nabídky uvede licenční podmínky dodávaného řešení.

Licence musí být neomezená co do počtu uživatelů pro užití objednatelem na území České republiky.



5 MÍSTA PLNĚNÍ

V následující tabulce jsou uvedena místa plnění této veřejné zakázky:

Místo plnění	Adresa	Doplňující informace
Zdravotnická záchranná služba Královéhradeckého kraje, p.o.	Hradecká 1690, 500 12 Hradec Králové,	Datové centrum ZZS KHK, kde budou umístěny klientské aplikace SW FR. Jedná se o sídlo Zdravotnické záchranné služby.
Krajské operační středisko Zdravotnické záchranné služby Královéhradeckého kraje	Pražská 230/153z, 500 04 Hradec Králové - Plačice	Datové centrum ZZS KHK pro dispečink (IS OŘ). Zde budou umístěny veškeré technologie pro FR.

Tabulka 7: Místa plnění



6 POŽADAVKY NA SLUŽBY

V této kapitole jsou uvedeny požadavky na služby.

6.1 REALIZACE PŘEDMĚTU PLNĚNÍ

Součástí předmětu plnění je zajištění služeb souvisejících s realizací předmětu plnění minimálně v následujícím rozsahu:

- 1) Zadavatel požaduje před zahájením implementačních prací zpracování **Prováděcí dokumentace**, která bude zahrnovat informace pro všechny aktivity potřebné pro řádné zajištění implementace předmětu plnění. Prováděcí dokumentace musí být před zahájením prací schválena zadavatelem. Prováděcí dokumentace musí zohlednit podmínky stávajícího stavu, požadavky cílového stavu a musí obsahovat minimálně tyto části:
 - a) **Předimplementační analýza** – zjištění týkající se prostředí zadavatele relevantní pro předmět dodávky, bude obsahovat alespoň následující:
 - i) Seznam relevantních nebo dotčených technologií
 - ii) Identifikace relevantních zdrojů dat
 - iii) Seznam relevantních uživatelů včetně jejich kategorizace
 - iv) Výstupy z analýzy relevantních nebo dotčených procesů
 - v) Evaluace bezpečnosti systému a rizikových faktorů
 - vi) Detailní specifikace požadavků (upřesnění případných nejasností)
 - vii) Výstupy z analýzy okolí – sběr a analýza informací týkajících se relevantních nebo dotčených informačních systémů nebo subjektů, které budou do dodávky vstupovat nebo se jí účastnit, nezbytné součinnosti třetích stran, včetně organizačních podmínek a okolností
 - b) **Návrh řešení** – detailní popis cílového stavu včetně funkcionalit jednotlivých částí systému. Popis bude obsahovat alespoň:
 - i) Rozpracování návrhu řešení z nabídky Uchazeče dle informací z předimplementační analýzy
 - ii) Specifikace rozhraní pro integraci na IS a technologie třetích stran
 - c) Způsob zajištění potřebných dodávek včetně zajištění technické podpory
 - d) Způsob zajištění projektového řízení na straně uchazeče pro realizaci předmětu plnění
 - e) Detailní návrh a popis postupu implementace předmětu plnění
 - f) Detailní popis zajištění bezpečnosti informací
 - g) Detailní harmonogram projektu včetně uvedení kritických milníků. Kritické milníky jsou termíny dosažení určitých fází projektu, které jsou pro naplnění cílů projektu klíčové. Kritické milníky budou obsahovat minimálně tyto aktivity s uvedením konkrétních termínů, uchazeč vhodným způsobem rozšíří kritické milníky o další aktivity, které mohou být pro projekt klíčové. Jedná se o tyto aktivity:
 - i) Zahájení projektu

- ii) Provedení předimplementační analýzy
 - iii) Předání prováděcí dokumentace
 - iv) Zahájení realizace předmětu plnění
 - v) Seznámení s funkcionalitami, obsluhou dodávaného zařízení a budoucím provozem
 - vi) Zahájení zkušebního provozu
 - vii) Akceptační testy
 - viii) Zahájení plného provozu
 - ix) Detailní popis údržby systémů
 - x) Obsah systémové a provozní dokumentace
- 2) **Zajištění projektového vedení** realizace předmětu plnění ze strany Uchazeče a jeho případných subdodavatelů.
- 3) **Vývoj, implementace a nastavení** informačních a komunikačních technologií odpovídajících schválenému návrhu řešení uvedenému v Prováděcí dokumentaci a příprava pro ověření ze strany Zadavatele, alespoň v následujícím rozsahu:
- a) Vývoj na straně Uchazeče – vývoj jednotlivých subsystémů, úpravy existujících produktů, jejich parametrizace a nastavení, vývoj a ověřování integračních rozhraní, součinnost se třetími stranami v souvisejících oblastech.
 - b) Instalace do prostředí Zadavatele v testovacím režimu.
 - c) Interní ověření na straně Uchazeče a příprava podkladů pro ověření na straně Zadavatele (dokumentace, organizace testování a další).
 - d) Příprava a naplnění základních dat – z integračních úloh, číselníky, uživatelé a další.

Provedením těchto činností bude zajištěna připravenost IS ZZS pro ověření ze strany Zadavatele.

- 4) **Dodávka předmětu plnění** - Součástí dodávky musí být instalace, upgrade a sestavení předmětu zakázky včetně:
- a) Instalace, upgrade a zahoření HW na místě,
 - b) Instalace a nastavení HW a SW budou provedeny kvalifikovanými osobami pro dané typy zařízení
 - c) Nastavení HW a aplikací.
- 5) **Zajištění instalace všech součástí dodávky** v určených lokalitách a prostorách Zadavatele
- 6) **Zajištění instalace a připojení** k zařízením a technickým prostředkům zajištěným Zadavatelem.
- 7) **Převedení systémů do zkušebního provozu** a plná podpora uživatelů v rámci zkušebního provozu včetně technické podpory. V této etapě budou realizována požadovaná seznámení s funkcionalitami, obsluhou dodávaného zařízení a budoucím provozem.
- 8) **Zpracování systémové a provozní dokumentace** – součástí předmětu plnění je zajištění systémové a provozní dokumentace související s realizací předmětu plnění minimálně v následujícím rozsahu:

Název	Popis
Uživatelská	Bude popisovat konkrétní funkčnost z pohledu uživatele tak, aby byl



Název	Popis
dokumentace	uživatel schopen práce s informačním systémem a pochopil význam jednotlivých subsystémů a vazeb mezi nimi. V uživatelské příručce bude popisován způsob práce s jednotlivými subsystémy, vazby mezi nimi včetně popisu součástí subsystémů. K usnadnění práce bude sloužit popis jednotlivých obrazovek, ovládacích prvků na obrazovkách a jejich významů, který bude uveden v rámci uživatelské dokumentace.
Systémová dokumentace	Obsahuje popis informačního systému (rozhraní a služby) včetně popisu správy informačního systému, definování uživatelů, jejich oprávnění a povinností.
Bezpečnostní dokumentace	Účelem bezpečnostní dokumentace je definovat závazná pravidla pro zajištění informační bezpečnosti včetně stanovení bezpečnostních opatření.
Plány zálohování a obnovy	Plán a způsob provádění zálohy a případného způsobu obnovy. Dokument bude vytvářen v součinnosti se Zadavatelem.
Projektová dokumentace	Smluvní dokumentace, harmonogram realizace projektu, analýzy a prováděcí projekty, zápisy z jednání, protokoly (předávací, akceptační)

Tabulka 8: Systémová a provozní dokumentace – požadavky na zpracování

Dokumentace bude v souladu se zákonem č. 365/2000 Sb. O informačních systémech veřejné správy a vyhláška 529/2006, Sb.

Dokumenty budou zpracovávány v následujících programech elektronicky a uloženy v následujících formátech:

- MS Office 2007 (MS Word 2007, MS Excel 2007, MS PowerPoint 2007)
- MS Project 2007
- WinZip (formát .zip)
- Portable Document Format (formát .pdf).

Preferovaná forma předávaných dokumentů, které nebudou vyžadovat podpisy konkrétních osob je elektronicky a to na elektronických nosičích (CD, DVD, flash disk, atp.). K předávání a k archivaci souborů se používají média s možností pouze zápisu, nikoliv přepisovatelná.

Veškerá dokumentace bude podléhat schvalování (akceptaci) při převzetí ze strany Zadavatele.

Veškerá dokumentace musí být zhotovena výhradně v českém jazyce, bude dodána ve 2x kopiích v elektronické formě ve standardních formátech (např. MS Office, Open Office, PDF) používaných zadavatelem na datovém nosiči a 1x kopii v papírové formě.

Projektová dokumentace (smlouva, protokoly, zápisy z jednání) bude označena dle Pravidel pro provádění informačních a propagačních opatření – příloha č. 4 Příručky pro žadatele a příjemce, dostupné na <http://www.strukturalni-fondy.cz> .

- 9) **Provedení akceptačních testů.** Uchazeč je povinen kompletně připravit podklady pro akceptaci dodaného řešení. Součástí akceptace bude akceptační protokol a kompletní předávací dokumentace.



- 10) **Uvedení systému do produktivního provozu**, zajištění potřebných nastavení a přístupů pro všechny pracovníky Zadavatele, minimalizace dopadů na provoz Zadavatele při přechodu a zvýšená podpora bezprostředně po přechodu do produktivního provozu.
- 11) Uchazeč dle svého uvážení doplní v nabídce další služby, které jsou dle jeho názoru nezbytné pro úspěšnou realizaci zakázky.
- 12) Veškeré náklady na zajištění služeb souvisejících s realizací předmětu plnění musí být zahrnuty v ceně odpovídající části předmětu díla.

6.2 SEZNÁMENÍ S FUNKCIONALITAMI, OBSLUHOU DODÁVANÉHO ZAŘÍZENÍ A JEHO BUDOUCÍM PROVOZEM

- 1) Uchazeč seznámí pracovníky Zadavatele se všemi typy dodaných zařízení a problematikou jejich provozu. Uchazeč se zavazuje poskytnout informace alespoň následujícím tématům v dostatečném detailu pro porozumění činnosti zařízení a způsobu provozu:
 - a) Základní produktové seznámení s jednotlivými dílčími technologickými celky.
 - b) Celkové schéma součinnosti jednotlivých zařízení a jejich návaznosti.
 - c) Použitá nastavení zařízení, detailnější rozbor použitých konfigurací.
 - d) Základní kroky správy, diagnostiky a elementární postupy pro řešení problémů.
- 2) Poskytnuté informace zajistí seznámení pracovníků Zadavatele se všemi podstatnými částmi díla v rozsahu potřebném pro provoz, údržbu a identifikaci nestandardních stavů systému a jejich příčin. Pracovníkům bude vystaveno osvědčení, které potvrdí jejich řádné obeznámení se všemi typy dodaných zařízení a problematikou jejich provozu.
- 3) Poskytnuté informace od Uchazeče musí zahrnovat alespoň následující témata v dostatečném detailu pro porozumění činnosti zařízení a způsobu provozu a v následujícím minimálním rozsahu:

Předmět	Účastníci	Min. rozsah	Poznámka
Správa a provoz	3 správci	1 den	Správa a provoz systému, zabezpečení, provozní podmínky, zálohování, dohled, správa uživatelů.
Funkčnost mobilního klienta SW FR	5 klíčových uživatelů	1 den	Funkčnost a používání mobilního klienta SW FR, vyzkoušení a seznámení se všemi postupy/činnostmi vyplývajícími z funkčních požadavků s funkčním využitím v tomto klientovi.
Funkčnost klienta SW FR	2 klíčoví uživatelé	1 den	Funkčnost a používání klienta SW FR, vyzkoušení a seznámení se všemi postupy/činnostmi vyplývajícími z funkčních požadavků s funkčním využitím v tomto klientovi.

Tabulka 9: Požadavky na seznámení s funkcionalitami, obsluhou a budoucím provozem

- 4) Výše uvedené bude probíhat v prostorách Zadavatele s využitím vybavení dodaného v rámci této veřejné zakázky, případně zajištěné ze strany Zadavatele.
- 5) Konkrétní termíny určí Zadavatel dle postupu v rámci realizace projektu a dostupnosti zainteresovaných osob.



Veškeré náklady na zajištění těchto činností musí být zahrnuty v ceně odpovídající části předmětu díla.

6.3 ZÁRUKY

V této kapitole jsou uvedeny požadavky na záruky Díla jako celku, případně specificky dílčích částí Díla.

Zadavatel požaduje záruku na veškeré dodané technologie včetně nezbytných provozních a servisních služeb v délce trvání minimálně:

- 60 měsíců na SW a informační systém(y), aplikace a služby spojené s realizací projektu
- 36 měsíců – u HW, systémového SW a technických zařízení
- 12 měsíců na spotřební materiál, případně drobné vybavení podléhající rychlému opotřebení. Případný spotřební materiál musí být explicitně označen v nabídce a smlouvě a musí být prokázáno, že splňuje tento charakter. *Zadavatel nepředpokládá dodávku spotřebního materiálu.*

Záruka začíná běžet od okamžiku předání do ostrého provozu. Veškeré opravy po dobu záruky budou bez dalších nákladů pro provozovatele. Veškeré komponenty, náhradní díly a práce budou poskytnuty bezplatně v rámci záruky. Uchazeč ve své nabídce výslovně uvede všechny podmínky záruk.

Další podmínky a požadavky na záruky:

- Po dobu záruky na části Díla musí dodavatel nebo výrobce všech zařízení garantovat běžnou dostupnost náhradních komponentů a dostupnost servisu.
- Uchazeč prokáže nebo popíše způsob zajištění shody dodávaných systémů s platnou legislativou a způsob řešení legislativních změn, aby systém nebyl v rozporu s legislativou.
- Uchazeč uvede provozní a servisní služby požadovaného předmětu plnění veřejné zakázky včetně parametrů, které budou předmětem dodávek v rámci záruky systému a v rámci poskytování servisních služeb.

6.4 SERVISNÍ PODMÍNKY PO DOBU UDRŽITELNOSTI

V této kapitole jsou zde uvedeny požadavky, parametry a podmínky servisních služeb poskytovaných po min. po dobu udržitelnosti projektu, která je 5 let od účinnosti servisní smlouvy, která nastává okamžikem závěrečného předání a převzetí díla dle Smlouvy o dílo.

Pro potřeby dalšího textu budou používány následující pojmy:

Pojem	Význam
Incident (požadavek)	Indikovaný problém technologie, případně části IS, který není v souladu s dokumentovaným stavem akceptovaného řešení. Kategorizace incidentů je uvedena dále v textu.
Doba nahlášení	Doba nahlášení incidentu prostřednictvím smluvního kanálu (viz podmínky dle smlouvy – hotline, email, kontaktní telefon).
Reakční doba (Reakce)	Doba potvrzení přijetí incidentu poskytovatelem služby na email Objednatele a potvrzení zahájení incidentu řešení Poskytovatelem.
Doba vyřešení (Vyřešení)	Doba vyřešení incidentu a předání Objednateli k ověření vyřešení. Doba potřebná na ověření vyřešení ze strany Objednatele není započítávána do Doby vyřešení. Vyřešením je chápáno i snížení úrovně incidentu v daném čase a tím prodloužení doby pro řešení v souladu s nižší úrovní incidentu.

Pojem	Význam
SLA	Konkrétní smluvní parametry pro poskytování služeb v daných kategoriích servisních služeb.
NBD	Následující pracovní den od doby nahlášení incidentu.

Tabulka 10: Pojmy používané v rámci oblastí „Servisní podmínky po dobu udržitelnosti“

6.4.1 Kategorizace incidentů

V následující tabulce 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. 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.

Tabulka 11: Kategorie incidentů

6.4.2 Kategorizace servisních služeb

V následující tabulce je uvedena kategorizace servisních služeb

Kategorie	Popis
Záruka	Jsou poskytovány služby v rámci záruky v rozsahu, který je specifikován v záručních podmínkách, případně ve specifikaci dílčí části Díla. Nejedná se o služby nad rámec dodávky a běžné záruky tj. poskytování těchto služeb je součástí ceny dodávky.
Maintenance	Poskytování služeb maintenance nad rámec běžné záruky tj. přístup k opravným balíčkovým (poskytování aktualizací a nových verzí Softwarových produktů), patchům (poskytování opravných patchů nutných pro bezchybný chod Softwarových produktů) a nutným úpravám na základě legislativních změn, apod. Maintenance je poskytována na HW komponenty a SW řešení, které jsou dodány v rámci projektu a jedná se o HW a SW nevyrobené či nevyvinuté Poskytovatelem. Poskytovatel tyto komponenty a SW pořídil od 3. Strany.
24 hod	Poskytování služeb technické podpory nad rámec běžné záruky tj. poskytování hotline, kontaktního místa, garance reakční doby a doby odstranění závady (nebo snížení závady na nižší úroveň v daném časovém limitu).

Tabulka 12: Kategorie servisních služeb

Upozornění: Nevztahuje se na případy, kdy důvody nefunkčnosti jsou způsobené Objednatelem, nebo třetí stranou, případně jsou způsobeny částí dodávky, na které se nevztahuje příslušné SLA.

V následující tabulce definovány základní požadované parametry servisních služeb:

Kategorie	Akce	Lhůta / termín (SLA)
A	Reakce	24 hodin
	Vyřešení	2 kalendářní dny
B	Reakce	Následující pracovní den (NBD)
	Vyřešení	4 pracovní dny
C	Reakce	2 pracovní dny
	Vyřešení	Po dohodě, max. do 15 kalendářních dnů

Tabulka 13: Parametry servisních služeb

Pro kategorii REQ nejsou stanovena SLA, konkrétní lhůty jsou předmětem dohody mezi smluvními stranami.



7 DALŠÍ POŽADAVKY NA REALIZACI VZ A NA ZPRACOVÁNÍ NABÍDKY

V této kapitole jsou uvedeny další požadavky směřující na realizaci VZ a na zpracování nabídky.

7.1 NÁVRH ŘEŠENÍ A ZPŮSOBU ŘEŠENÍ POŽADAVKŮ

Uchazeči v nabídce zpracují návrh řešení, který splní následující požadavky:

- Popíše architekturu a popis navrhovaného řešení
- Zpracují soupis prvků, které budou součástí dodávky
- U všech požadavků zpracují popis způsobu jejich řešení. U každého požadavku bude uvedeno, zda navrhované řešení plní tento požadavek a stručně popsáno, jakým způsobem.

7.2 HARMONOGRAM

Následující tabulka obsahuje detailní časový harmonogram realizace Díla (T ~ datum účinnosti smlouvy):

Fáze	Etapa	Obsah plnění	Lhůta / termín
Fáze 1 – analýza a návrh řešení	Zahájení plnění	Zahájení plnění ihned po nabytí účinnosti smlouvy o dílo.	T
	Implementační analýza včetně návrhu řešení	Zpracování Implementační analýzy včetně návrhu řešení a podmínek realizace, zpracování návrhu řešení.	Max. T + 15 dnů
	Akceptace části plnění	Akceptace části plnění – vyhotovení akceptačního protokolu č. 1	Max. T + 20 dnů
Fáze 2 – dodávka a implementace díla	Realizace a implementace dodávky	Implementace řešení a provedení testování, seznámení s funkcionalitami, obsluhou dodávaného zařízení a jeho budoucím provozem, dokončení dodávky a implementace díla, dílo bude připraveno pro zahájení zkušebního provozu.	Max. T + 80 dnů
	Akceptace části plnění	Akceptace části plnění – vyhotovení akceptačního protokolu č. 2	Max. T + 80 dnů
Fáze 3 – zkušební provoz	Provedení zkušebního provozu	Převedení systémů do zkušebního provozu a plná podpora uživatelů v rámci zkušebního provozu, odstranění všech zjištěných vad a nedodělků, nezbytné úpravy dokumentace a její předání, předání a převzetí řádně dokončeného díla bez vad a nedodělků – vyhotovení protokolu o předání a převzetí díla.	Max. T + 90 dnů
	Akceptace díla	Akceptace plnění díla – vyhotovení protokolu o předání a převzetí díla	Max. T + 90 dnů

Fáze	Etapa	Obsah plnění	Lhůta / termín
Fáze 4 – Provoz systému podpora provozu díla	Zahájení poskytování servisních služeb	Zahájení poskytování servisních služeb dle servisní smlouvy.	Max. T + 90 dnů
	Ukončení poskytování servisních služeb	Předpokládané ukončení poskytování servisních služeb dle servisní smlouvy.	5 let od zahájení

Tabulka 14: Harmonogram realizace

Doplnující informace:

- Pod pojmem „den“ je míněn kalendářní den.
- Uchazeči mají možnost jednotlivé etapy dále rozčlenit při zachování požadovaných termínů
- Uchazeči mají možnost definovat kratší termíny plnění (netýká se doby poskytování servisních služeb)

7.3 SOUPIS DODÁVANÝCH KOMPONENT A LICENCÍ

Uchazeč v rámci nabídky zpracuje soupis dodávaných komponent a licencí v následující struktuře:

Název	Množství	P/N	Specifikace	Doplňující informace

Tabulka 15: Soupis dodávaných komponent a licencí

Doplnující informace:

- Firmware, který je nedílnou součástí komponenty, není samostatnou licencí.
- Výrobní čísla pro potřeby řešení záruk a servisních služeb – v případě, že nelze v rámci nabídky výrobní čísla dodat, budou doplněny v rámci předání (v protokolu o předání a převzetí).



Příloha č. 2: Popis návrhu řešení a architektury díla včetně soupisu prvků, komponent a licencí

1 SOUPIS POŽADAVKŮ A ZPŮSOB JEJICH ŘEŠENÍ/NAPLNĚNÍ DLE KAPITOLY 4.3 TECHNICKÉ SPECIFIKACE

1.1 FUNKČNÍ POŽADAVKY

#	Název	Popis	Splněno (Ano/Ne)	Popis naplnění daného požadavku
P.1	Evidence EAD, jejich polohy a parametrů	Udržování evidence AED, včetně jejich polohy a parametrů, stavu využitelnosti apod. AED mohou být pevné (pevné umístění na konkrétní adrese) i mobilní (zpravidla součástí vybavení vozidel jiných složek IZS, případně zdravotních služeb). U mobilních AED se předpokládá určování polohy na základě mobilní aplikace FR.	Ano	Viz kapitola 2.2.1.1
P.2	Zobrazení AED v mapě	Zobrazení AED v mapě jak v uživatelském rozhraní klienta SW FR, tak uživatelském rozhraní mobilního klienta/mobilního zařízení SW FR.	Ano	Viz kapitola 2.2.1.1
P.3	Evidence first-responderů	Udržování evidence first-responderů, včetně jejich základní identifikace a statusu z pohledu systému (platný, neplatný, suspendovaný). Evidence na základě smlouvy, která bude uzavírána mezi ZZS a first-responderem. Platnost first-respondera může být prodloužena na základě dodání mezinárodně uznávaných certifikátů o absolvování kurzů první pomoci. Certifikát bude first-responder moci uložit do svého profilu, kde se následně odešle informace pracovníkovi ZZS, který certifikát prověří a platnost	Ano	Viz kapitola 2.2.1.2



		first-respondera prodlouží. Součástí evidence First-responderů bude i vybavení First-respondera, které bude moci First-responder vybrat při přechodu do pohotovostního stavu (např. pokud má First-responder u sebe AED, přejde do pohotovostního stavu s informací, že veze AED. V případě, že AED nebude mít u sebe, přejde do pohotovostního stavu bez AED).		
P.4	Sledování GPS polohy first-responderů v pohotovostním stavu na mapě	Sledování GPS polohy first-responderů v pohotovostním a zasahujícím stavu na mapě, včetně barevného rozlišení stavu First-respondera v mapě. S možností zvolit viditelnost v mapě dle definovaných pohotovostních stavů. Zadavatel požaduje inteligentní sledování GPS polohy, které musí být řešeno s ohledem na výdrž baterie.	Ano	Viz kapitola 2.2.1.3
P.5	Sledování operačního stavu First-responderů	Sledování operačního stavu First-responderů z hlediska jejich využití v případě tísňové výzvy, včetně barevného rozlišení stavu v evidenci First-responderů. Operační stavy jsou minimálně: „pohotovost“, „zasahuje“, „mimo službu“, „offline“. Stav „offline“ znamená, že mobilní zařízení/klient o sobě neposkytuje informace o poloze v definovaném časovém intervalu, tj. buď je mimo signál, nebo se odhlásil od mobilní aplikace.	Ano	Viz kapitola 2.2.1.3
P.6	Přihlašování a odhlašování first-responderů	Přihlašování a odhlašování First-respondera do/z mobilní aplikace a hlášení následného operačního stavu do SW FR. First-responder se může přihlásit	Ano	Viz kapitola 2.2.2.1



		jen v případě, že má v systému evidenční stav „platný“.		
P.7	Změny operačních stavů first-responderů	<p>Předpokladem je přihlášení do mobilní aplikace.</p> <p>Změny operačních stavů na:</p> <ul style="list-style-type: none"> • „pohotovost“ – v případě, že je v jiném stavu a je připraven přijímat výzvy nebo ukončením řešení tísňové výzvy • „zasahuje“ – nelze přepnout do tohoto stavu přímo, je třeba přijmout tísňovou výzvu (viz jiný funkční požadavek) • „mimo službu“ – pokud není připraven přijímat a řešit tísňové výzvy. <p>Operační stavy se (včetně času změny) budou přenášet do SW FR, kde se budou zobrazovat.</p>	Ano	Viz kapitola 2.2.1.3
P.8	Přijem tísňové výzvy first-responderem	<p>First-responderovi ve stavu „pohotovost“ se zobrazí tísňová výzva s popisem k přijetí. First-responder má možnost přijmout nebo odmítnout. Informace i s časem změny se přenáší zpět do SW FR. Výzva se zobrazí pouze těm first-responderům, kteří budou v blízkosti události (na základě poslední známé GPS polohy). Pokud First-responder přijal tísňovou výzvu, změní se jeho stav do „zasahuje“ a sleduje se jeho poloha.</p>	Ano	Viz kapitola 2.2.2.2

		Současně s tím se mu v mapě zobrazí GPS poloha události a stručný popis, jeho poloha a trasa k dosažení události s automatickou navigací.		
P.9	Ukončení řešení tísňové výzvy first-responderem	Po dokončení řešení tísňové výzvy (i v případě marné výzvy) First-responder tlačítkem ukončí řešení tísňové výzvy, stav se změní na „pohotovost“ a informace se přenáší do SW FR.	Ano	Viz kapitoly 2.2.1.5 a 2.2.2.2
P.10	Výběr vhodných First-responderů pro řešení výzvy	<p>Vztahuje se na First-respondery ve stavu „pohotovost“.</p> <p>Uživatel klienta SW FR má možnost v mapě vybrat a to buď jednotlivě, nebo dle výběru oblasti v mapě a zaslání výzvy ze SW FR přímo uživatelem klienta SW FR.</p> <p>Dále je možné zadat lokalizaci pro zásah z tísňové výzvy a dle systémově definované geografické kružnice systém vybere First-respondery automaticky (systémově definovaný počet First-responderů) a zašle jim výzvu, včetně lokalizace zásahu.</p> <p>Funkční požadavek pro zaslání výzvy je detailně popsán dále.</p>	Ano	Viz kapitola 2.2.1.4
P.11	Zaslání výzvy First-responderům v pohotovostním stavu	Vztahuje se na First-respondery, kteří jsou ve stavu „pohotovost“ a byli vybráni buď uživatelem, nebo jiným systémovým způsobem (viz jiné funkční požadavky).	Ano	Viz kapitoly 2.2.1.4 a 2.2.2.2



		Ze SW FR je do mobilní aplikace SW FR zaslána tísňová výzva, kde se zobrazí a to včetně lokalizace místa zásahu, případně dalších informací z tísňové výzvy. Příjem tísňové výzvy je uveden v jiném funkčním požadavku.		
P.12	Storno řešení tísňové výzvy ze strany ZZS	<p>Vztahuje se na First-respondery, kteří jsou ve stavu „zasahuje“.</p> <p>Ze SW FR je na do mobilní aplikace SW FR zasláno storno tísňové výzvy, kde se zobrazí tato informace společně s možností přijmout storno. Po přijetí storna se změní stav na „pohotovost“ a informace se přenáší do SW FR.</p> <p>Storno se vztahuje na případy, kdy potvrdí zásah více First-responderů a není jich tolik třeba, v případech, kdy se jedná o planý výjezd nebo v případě vyřešení tísňové výzvy před dosažením místa zásahu First-responderem.</p>	Ano	Viz kapitola 2.2.1.5
P.13	Požadavek na poskytnutí dostupných responderů OŘ z IS	<p>IS OŘ pošle požadavek na poskytnutí dostupných First-responderů k tísňové výzvě (obsahuje GPS polohu, případně adresu a stručný popis události). IS OŘ pošle požadavek pouze a jen v případě, že bude mít platnou GPS polohu, adresu bude zasílat informativně pro uživatele.</p> <p>SW FR se pokusí vybrat vhodné First-respondery (viz výše uvedený funkční požadavek) a vrátí do IS OŘ vybrané First-respondery (ve stavu „pohotovost“), včetně poskytnutí polohy (jednorázové poskytnutí polohy). Pokud nejsou</p>	Ano	Viz kapitola 2.2.4



		vybrání žádní First-responderi, vrátí i tento stav do IS OŘ.		
P.14	Příjem tísňové výzvy z IS OŘ	IS OŘ pošle požadavek na aktivaci First-responderů k tísňové výzvě. Požadavek obsahuje GPS polohu, případně adresu, stručný popis události a vybrané First-respondery k vyslání (ze seznamu z předchozího funkčního požadavku).	Ano	Viz kapitola 2.2.4
		SW FR zašle výzvu First-responderům (viz výše uvedený funkční požadavek) a potvrdí vyslání do IS OŘ, včetně poskytnutí polohy (viz dále uvedený funkční požadavek).		
		SW FR eviduje tísňové výzvy předané z IS OŘ (viz dále uvedený funkční požadavek)		
P.15	Evidence události z IS OŘ	SW FR eviduje tísňové výzvy předané z IS OŘ: datum zahájení, datum ukončení, stručný popis a aktivování First-responderi.	Ano	Viz kapitoly 2.2.5 a 2.2.6
		Událost je zobrazená v mapě klienta SW FR (včetně návaznosti na zasahující First-respondery) a v mobilním klientovi SW FR u First-responderů, kteří jsou ve stavu „zasahuje“.		
P.16	Poskytování polohy First-responderů k události do IS OŘ	Vztahuje se jen a pouze na First-respondery, kteří jsou ve stavu „zasahuje“ a jsou přiřazeni k události přijaté z IS OŘ.	Ano	Viz kapitola 2.2.4
		SW FR poskytuje do IS OŘ polohy First-responderů a jsou přiřazeni k události přijaté z IS		

		OŘ.		
P.17	Ukončení tísňové výzvy z IS OŘ	<p>Vztahuje se jen a pouze na First-responderů, kteří jsou ve stavu „zasahuje“ a jsou přiřazeni k události přijaté z IS OŘ.</p> <p>SW FR zašle storno přiřazeným First-responderům, která jsou ještě ve stavu „zasahuje“ (způsob předání je uveden výše)</p>	Ano	Viz kapitoly 2.2.4 a 2.2.1.5
P.18	Statistiky a reporty	<p>Systém poskytuje následující statistiky a reporty:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Přehled událostí, aktivovaných First-responderů • Detail události, First-responderů (průběh využití), časové přehledy událostí • Dojezdové časy first-responderů • Průměrné dojezdové doby a statistiky v čase (s možností určit časové období) 	Ano	Viz kapitola 2.2.5

1.2 TECHNICKÉ POŽADAVKY

#	Požadavek	Splněno (Ano/Ne)	Popis naplnění daného požadavku
Software			
P.19	Dodávka centrálního SW pro First-responderů (SW FR)	Ano	Viz kapitola 2.2.1

P.20	Dodávka klientského SW (aplikace) pro First-respondery (Klienti pro SW FR). Klientský SW bude realizován jako webová aplikace provozovaná v internetovém prohlížeči.	Ano	Viz kapitola 2.2.1
P.21	Dodávka SW (aplikace) do mobilních klientů SW pro First-respondery (Mobilní klienti pro SW FR). SW bude funkční na OS systémech Android 4.2, Windows Phone 8, iOS 7 a 8 a vyšší verze a bude se jednat o nativní aplikaci.	Ano	Viz kapitola 2.2.2
P.22	Dodávka 200 ks mobilních telefonů s požadovanými parametry pro provoz Klientů SW FR	Ano	Samsung G531 Galaxy Grand Prime VE
P.23	Uživatelská rozhraní budou lokalizována do českého jazyka.	Ano	Rozhraní bude v českém jazyce
Mapy			
P.24	Zajištění mapového prohlížeče, včetně map pro <u>klienta SW FR</u> . Je možné vybudovat mapový server přímo jako součást SW FR nebo použít online mapové servery/slужby. Je možné využít open source mapové služby.	Ano	Online mapové služby GoogleMaps Integrace mapových podkladů bude realizována s využitím Google Maps API, které zajistí požadované funkce. Pro zajištění stále aktuálních mapových podkladů budou mapy k dispozici online pro mobilní klienty i pro dispečerská stanoviště. Jejich využití je tedy podmíněno internetovou konektivitou s možným přístupem k serverům Google maps.
	Dodavatel v nabídce popíše, kterou možnost zvolil a jakým způsobem ji bude realizovat, v nabídce již není variantní řešení možné. Dodavatel současně zajistí oprávnění využít tyto služby (autorské, případně licenční podmínky) pro potřeby ZZS jako vnitropodnikové aplikace.		
P.25	Zajištění mapového prohlížeče, včetně map pro <u>mobilního klienta SW FR</u> . Je možné data čerpat z mapového serveru SW FR (pokud je dodavatel vybuduje), z online služeb (splnění podmínek je totožné jako u klienta SW FR), případně mapových aplikací/komponent, které jsou nativní součástí mobilních zařízení.	Ano	Integrace mapových podkladů bude realizována s využitím Google Maps API, které zajistí požadované funkce. Pro zajištění stále aktuálních mapových podkladů budou mapy k dispozici online pro mobilní klienty i pro

	Dodavatel v nabídce popíše, kterou možnost zvolil a jakým způsobem ji bude realizovat, v nabídce již není variantní řešení možné.		dispečerská stanoviště. Jejich využití je tedy podmíněno internetovou konektivitou s možným přístupem k serverům Google maps.
P.26	Mapové dílo musí pokrývat Českou republiku.	Ano	Mapy budou pokrývat Českou Republiku
Infrastruktura a systémový SW			
P.27	HW, systémový SW a síťová infrastruktura nezbytná pro provoz centrální aplikace SW FR, případně nezbytného propojení do poskytnuté komunikační infrastruktury a dalších nezbytných technologií, které nejsou explicitně dodávány Zadavatelem (viz Výchozí stav)	Ano	Viz kapitoly 2.2.7 a kapitoly 2.4
P.28	Dodávaný systém bude funkční v prostředí Zadavatele, jak je uvedeno ve Výchozím stavu (pracovní a klientské stanice uživatelů, technologie a podmínky datových center).	Ano	Nabízené řešení odpovídá požadavku Zadavatele
P.29	SW FR bude provozovaný na DB systému, který umožní čerpání dat pomocí standardního rozhraní (např. ODBC, JDBC), které umožní přistupovat k datům (readonly) Zadavatelem mimo aplikaci a využívat tato data za běžného provozu aplikace přes tato rozhraní.	Ano	Viz kapitoly 2.1.1 a 2.2.7
Integrace			
P.30	Integrační rozhraní a integrace na IS OŘ v rozsahu definovaném funkčními požadavky. Požaduje se realizovat integraci prostřednictvím rozhraní webových služeb (SOAP, https), které budou vzájemně volány mezi SW FR a IS OŘ.	Ano	Viz kapitola 2.2.4
Komunikace a zabezpečení			
P.31	Zabezpečení veškeré komunikace s využitím SSL.	Ano	Viz kapitola 2.2.8
P.32	Autentizace uživatelů přidělenými přístupovými údaji.	Ano	Viz kapitola 2.2.8

P.33	Zajištění funkčnosti mobilního klienta SW v mobilních zařízeních v prostředí negarantovaného propojení na centrální SW FR. Řešení výpadků spojení, opakovaného doručování, odezvy aplikace uživatelům i v případě problémů se spojením a související funkčnost.	Ano	Viz kapitola 2.2.2
P.34	Inteligentní zasilání polohy mobilního klienta do SW FR pokud není ve stavu „mimo službu“. Inteligentním je myšleno s ohledem na power management. Pokud bude implementováno více typů zasilání polohy, typy zasilání budou nastavitelné v SW FR a mobilní klient jej převezme ze SW FR při přihlášení uživatele přes mobilního klienta.	Ano	Viz kapitola 2.2.1.3
P.35	Využití push technologie pro zasilání výzvy ze SW FR do mobilního klienta SW FR.	Ano	Viz kapitola 2.2.2
P.36	Webové rozhraní musí poskytovat zabezpečené rozhraní protokolem https s autentizací uživatele z Active Directory.	Ano	Viz kapitola 2.2.8

1.3 OSTATNÍ POŽADAVKY

#	Požadavek	Splněno (Ano/Ne)	Popis naplnění daného požadavku
Provozní požadavky			
P.37	Systém dostupný online, 24 hodin denně, 7 dní v týdnu, 365 dní v roce, min. dostupnost 95%. Dostupnost se vztahuje jen na komponenty dodané v rámci této VZ, nevztahuje se na infrastrukturu a komponenty zajištěné v rámci součinnosti, kde zajistí zadavatel.	Ano	Viz kapitola 2.2.7

P.38	Systém kapacitně připraven pro 500 – 1000 uživatelů mobilních klientů SW FR a 20 současných uživatelů klienta SW FR.	Ano	Viz kapitola 2.2.7
P.39	Auditování a logování provozu jednotlivých prvků systému a možnost vyhodnocování.	Ano	Viz kapitola 2.2.6
P.40	Instalační balíčky, včetně instalačních postupů pro instalaci SW na mobilní zařízení samostatně Zadavatelem nebo jím pověřeným subjektem.	Ano	K dispozici budou instalační balíčky včetně instalačních postupů pro požadované jednotlivé platformy mobilních telefonů
P.41	Dohledovatelný prostřednictvím běžných, k tomu určených nástrojů (prostřednictvím protokolu SNMP)	Ano	Viz kapitola 2.2.8
Ostatní požadavky			
P.42	Poskytnutí projektového řízení	Ano	V rámci nabízeného řešení je zahrnuto projektové vedení
P.43	Zpracování prováděcí dokumentace	Ano	Dokumentace bude zpracována dle projektové metodiky
P.44	Dodávka, instalace, zprovoznění, ověření funkčnosti systému	Ano	Předmětem smlouvy o dílo
P.45	Dodávka projektové a systémové dokumentace	Ano	Obsaženo v rámci realizační části
P.46	Seznámení s funkcionalitami, obsluhou dodávaného SW, HW a infrastruktury a jeho budoucím provozem	Ano	Bude zajištěno v požadovaném rozsahu dle zadávacích podmínek Zadavatele
P.47	Servisní služby (dle požadavku uvedených v Technické specifikaci pro věcnou část ZD, Smlouvě o dílo a servisní smlouvě)	Ano	Servisní služby zahrnuty v uvedeném rozsahu
P.48	Řešení bude v souladu s právním řádem České republiky a v rámci servisních služeb budou případné legislativní změny bezplatně realizovány. Tato úprava se vztahuje jen na případy, kdy by se SW novou legislativou dostal do rozporu s touto legislativou.	Ano	Uchazeč prohlašuje, že nabízené řešení bude tento požadavek splňovat



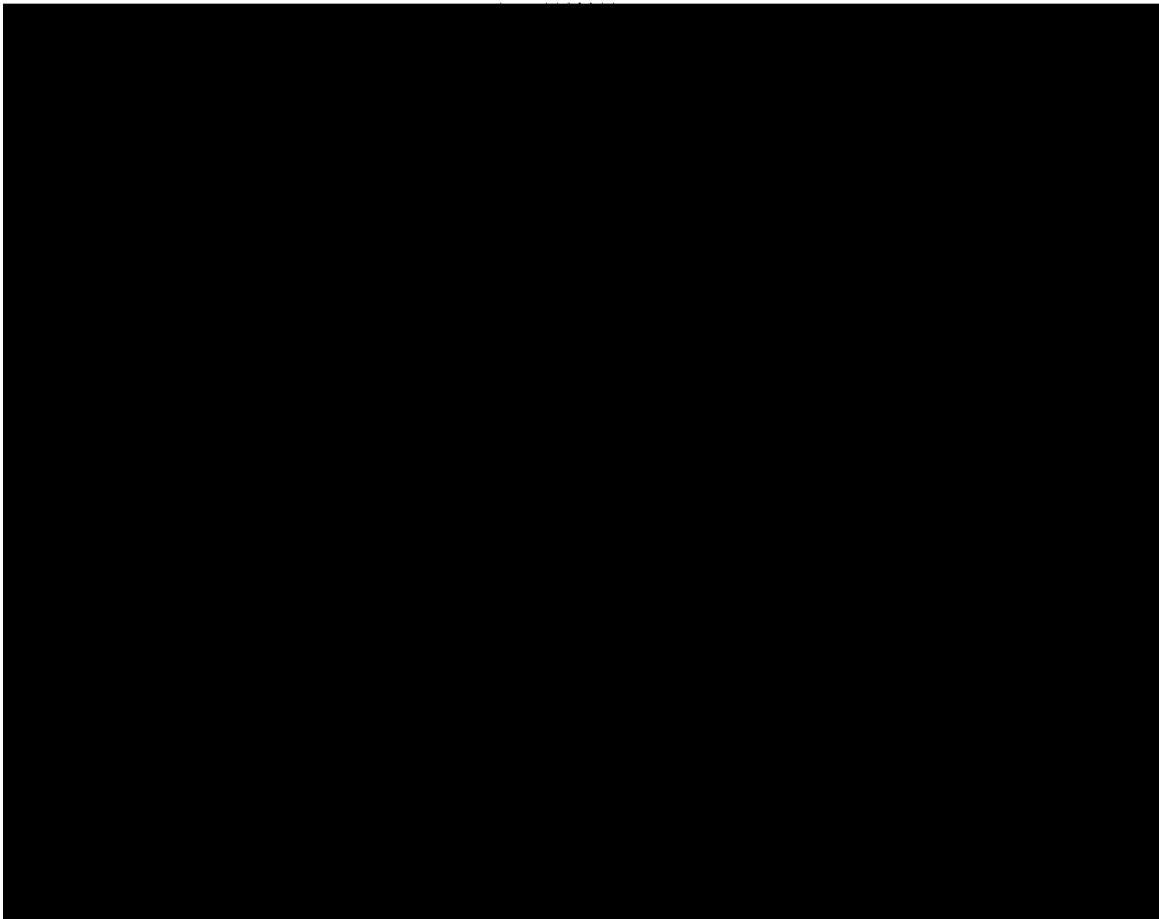
P.49	Poskytnout záruky (dle požadavků uvedených v Technické specifikaci pro věcnou část ZD, Smlouvě o dílo a Servisní smlouvě)	Ano	Délka záruky respektuje požadavky Zadavatele
------	---	-----	--

2 OSTATNÍ INFORMACE ČI DOKLADY TVOŘÍCÍ NABÍDKU

Uchazeč prohlašuje, že respektuje dokument Technická specifikace pro věcnou část ZD v plném rozsahu a že jím nabízené řešení má všechny parametry a funkcionality, které jsou v technické specifikaci uvedeny

2.1 ARCHITEKTURA

Systém bude vystavěn jako třívrstvá aplikační architektura s důrazem na rozšiřitelnost a škálovatelnost v budoucnu. Hlavní součástí bude centrální server systému KISS Sharp, který bude integrovat následující funkce:



2.1.1 Databázový systém na platformě MS-SQL

Robustní databázový systém, který bude poskytovat úložiště pro veškerá data zpracovávaná systémem a který podporuje přístup prostřednictvím ODBC/JDBC. Součástí systému bude možnost automatické archivace provozní DB na externí (zálohovací) prostředky zadavatele a retenční doba dat 1rok s možností archivace do externích archivů.

2.1.2 Řídící služby business logiky

Slouží jako centrální řídicí prvek systému a integruje v sobě logiku všech podporovaných operací systému.

2.1.3 Prezentační vrstva pro klienty (dispečery)

Tenký klient pro uživatele systému z řad dispečerů, kteří budou systém obsluhovat. Obsahuje jednoduché uživatelské rozhraní s integrovanými mapovými podklady, které poskytuje kompletní varietu operací, které systém nabízí:

- Správa uživatelů (dispečerů)
- Správa respondentů
- Správa vybavení
- Historie událostí/zásahů
- Zadání a vyhodnocení události/zásahu
- Mapové podklady se zobrazením událostí/zásahů a respondentů
- ...a další

2.1.4 Rozhraní pro mobilní aplikace responderů

Rozhraní, které budou využívat mobilní klienti responderů pro interakci se systémem. Bude zajišťovat technologické napojení klientů jednotlivých platforem na centrální řídicí služby systému.

2.1.5 Integrovaní rozhraní pro SOŘ

Rozhraní pro integraci externích dat ze systému SOŘ. Bude poskytovat metody pro čerpání dat ze systémů SOŘ i pro zadávání podkladů na novou událost přímo ze systému SOŘ.

2.1.6 Modul reportingu

Samostatný modul poskytující nástroje pro čerpání dat ze systému a jejich následné vyhodnocení. Obsahuje předdefinované reporty a možnost definovat vlastní pohledy na data systému za účelem jejich zpracování, případně archivace v uživatelem čitelné formě.

2.1.7 Škálovatelnost

Systém bude vystavěn s důrazem na modulární koncepci celého řešení tak, aby bylo možné jednotlivé moduly oddělit na samostatné stroje a jejich použití tak snadno škálovat v závislosti na výkonových nebo bezpečnostních požadavcích. Každý modul bude samostatně spolupracovat v řídicí části a bude možné jej nasadit samostatně na jiné virtuální nebo fyzické servery.

2.2 POPIS ŘEŠENÍ

Kapitola obsahuje v hrubých rysech funkční specifikaci řešení FR KISS Sharp.

2.2.1 Dispečerská aplikace

Dispečerská aplikace bude tenký klient dostupný pro všechny uživatele s přiděleným oprávněním. Uživatel se do aplikace bude hlásit z prostředí svého internetového prohlížeče přihlašovací jménem a heslem. Po přihlášení bude mít dostupnou varietu operací odpovídající jeho aktuální úrovni oprávnění.

Komunikace dispečerské aplikace s řídicím serverem bude zabezpečena šifrováním komunikace s využitím SSL.

2.2.1.1 Evidence vybavení

Modul evidence vybavení obsahuje kompletní agentu pro správu informací o konkrétním vybavení resp. o libovolném zdravotnickém zařízení (např. AED). Systém udržuje (mimo jiné) následující informace o vybavení:

- Název zařízení
- Popis
- Adresa umístění (pro pevně umístěná vybavení)
- Souřadnice a popis umístění (pro pevně umístěná vybavení)
- Parametry vybavení (volný popis)
- Navázaný responder (pro vybavení, které má u sebe některý z responderů) – udává pak jeho aktuální polohu podle polohy respondera

Správce databáze vybavení je dispečer, který má k agendě oprávnění. Správce pak může databázi libovolně modifikovat (upravovat/mazat/přidávat položky). Řadoví dispečeré pak mají možnost databázi vybavení procházet, zobrazovat jejich umístění na mapě a dále je využívat při řešení událostí.

2.2.1.2 Evidence responderů

Modul evidence responderů obsahuje kompletní agendu pro správu informací o konkrétním responderovi. Systém udržuje mimo jiné následující informace o konkrétní osobě respondera:

- Jméno, příjmení, titul
- Adresa
- Aktuální operační stav (dle informací z mobilního klienta)
- Aktuální poloha (dle informací z mobilního klienta)
- Platnost (platný/neplatný/suspendovaný)
- Platnost smlouvy do
- Certifikát (s možností vložení responderem a odsouhlasením dispečerem)
- Kontaktní telefony
- Email
- Informace o zaměstnavateli
- Vybavení, které má responder k dispozici
- Odbornost
- Poznámka
- Historie zásahů/událostí
- ...a další

Správce databáze responderů je opět dispečer s odpovídajícím oprávněním. Správce pak může databázi libovolně modifikovat (upravovat/mazat/přidávat položky). Řadoví dispečeré

pak mají možnost databázi responderů procházet, zobrazovat jejich polohu na mapě a dále je využívat při řešení událostí.

2.2.1.3 Sledování operačního stavu a polohy

Mobilní aplikace responderů budou v pravidelných intervalech reportovat aktuální polohu respondera řídicímu systému. Na základě této informace bude k dispozici náhled aktuálních poloh responderů na mapě pro potřeby výběru dostupných responderů v okolí události (automaticky, dispečerem nebo na základě pokynu z IS OŘ).

Systém bude podporovat celkem 4 operační stavy

- Pohotovost – responder je připraven pro příjem událostí, poloha je reportována
- Zasahuje – responder je aktivní v nějaké události, poloha je reportována
- Mimo službu – responder není připraven pro příjem událostí, poloha je reportována
- Offline – responder není k dispozici, poloha není reportována

Interval mezi reportováním polohy bude záviset na zvoleném operačním stavu respondera s ohledem na power management zařízení. Ve stavu „Zasahuje“ bude poloha reportována v krátkých intervalech oproti stavu „Mimo službu“, kdy bude pouze přehledová s delší dobou aktualizace.

2.2.1.4 Zadávání nové události

Dispečer s odpovídajícím oprávněním bude mít možnost založit novou událost přímo v prostředí systému KISS Sharp. Událost může být do systému zadána buď ručně dispečerem nebo importována automaticky z IS OŘ včetně potřebných parametrů a metadat. Dispečer bude mít následně možnost filtrovat dostupné respondery na základě jejich operačního stavu a vzdálenosti od místa vyhlášené události. Výběr responderů je pak v rukou dispečera (jednotlivě nebo dle oblasti) nebo je proveden automaticky systémem.

2.2.1.5 Ukončení události

Existující událost je možné ze strany dispečera ukončit. V takovém případě se systém automaticky postará o informování všech responderů, kteří výzvu dříve přijali. Událost bude archivována včetně informace o případném předčasném ukončení události a důvodu ukončení (konec události/zrušení události...atd.)

2.2.2 Mobilní aplikace pro respondery

Mobilní aplikace pro respondery bude dostupná pro operační systémy Android 4.2 (a vyšší), Windows Phone 8 (a vyšší), iOS 7 a vyšší. Realizována bude jako nativní instalovaná aplikace. Mobilní aplikace bude v aktivním stavu informovat uživatele v případě ztráty konektivity k systému KISS Sharp. Pro zaslání událostí z řídicího systému do mobilních aplikací bude využíváno nativních PUSH notifikací jednotlivých platforem.

2.2.2.1 Přihlašování

Uživatelé se do systému přihlásí uživatelským jménem a heslem po první instalaci mobilní aplikace. Přihlašovací informace mohou být zapamatovány, aby je nebylo nutné znovu zadávat při dalším spuštění.

Při přihlášení bude kontrolován aktuální evidenční stav respondera – přihlásit se budou mít možnost pouze respondeři v evidenčním stavu „platný“.

2.2.2.2 Přijem/ukončení tísňové výzvy

Řídící systém zašle tísňovou výzvu do mobilních klientů vybraných responderů formou PUSH notifikace a to buď na základě manuálního vložení výzvy dispečerem nebo plně automatickým procesem importu informací z IS OŘ.

Tísňová výzva se zobrazí v mobilní aplikaci vybraných responderů, kteří na ni mohou reagovat:

- Přijmout
- Odmítnout
- Přijmout s doplněním času příjezdu

Po přijetí události se responderovi zobrazí další operativní nástroje pro zjednodušení řešení situace:

- Pozice ostatních responderů, kteří řešení události přijali
- Kontakty na ostatní respondery, kteří řešení události přijali
- Chat s dispečerem a ostatními respondery, kteří řešení události přijali
- ...a další

V případě ukončení tísňové výzvy (události) je responderům do mobilních aplikací formou PUSH zprávy zaslána odpovídající informace a událost je označena jako dokončená.

Po dokončení řešení výzvy může událost ukončit i samotný responder. Jeho stav pak přechází ze stavu „Zasahuje“ zpět do stavu „pohotovost“.

2.2.2.3 Správa vlastního profilu

V rámci mobilní aplikace budou mít uživatelé možnost měnit vlastní operační stav a spravovat základní parametry svého profilu. Aktualizovaná data budou rovnou předávána do centrálního řídicího systému a budou okamžitě k dispozici dispečerům.

2.2.3 Klient pro správu účtu respondera

K dispozici v rámci systému bude i klient pro správu účtu responderů, kteří tak budou mít možnost modifikovat svoje data. Tato data budou automaticky propsána do řídicího systému a budou ihned k dispozici dispečerům.

Aplikace pro správu účtu bude realizována jak tenký klient a umožní přístup po přihlášení, kdy každý responder bude mít možnost modifikovat a prohlížet pouze svá data.

2.2.4 Integrace

Integrace se systémem IS OŘ bude realizována formou webových služeb (SOAP, HTTPS), které budou volány mezi KISS Sharp a IS OŘ dle směru konkrétního dotazu. Rozhraní bude doplněno o kompletní popis jednotlivých metod.

- Požadavek na poskytnutí dostupných FR z IS OR
- Přijem tísňové výzvy z IS OR
- Evidence událostí z IS OR

- Poskytování polohy FR do IS OR
- Ukončení tísňové výzvy z IS OR
- ...a další

Uchazeč pro naplnění požadavků ze strany Zadavatele na integrační části oslovil stávajícího dodavatele IS OŘ – společnost TTC Marconi, s.r.o. od které získal nabídku na potřebné úpravy systému IS OŘ, se kterými v nabídce kalkuluje, a jsou předmětem nabízeného řešení.

Na základě obdržené nabídky jde o tyto obsažené integrační úpravy IS OŘ :

- a) Integrační rozhraní prostřednictvím webových služeb podle požadavku P.30 pro zajištění funkčních požadavků P.13, P.14, P.16, P.17**

Integrační rozhraní systému IS OŘ bude připraveno prostřednictvím webových služeb v souladu s integračním požadavkem P.30 a s funkčními požadavky P.13, P.14, P.16, P.17

Pro přehlednost jsou v následujících odstavcích zmíněné požadavky uvedeny, a to doslovně dle zadávací dokumentace.

Technické požadavky - integrace

P.30 Integrační rozhraní o integrace na IS OŘ v rozsahu definovaném funkčními požadavky. Požaduje se realizovat integraci prostřednictvím rozhraní webových služeb (SOAP, https), které budou vzájemně volány mezi 51/1/ FR a IS OŘ.

Funkční požadavky

P.13 Požadavek na poskytnutí dostupných Firstresponderů z IS OŘ

IS OŘ pošle požadavek na poskytnutí dostupných First-responderů k tísňové výzvě (obsahuje GPS polohu, případně adresu a stručný popis události). IS OŘ pošle požadavek pouze a jen v případě, že bude mít platnou GPS polohu, adresu bude zasílat informativně pro uživatele. SI/V FR se pokusí vybrat vhodné First-responderů (viz výše uvedený funkční požadavek) a vrátí do IS OŘ vybrané First-responderů (ve stavu „pohotovost“), včetně poskytnutí polohy (jednorázové poskytnutí polohy). Pokud nejsou vybráni žádní First-responderů, vrátí i tento stav do IS OŘ.

P.14 Příjem tísňové výzvy z IS OŘ

IS OŘ pošle požadavek na aktivaci First-responderů k tísňové výzvě. Požadavek obsahuje GPS polohu, případně adresu, stručný popis události a vybrané First-responderů k vyslání (ze seznamu z předchozího funkčního požadavku).

SW FR zašle výzvu First-responderům (viz výše uvedený funkční požadavek) a potvrdí vyslání do IS OŘ,

včetně poskytnutí polohy (viz dále uvedený funkční požadavek).

SW FR eviduje tísňové výzvy předané z IS OŘ (viz dále uvedený funkční požadavek

P.16 Poskytování polohy First-responderů k události do IS OŘ

Vztahuje se jen a pouze no First-respondery, kteří jsou ve stavu „zasahuje“ a jsou přiřazeni k události přijaté z IS OŘ.

SW FR poskytuje do IS OŘ polohy First-responderů a jsou přiřazeni k události přijaté z IS OŘ.

P.17 Ukončení tísňové výzvy z IS OŘ

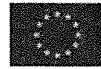
Vztahuje se jen a pouze na First-respondery, kteří jsou ve stavu „zasahuje“ a jsou přiřazeni k události přijaté z IS OŘ.

SW FR zašle storno přiřazeným First-responderům, která jsou ještě ve stavu „zasahuje“ (způsob předání je uveden výše)

b) Úpravy systému IS OŘ k umožnění realizace funkčních požadavků P.13, P.14, P.16, P.17

Pro zajištění funkčních požadavků P.13, P.14, P.16, P.17 jsou v systému IS OŘ potřebné následující úpravy:

- Do GUI systému IS OŘ bude začleněna možnost zjišťování dostupných First-responderů z IS FR dle požadavku P.13. Uživatel bude aktivovat volbu pro zjištění First-responderů podle potřeby; zjišťování dostupných First-responderů bude probíhat i automaticky, a to konfigurovatelně v závislosti na kritičnosti události v IS OŘ (stupeň automatizace zjišťování dostupnosti First-responderů tedy bude záviset na konfigurovatelném nastavení v IS OŘ).
- Do GUI systému IS OŘ bude začleněna nabídka dostupných First-responderů obdržená ze systému IS FR. Systém IS OŘ umožní uživateli z nabídky vybrat požadované First-respondery pro jejich aktivaci předáním do IS FR. Alternativně bude k dispozici i automatická aktivace First-Responderů, kdy uživatel IS OŘ ponechá aktivaci konkrétních First-responderů na algoritmech IS FR.
- First-respondery v režimu „zasahuje“ bude systém IS OŘ zobrazovat na mapě OŘ, a to tak, že bude po dobu zásahu periodicky aktualizovat jejich polohu pomocí dotazů do IS FR, alternativně i explicitním požadavkem na obnovení zobrazení jejich polohy.
- Pro události, pro které dojde k aktivaci First-responderů, bude systém IS OŘ automaticky odesílat informaci o jejich ukončení podle požadavku P.17. Termín „ukončení události“ je v tomto kontextu vztažen k potřebám systému IS FR, proto bude automatické ukončování události předáváno podle preferencí zákazníka volitelně buď po příjezdu prvního vozidla ZZS na místo události, nebo v okamžiku odjezdu prvního nebo posledního vozu ZZS z místa události, a to v případě potřeby i podle objemu řešené události (počet zasahujících prostředků ZZS). Kromě automatického ukončování je potřebnou možností i „ruční“ odeslání



ukončení události do IS FR explicitně dispečerem systému IS OŘ (tedy uživatelsky řízené zastavení aktivity First-responderů v události).

- Pro zamezení nechtěným situacím při využívání IS FR bude do GUI IS OŘ začleněna přehledná signalizace událostí s potenciální potřebou aktivity uživatele IS OŘ směrem k systému IS FR. Především jde o signalizaci událostí, pro které byli detekováni dostupní First-responderi aniž by došlo k jejich následné aktivaci, ale i o signalizaci událostí s First-respondery ve fázi „zasahující“ pro možnost jejich předčasné deaktivace (explicitním předáním ukončení události do IS FR).
- V IS OŘ budou k jednotlivým událostem ukládány informace o použití First-responderů z IS FR, o jejich aktivaci a o zasahujících First-responderech. Využívání First-responderů je důležitá součást řešení události takže musí být tyto informace uživatelům IS OŘ dostupné při prohlížení historických událostí IS OŘ.

2.2.5 Reporting

Reportovací modul je určen k vyhodnocení historických dat a jejich exportu v uživatelsky čitelné formě. Ve výchozím stavu bude systém zahrnovat základní sadu reportů. Reporty je možné vytvářet a modifikovat standardními nástroji.

Mezi základní reporty mimo jiné patří:

- Přehled událostí a aktivovaných responderů
- Detail události, využití responderů, časové souvislosti událostí
- Dojezdové časy responderů
- Průměrné dojezdové doby a statistiky v čase (s časovým měřítkem)
- ...a další

2.2.6 Audit a logování

Systém bude logovat kritické operace v systému tak, aby bylo vždy možné dohledat, kdo a kdy danou operaci provedl. Log bude dostupný dispečerům s odpovídajícím stupněm oprávnění s ohledem na zajištění bezpečnosti logovaných operací.

2.2.7 Infrastruktura

Systém bude vystavěn pro provoz 24/7/365 s minimální dostupností 95%. Kapacitně bude připraven pro 500 – 1000 uživatelů z řad responderů a minimálně 20 uživatelů z řad dispečerů.

Součástí řešení je kompletní HW, SW i síťová infrastruktura nezbytná pro provoz systému kromě internetové konektivity.

Systém bude vystavěn s využitím následujících technologií:

- .NET Framework 4.5
- Microsoft Windows Server 2012 R2

- Microsoft SQL Server 2014
- Reporting services

2.2.8 Zabezpečení

Zabezpečení dat v systému bude řešeno šifrováním veškeré komunikaci prostřednictvím SSL (HTTPS) a ověřováním přihlašovaných uživatelů formou login/heslo.

Dohled nad funkcionalitou systému bude možné realizovat nástroji, které podporují protokol SNMP.

2.3 ČASOVÝ HARMONOGRAM

Následující tabulka obsahuje detailní časový harmonogram realizace Díla (T ~ datum účinnosti smlouvy):

Fáze	Etapa	Obsah	Lhůta / termín
Fáze 1 – analýza a návrh řešení	Zahájení plnění	Zahájení plnění ihned po nabytí účinnosti smlouvy o dílo.	T
	Implementační analýza včetně návrhu řešení	Zpracování Implementační analýzy včetně návrhu řešení a podmínek realizace, zpracování návrhu	Max. T + 15 dnů
	Akceptace části plnění	Akceptace části plnění – vyhotovení akceptačního protokolu	Max. T + 20 dnů
Fáze 2 – dodávka a implementace díla	Realizace a implementace dodávky	Implementace řešení a provedení testování, seznámení s funkcionalitami, obsluhou dodávaného zařízení a jeho budoucím provozem, dokončení dodávky a implementace díla, dílo	Max. T + 80 dnů
	Akceptace části plnění	Akceptace části plnění – vyhotovení akceptačního protokolu	Max. T + 80 dnů
Fáze 3 – zkušební provoz	Provedení zkušebního provozu	Převedení systémů do zkušebního provozu a plná podpora uživatelů v rámci zkušebního provozu, odstranění všech zjištěných vad a nedodělků, nezbytné úpravy dokumentace a její předání, předání a převzetí řádně dokončeného díla bez vad a	Max. T + 90 dnů
	Akceptace díla	Akceptace plnění díla – vyhotovení protokolu o předání a	Max. T + 90 dnů
Fáze 4 – Provoz systému a podpora provozu	Zahájení poskytování	Zahájení poskytování servisních služeb dle servisní smlouvy.	Max. T + 90 dnů
	Ukončení poskytování servisních	Předpokládané ukončení poskytování servisních služeb dle servisní smlouvy.	5 let od zahájení

Tabulka: Harmonogram realizace

2.4 SOUPIS DODÁVANÝCH KOMPONENT A LICENCÍ

Název	Množství	P/N	Specifikace	Doplňující informace
Aplikační server	1	-	Intel Xeon, 4xCore 2,8GHz, 16GB RAM, 2x SSD 320GB	-
MS SQL Server 2014 R2 Expr.	1	-	-	-
MS Windows Server 2012 R2	1	-	-	-
Switch HP rack 16p	1	-	-	-
Mobilní telefon Samsung G531 Galaxy Grand Prime VE	200	-	-	-

2.5 POŽADAVKY A PODMÍNKY PRO ZÁLOHOVÁNÍ

Nabízený systém bude umožňovat automatické a pravidelné zálohování provozní databáze na externí úložiště zadavatele. V případě nutnosti obnovy provozní DB bude využito dříve vytvořených záloh.

Druhým možným stupněm je zálohování celého disku aplikačního serveru jako VHD image, ze kterého je možné systém rychle obnovit v případě kompletní havárie.

Uchazeč předpokládá nastavení periodického zálohování na základě domluvy se Zadavatelem v době zahájení projektu – fáze 1 – implementační analýzy

2.6 SPECIFIKACE ZÁRUČNÍCH PODMÍNEK

V této kapitole jsou uvedeny záruky Díla jako celku, případně specificky dílčích částí Díla. Záruky jsou poskytnuty na veškeré dodané technologie včetně nezbytných provozních a servisních služeb v délce trvání minimálně:

- A) 60 měsíců na SW a informační systém (y), aplikace a služby spojené s realizací projektu
- B) 36 měsíců – u HW, systémového SW a technických zařízení

c) 12 měsíců na spotřební materiál, případně drobné vybavení podléhající rychlému opotřebení.

Záruka začíná běžet od okamžiku předání do ostrého provozu. Veškeré opravy po dobu záruky budou bez dalších nákladů pro provozovatele. Veškeré komponenty, náhradní díly a práce budou poskytnuty bezplatně v rámci záruky. V nabídce jsou výslovně uvedeny všechny podmínky záruk.

Nabízené řešení splňuje další podmínky a požadavky na záruky:

- a) Po dobu záruky na části Díla je garantována běžná dostupnost náhradních komponentů a dostupnost servisu.
- b) Nabídka zahrnuje popis shody dodávaných systémů s platnou legislativou a způsob řešení legislativních změn, aby systém nebyl v rozporu s legislativou.
- c) Nabídka obsahuje provozní a servisní služby požadovaného předmětu plnění veřejné zakázky včetně parametrů, které budou předmětem dodávek v rámci záruky systému a v rámci poskytování servisních služeb.

2.7 SPECIFIKACE SERVISNÍCH ÚKONŮ A PODMÍNEK

V této kapitole jsou uvedeny požadavky, parametry a podmínky servisních služeb poskytovaných po min. po dobu udržitelnosti projektu, která je 5 let od účinnosti servisní smlouvy, která nastává okamžikem závěrečného předání a převzetí díla dle Smlouvy o dílo.

Pro potřeby dalšího textu budou používány následující pojmy:

Pojem	Význam
Incident (požadavek)	Indikovaný problém technologie, případně části IS, který není v souladu s dokumentovaným stavem akceptovaného řešení. Kategorizace incidentů je uvedena dále v textu.
Doba nahlášení	Doba nahlášení incidentu prostřednictvím smluvního kanálu (viz podmínky dle smlouvy –
Reakční doba (Reakce)	Doba potvrzení přijetí incidentu poskytovatelem služby na email Objednatele a potvrzení zahájení incidentu řešení Poskytovatelem.
Doba vyřešení (Vyřešení)	Doba vyřešení incidentu a předání Objednateli k ověření vyřešení. Doba potřebná na ověření vyřešení ze strany Objednatele není započítávána do Doby vyřešení. Vyřešením je chápáno i snížení úrovně incidentu v daném čase a tím prodloužení doby pro řešení v souladu s nižší úrovní incidentu.

Pojem	Význam
SLA	Konkrétní smluvní parametry pro poskytování služeb v daných kategoriích servisních služeb.
NBD	Následující pracovní den od doby nahlášení incidentu.

Tabulka: Pojmy používané v rámci oblasti „Servisní podmínky po dobu udržitelnosti“

2.7.1 Kategorizace incidentů

V následující tabulce 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. 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
REQ	Požadavek na služby, které nejsou chápány jako vada IS nebo jeho části.

Tabulka: Kategorie incidentů

2.7.2 Kategorizace servisních služeb

V následující tabulce je uvedena kategorizace servisních služeb

Kategorie	Popis
Záruka	Jsou poskytovány služby v rámci záruky v rozsahu, který je specifikován v záručních podmínkách, případně ve specifikaci dílčí části Díla. Nejedná se o služby nad rámec dodávky a běžné záruky tj. poskytování těchto služeb je součástí ceny dodávky.

Maintenance	Poskytování služeb maintenance nad rámec běžné záruky tj. přístup k opravným balíčkům (poskytování aktualizací a nových verzí Softwarových produktů), patchům (poskytování opravných patchů nutných pro bezchybný chod Softwarových produktů) a nutným úpravám na základě legislativních změn, apod. Maintenance je poskytována na HW komponenty a SW řešení, které jsou dodány v rámci projektu a jedná se o HW a SW nevyrobené či nevyvinuté Poskytovatelem. Poskytovatel tyto komponenty a SW pořídil od 3.
24 hod	Poskytování služeb technické podpory nad rámec běžné záruky tj. poskytování hotline, kontaktního místa, garance reakční doby a doby odstranění závady (nebo snížení závady na nižší úroveň v daném časovém

Tabulka: Kategorie servisních služeb

Upozornění: Nevztahuje se na případy, kdy důvody nefunkčnosti jsou způsobené Objednatelem, nebo třetí stranou, případně jsou způsobeny částí dodávky, na které se nevztahuje příslušné SLA.

V následující tabulce definovány základní požadované parametry servisních služeb:

Kategorie	Akce	Lhůta / termín (SLA)
A	Reakce	24 hodin
	Vyřešení	2 kalendářní dny
B	Reakce	Následující pracovní den (NBD)
	Vyřešení	4 pracovní dny
C	Reakce	2 pracovní dny
	Vyřešení	Po dohodě, max. do 15 kalendářních dnů

Tabulka: Parametry servisních služeb

Pro kategorii REQ nejsou stanovena SLA, konkrétní lhůty jsou předmětem dohody mezi smluvními stranami.

2.8 ZAJIŠTĚNÍ SHODY

Uchazeč prohlašuje, že nabízené řešení je plně v legislativním souladu se zásadními právními dokumenty s relevancí k projektu:

- a) Zákon č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách
- b) Zákon č. 373/2011 Sb., o specifických zdravotních službách
- c) Zákon č. 374/2011 Sb., o zdravotnické záchranné službě
- d) Zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů

V případě legislativních změn, které nelze v současné době předjímat poskytne Uchazeč součinnost pro zajištění nápravy aktuálnosti legislativního souladu

2.9 LICENČNÍ PODMÍNKY PRO SW KISS SHARP

1. Software

Software znamená (i) počítačový program KISS Sharp včetně všech jeho součástí, (ii) se Software související vysvětlující materiály a jakoukoliv dokumentaci, zejména jakýkoliv popis Software, jeho specifikaci, popis vlastností, popis ovládání, popis operačního prostředí ve kterém se Software používá, návod na použití anebo instalaci Software anebo jakýkoliv popis správného používání Software (dále jen „Dokumentace“), (iii) kopie Software, opravy případných chyb Software, dodatky k Software, rozšíření Software, modifikované verze Software, a aktualizace součástí Software, jak jsou dodané, na které Vám Poskytovatel uděluje Licenci ve smyslu článku 3. této Dohody.

2. Instalace

Software vyžaduje instalaci. Software musí nainstalovat oprávněné a autorizované středisko výrobce. Na počítači, na který se Software instaluje, nesmí být nainstalované žádné počítačové programy anebo technické vybavení, které by mohlo nepříznivě ovlivnit Software.

3. Licence

Poskytovatel Vám uděluje následovná práva („Licence“):

a) Instalace a používání

Máte nevýhradní a nepřevoditelné, časově neomezené právo využívat Software.

b) Stanovení počtu licencí

Právo na použití Software se váže na neomezený počet uživatelů na území České Republiky

c) Zánik licence

Pokud nedodržíte kterékoliv ustanovení této Dohody, má Poskytovatel právo odstoupit od Dohody.

4. Výkon práv Koncového uživatele

Software můžete použít výlučně jen na zajištění své činnosti a to výlučně na těch počítačových systémech, pro které jste získali Licenci.

5. Omezení práv

Nesmíte Software kopírovat, šířit, oddělovat jeho části anebo vytvářet od Software odvozená díla. Při používání Software jste povinni dodržovat následovné omezení:

(a) Vytvoření jakékoliv kopie Software je chápáno jako porušením této Dohody.

(b) Software nesmíte používat, upravovat, překládat, reprodukovat, anebo převádět práva na používání Software anebo kopií Software jinak, než je výslovně uvedené v této Dohodě.

(c) Software nesmíte prodat, sublicencovat, pronajmout anebo pronajmout si, vypůjčit si ho anebo používat na poskytování komerčních služeb.

(d) Software nesmíte zpětně analyzovat, dekompilovat, převádět do zdrojového kódu anebo se jiným způsobem pokusit získat zdrojový kód Software s výjimkou rozsahu, ve kterém je takovéto omezení výslovně zakázané zákonem.

(e) Souhlasíte s tím, že budete používat Software jen způsobem, který je v souladu se všemi platnými právními předpisy v právním systému, ve kterém Software používáte, zejména v souladu s platnými omezeními vyplývajícími z autorského práva a dalších práv duševního vlastnictví.

6. Autorská práva

Software a všechna práva, zejména vlastnická práva a práva duševního vlastnictví k němu, jsou vlastnictvím společnosti TRIM TECHNOLOGY s.r.o. Tato jsou chráněná ustanoveními mezinárodních dohod a všemi dalšími aplikovatelnými zákony krajiny, ve které se Software používá. Struktura, organizace a kód Software jsou obchodními tajemstvími a důvěrnými informacemi společnosti TRIM TECHNOLOGY s.r.o. V případě, že v rozporu s ustanoveními této Dohody budete zpětně analyzovat, dekompilovat, převádět do zdrojového kódu anebo se jiným způsobem pokusíte získat zdrojový kód, souhlasíte s tím, že takto získané informace se budou automaticky a neodvolatelně považovat za převedené na Poskytovatele a vlastněné v plném rozsahu Poskytovatelem od okamžiku jejich vzniku, tím nejsou dotčena práva Poskytovatele spojená s porušením této Dohody.

7. Výhrada práv

Všechna práva k Software, kromě práv které Vám jako Koncovému uživateli Software byly výslovně udělena v této Dohodě, si Poskytovatel vyhrazuje pro sebe.

8. Začátek a trvání Dohody

Tato Dohoda je platná a účinná ode dne, kdy jste odsouhlasili tuto Dohodu.

9. OMEZENÍ RUČENÍ

V MAXIMÁLNÍ MÍŘE, JAKOU DOVOLUJE APLIKOVATELNÉ PŘÁVO, V ŽÁDNÉM PŘÍPADĚ NEBUDE POSKYTOVATEL, JEHO ZAMĚSTNANCI ANEBU JEHO POSKYTOVATELÉ LICENCÍ ZODPOVÍDAT ZA JAKÝKOLIV UŠLÝ ZISK, PŘÍJEM ANEBU PRODEJ, ANEBU ZA JAKOUKOLIV ZTRÁTU DAT, ANEBU ZA NÁKLADY VYNALOŽENÉ NA OBSTARÁNÍ NÁHRADNÍHO ZBOŽÍ ANEBU SLUŽEB, ZA MAJETKOVÉ ŠKODY, ZA OSOBNÍ ÚJMU, ZA PŘERUŠENÍ PODNIKÁNÍ, ZA ZTRÁTU OBCHODNÍCH INFORMACÍ, ANI ZA JAKÉKOLIV SPECIÁLNÍ, PŘÍMÉ, NEPŘÍMÉ, NÁHODNÉ, EKONOMICKÉ, KRYCÍ, TRESTNÉ, SPECIÁLNÍ ANEBU NÁSLEDNÉ ŠKODY, JAKKOLIV ZAPŘÍČINĚNÉ, ČI UŽ VYPLYNULI ZE SMLOUVY, ÚMYSLNÉHO JEDNÁNÍ, NEDBALOSTI ANEBU JINÉ SKUTEČNOSTI, ZAKLÁDAJÍCÍ VZNIK ZODPOVĚDNOSTI, VZNIKLÉ POUŽÍVÁNÍM ANEBU NEMOŽNOSTÍ POUŽÍVAT SOFTWARE, A TO I V PŘÍPADĚ, ŽE POSKYTOVATEL ANEBU JEHO POSKYTOVATELÉ LICENCÍ BYLI UVĚDOMĚNÍ O MOŽNOSTI TAKOVÝCHTO ŠKOD. POKUD NĚKTERÉ STÁTY A NĚKTERÉ PŘÁVNÍ SYSTÉMY NEDOVOLUJÍ VYLOUČENÍ ZODPOVĚDNOSTI, ALE MOHOU DOVOLOVAT OMEZENÍ ZODPOVĚDNOSTI, JE ZODPOVĚDNOST POSKYTOVATELE, JEHO ZAMĚSTNANCŮ ANEBU POSKYTOVATELŮ LICENCÍ OMEZENÁ DO VÝŠE CENY, KTEROU JSTE ZAPLATILI ZA LICENCI.

10. Rozhodující právo

Tato Dohoda se řídí a musí být vykládána v souladu se zákony české republiky s vyloučením ustanovení o kolizi právních norem. Koncový uživatel a Poskytovatel se dohodli, že kolizní ustanovení rozhodujícího právního řádu a Dohod OSN o smlouvách při mezinárodní koupi zboží se nepoužijí. Výslovně souhlasíte, že řešení jakýchkoliv sporů anebo nároků z této Dohody vůči Poskytovateli anebo spory a nároky související s používáním software je příslušný Okresní soud v Praze a výslovně souhlasíte s výkonem jurisdikce tímto soudem.

11. Všeobecná ustanovení

V případě, že jakékoliv ustanovení této Dohody je neplatné anebo nevykonatelné, neovlivní to platnost ostatních ustanovení Dohody, ta zůstanou platná a vykonatelná podle podmínek v ní stanovených. Změny této Dohody jsou možné jen v písemné formě, přičemž za Poskytovatele musí takovou změnu podepsat statutární zástupce anebo osoba k tomuto úkonu výslovně zmocněná.

Tato Dohoda mezi Vámi a Poskytovatelem představuje jedinou a úplnou Dohodu vztahující se na Software a plně nahrazuje jakékoliv předcházející prohlášení, jednání, závazky, zprávy anebo reklamní informace, týkající se Software.

2.10 VIDEO

Uchazeč v rámci elektronické verze nabídky předkládá videoukázku systému, který je nabízen v rámci nabídky. Tato ukázka slouží Zadavateli pro lepší orientaci v grafickém zobrazení informací.

Sharp_web.m4v – Představení systému KISS Sharp - **Dispečerská aplikace**

Sharp_mob.m4v – Představení systému KISS Sharp – **Mobilní aplikace**

Příloha č. 3: Časový harmonogram realizace díla

Následující tabulka obsahuje detailní časový harmonogram realizace Díla (T ~ datum účinnosti smlouvy):

Fáze	Etapa	Obsah plnění	Lhůta / termín
Fáze 1 – analýza a návrh řešení	Zahájení plnění	Zahájení plnění ihned po nabytí účinnosti smlouvy o dílo.	T
	Implementační analýza včetně návrhu řešení	Zpracování Implementační analýzy včetně návrhu řešení a podmínek realizace, zpracování návrhu řešení.	Max. T + 15 dnů
	Akceptace části plnění	Akceptace části plnění – vyhotovení akceptačního protokolu č. 1	Max. T + 20 dnů
Fáze 2 – dodávka a implementace díla	Realizace a implementace dodávky	Implementace řešení a provedení testování, seznámení s funkcionalitami, obsluhou dodávaného zařízení a jeho budoucím provozem, dokončení dodávky a implementace díla, dílo bude připraveno pro zahájení zkušebního provozu.	Max. T + 80 dnů
	Akceptace části plnění	Akceptace části plnění – vyhotovení akceptačního protokolu č. 2	Max. T + 80 dnů
Fáze 3 – zkušební provoz	Provedení zkušebního provozu	Převedení systémů do zkušebního provozu a plná podpora uživatelů v rámci zkušebního provozu, odstranění všech zjištěných vad a nedodělků, nezbytné úpravy dokumentace a její předání, předání a převzetí řádně dokončeného díla bez vad a nedodělků – vyhotovení protokolu o předání a převzetí díla.	Max. T + 90 dnů
	Akceptace díla	Akceptace plnění díla – vyhotovení protokolu o předání a převzetí díla	Max. T + 90 dnů
Fáze 4 – Provoz systému a podpora provozu díla	Zahájení poskytování servisních služeb	Zahájení poskytování servisních služeb dle servisní smlouvy.	Max. T + 90 dnů
	Ukončení poskytování servisních služeb	Předpokládané ukončení poskytování servisních služeb dle servisní smlouvy.	5 let od zahájení

Příloha č. 4: Záruční podmínky

Zde jsou uvedeny záruky Díla jako celku, případně specificky dílčích částí Díla. Záruky jsou poskytnuty na veškeré dodané technologie včetně nezbytných provozních a servisních služeb v délce trvání minimálně:

- A) 60 měsíců na SW a informační systém (y), aplikace a služby spojené s realizací projektu
- B) 36 měsíců – u HW, systémového SW a technických zařízení
- c) 12 měsíců na spotřební materiál, případně drobné vybavení podléhající rychlému opotřebení.

Záruka začíná běžet od okamžiku předání do ostrého provozu. Veškeré opravy po dobu záruky budou bez dalších nákladů pro provozovatele. Veškeré komponenty, náhradní díly a práce budou poskytnuty bezplatně v rámci záruky. V nabídce jsou výslovně uvedeny všechny podmínky záruk.

Nabízené řešení splňuje další podmínky a požadavky na záruky:

- a) Po dobu záruky na části Díla je garantována běžná dostupnost náhradních komponentů a dostupnost servisu.
- b) Nabídka zahrnuje popis shody dodávaných systémů s platnou legislativou a způsob řešení legislativních změn, aby systém nebyl v rozporu s legislativou.
- c) Nabídka obsahuje provozní a servisní služby požadovaného předmětu plnění veřejné zakázky včetně parametrů, které budou předmětem dodávek v rámci záruky systému a v rámci poskytování servisních služeb.

Příloha č. 5: Oprávněné osoby a kontaktní údaje pro hlášení vad

1. Kontaktní adresa

O2 Czech Republic a.s., Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4

2. Oprávněné osoby

Jméno	[REDACTED]
Rozsah oprávnění	Jednání ve věcech technických
Telefon	[REDACTED]
E-mail	[REDACTED]

Jméno	[REDACTED]
Rozsah oprávnění	Jednání ve věcech smluvních
Telefon	[REDACTED]
E-mail	[REDACTED]

3. Kontaktní údaje pro hlášení vad

ServiceDesk (webová adresa)	http://sdict.o2.cz/
E-mail	[REDACTED]
Telefon	[REDACTED]
Korespondenční adresa	O2 Czech Republic, Za Brumlovkou 266, Praha 4, 140 22

Příloha č. 6: Seznam subdodavatelů, jimiž byla prokazována kvalifikace

Uchazeč neprokazuje kvalifikace prostřednictvím subdodavatelů.

Příloha č. 7: Kopie pojistné smlouvy



OBCHODNÍ TAJEMSTVÍ

č.: 01-2/2013/03.05.15

počet stran: 1

výtisk č.: 4

CERTIFIKÁT O POJISTNÉM KRYTÍ K POJISTNÉ SMLOUVĚ
č. 200 10857 15

Pojistitel: AIG Europe Limited, se sídlem The AIG Building, 58 Fenchurch Street, Londýn, EC3M 4AB, Spojené království Velké Británie a Severního Irska, zapsaná v Rejstříku společností pod číslem 01486260, jednající prostřednictvím AIG Europe Limited, organizační složka pro Českou republiku, se sídlem V Celnici 4/1031, 110 00 Praha 1, identifikační číslo 242 32 777, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl A, vložka 75864

se sídlem: Praha 1, V Celnici 1031/4, PSČ 110 00, Česká republika

Pojistník/Pojištěný: O2 Czech Republic a.s. zapsána v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze oddíl B, vložka 2322, IČ 601 93 336

Se sídlem: Praha 4 - Michle, Za Brumlovkou 266/2, PSČ 140 22

POTVRZUJE, že

jsou kryty pojištěním v následujícím rozsahu

1. Pojistná doba

Pojištění vzniklo dnem	31/ 03/ 2015	a je sjednáno na pojistnou dobu, která skončí dnem	30/ 03/ 2016
------------------------	--------------	--	--------------

2. Rozsah

Celkový limit pojistného plnění pro pojištění ODPOVĚDNOSTI ZA ÚJMU Z PROVOZNÍ ČINNOSTI A ODPOVĚDNOSTI ZA ÚJMU ZPŮSOBENOU VÝROBKEM	
50 000 000 Kč	pro jednu pojistnou událost a za všechny pojistné události v průběhu pojistné doby

Toto pojištění se vztahuje v souladu s podmínkami pojistné smlouvy na povinnost pojištěného k náhradě újmy na majetku a zdraví včetně finanční škody způsobené třetím osobám.

V Praze dne 25.3.2015

Podpis:

Jméno:
Funkce:

Head of Casualty
AIG Europe Limited, organizační složka pro
Českou republiku



AIG Europe Limited,
organizační složka pro Českou republiku
IČ: 24232777
v Celnici 1031/4, 110 00 Praha 1



POVĚŘENÍ

Společnost O2 Czech Republic a.s. se sídlem Praha 4, Za Brumlovkou 266/2, PSČ 140 22, IČ 60193336, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 2322, tímto pověřuje

svého zaměstnance pana

[REDACTED]

[REDACTED]

k tomu aby:

za společnost O2 Czech Republic a.s., jednal ve věci účasti ve veřejné zakázce ve zjednodušeném podlimitním řízení s názvem "ZZS KHK – Nákup SW pro first-responderů", vyhlášené zadavatelem Zdravotnická záchranná služba Královéhradeckého kraje.

[REDACTED] je oprávněn samostatně činit veškeré právní úkony vůči zadavateli, včetně podpisu dokumentů, žádostí o účast, nabídek, předběžných nabídek pro dynamický nákupní systém, smluv, dodatků smluv se zadavatelem, jakož i veškeré další právní úkony vůči zadavateli v souvislosti s výše uvedenou veřejnou zakázkou. Zároveň je oprávněn být přítomen při otevírání obálek.

Je taktéž zmocněn k podání předběžné nabídky prostřednictvím elektronického nástroje.

Pro vyloučení pochybností se stanoví, že

- toto zmocnění nezahrnuje oprávnění udělit zákazníkovi povolení k „přeprodeji“ služeb společnosti O2 Czech Republic a.s. (např. působit jako MVNO);
- toto zmocnění k uzavírání účastnických smluv za společnost O2 Czech Republic a.s., nezahrnuje oprávnění k povolení užívání sítí, kabelovodů a dalších síťových zařízení společnosti O2 Czech Republic a.s., ostatním poskytovatelům a operátorům;
- toto zmocnění nezahrnuje oprávnění k uzavírání nákupních smluv,
- zaměstnanec pověřený podáváním nabídek je oprávněn podepsat doklady v souladu s § 51 odst. 4 ZVZ, a to včetně smlouvy o smlouvě budoucí, na jejímž základě se subdodavatel jako závazná strana zavazuje na výzvu O2 jakožto oprávněné strany uzavřít smlouvu k realizaci veřejné zakázky; uzavírání jiných subdodavatelských smluv ani smluv o smlouvě budoucí však není součástí tohoto pověření,
- zaměstnanec pověřený podáváním nabídek je oprávněn podepsat i smlouvu o sdružení nebo spolupráci pro účely podání společné nabídky podle zákona o veřejných zakázkách.

V Praze dne 12.8.2015

O2 Czech Republic a.s.
představenstvo

[REDACTED]

Ing. Tomáš Budník
předseda představenstva

[REDACTED]

Mgr. Jiří Hrabovský
člen představenstva