
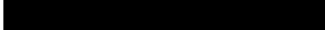


SERVISNÍ SMLOUVA NA „SYSTEM SDÍLENÍ INFORMACÍ V AKUTNÍCH PŘÍPADECH V RÁMCI PŘESHraniČNÍ SPOLUPRÁCE PRO POSKYTOVÁNÍ PNP“

podle § 1746 odst. 2 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku

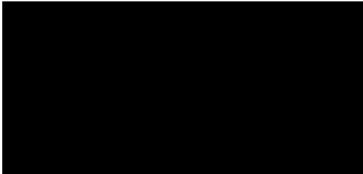
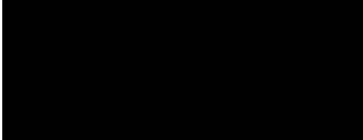
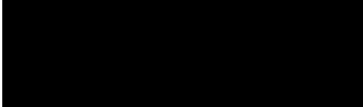
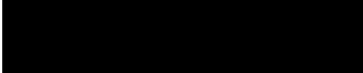
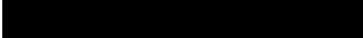
Smluvní strany:

1.

Název: Jihomoravský kraj
Se sídlem: Žerotínovo nám. 449/3, 601 82 Brno
Zastoupený: Mgr. Janem Grolichem, hejtmanem
IČ: 70888337
DIČ: CZ70888337
Kontaktní osoba: Mgr. Luboš Císař, vedoucí oddělení zdravotní péče a ekonomiky odboru zdravotnictví Krajského úřadu Jihomoravského kraje
Telefon: 
E-mail: 

(dále jen „objednatel“)

2.

Název: YOUR SYSTÉM, spol. s r.o.
Se sídlem: Tůrkova 2319/5b, Praha 4, PSČ 149 00
Zastoupený: RNDr. Martinem Nehasilem, jednatelem
IČ: 00174939
DIČ: CZ00174939
Bankovní spojení: 
Číslo účtu: 
Kontaktní osoba: 
Telefon: 
E-mail: 

(dále jen „poskytovatel“)

(společně v dalším textu také jako „smluvní strany“)

uzavřely níže uvedeného dne, měsíce a roku tuto smlouvu v následujícím znění:

I. Úvodní ustanovení

1. Tato smlouva je uzavřena dle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“). Práva a povinnosti stran touto smlouvou neupravená se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku a zákonem č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „autorský zákon“).
2. Smluvní strany prohlašují, že údaje uvedené v záhlaví této smlouvy jsou v souladu s právním stavem platným v době uzavření smlouvy. Smluvní strany se zavazují, že změny údajů uvedených

v záhlaví této smlouvy neprodleně písemně oznámí druhé smluvní straně. Smluvní strany prohlašují, že osoby podepisující tuto smlouvu jsou k tomuto úkonu oprávněny.

3. Poskytovatel podpisem této smlouvy prohlašuje, že si prostudoval a detailně se seznámil se zadávací dokumentací veřejné zakázky s názvem „**Systém sdílení informací v akutních případech v rámci přeshraniční spolupráce při poskytování PNP II**“ (dále jen „veřejná zakázka“) v rámci zadávacího řízení.
4. Tato smlouva navazuje na Smlouvu o dílo na dodávku a implementaci „Systém sdílení informací v akutních případech v rámci přeshraniční spolupráce při poskytování PNP“ (dále jen „smlouva na dodávku“) uzavřenou mezi smluvními stranami na základě veřejné zakázky. Tam, kde tato smlouva zmiňuje dílo, je míněn předmět plnění dle smlouvy na dodávku, tedy komplexní dodávka a implementace informačního systému s názvem „Systém sdílení informací v akutních případech v rámci přeshraniční spolupráce při poskytování přednemocniční neodkladné péče“ (dále jen „IS PNP“), včetně integrací, souvisejících technologií, SW, systémového SW, HW infrastruktury, vybavení a služeb a úpravy stávajících informačních systémů zapojených zdravotnických záchranných služeb (ZZS) na území České republiky – Zdravotnické záchranné služby Jihomoravského kraje, příspěvkové organizace (dále jen „ZZS JMK“) a Zdravotnické záchranné služby Jihočeského kraje (dále jen „ZZS JČK“), které budou propojeny přes IS PNP s poskytovateli přednemocniční neodkladné péče (PNP) ve Spolkové zemi Dolní Rakousko. Tam kde tato smlouva zmiňuje Projekt, je míněn projekt „Gemeinsam Grenzenlos Gesund – Společně ke zdraví“, registrační číslo ATCZ22 (dále jen „Projekt“), který je spolufinancován z programu přeshraniční spolupráce Interreg V-A Rakousko-Česká republika, prioritní osa 4 Udržitelné sítě a institucionální spolupráce, Tematický cíl 11 Posilování institucionální kapacity orgánů veřejné správy a zúčastněných subjektů a účinné veřejné správy.
5. Poskytovatel potvrzuje, že se detailně seznámil s rozsahem a povahou servisu díla, že jsou mu známy veškeré technické, kvalitativní a jiné podmínky nezbytné k zajištění servisu díla a že disponuje takovou kapacitou a odbornými znalostmi, které jsou nezbytné pro zajištění servisu díla za dohodnutou maximální smluvní cenu uvedenou v článku IV. této smlouvy, a to rovněž ve vazbě na jím prokázanou kvalifikaci pro plnění veřejné zakázky.

II. Předmět smlouvy

1. Předmětem této smlouvy je závazek poskytovatele poskytovat servis díla nad rámec záruky, jak je definována ve smlouvě na dodávku a této smlouvě, a to v souladu se všemi závaznými právními předpisy, jakož i sjednanými podmínkami, a současně závazek objednatele hradit za poskytovaný servis díla cenu ve výši a za podmínek sjednaných touto smlouvou.
2. Poskytování servisu díla znamená zajištění technické a technologické podpory a nezbytných servisních služeb díla nad rámec záruk dle smlouvy na dodávku.
3. Servis díla zahrnuje zejména:
 - technickou a technologickou podporu IS PNP,
 - maintenance technologií a dodaného software, technickou a technologickou podporu,
 - nezbytné úpravy díla vyplývající ze změn legislativy, vyhlášek, případně dalších závazných dokumentů,
 - pozáruční servis HW a SW infrastruktury,
 - závazek zpracovat změny vyplývající z opuštění rodných čísel jako jediného a výměnného identifikátoru a zavedení bezvýznamových identifikátorů od rodných čísel k bezvýznamovým identifikátorům.
4. Podrobně je předmět smlouvy specifikován v příloze č. 1 smlouvy - Požadavky na servisní služby.

III. Místo a doba plnění

1. Místy plnění jsou místa dodání díla dle smlouvy na dodávku.
2. Servis díla bude poskytován od okamžiku předání a převzetí každé části díla dle smlouvy na dodávku do konce udržitelnosti Projektu (min. po dobu 5 let). O přesném termínu ukončení udržitelnosti Projektu, který není objednateli předem znám, bude poskytovatel informován objednatelem bez zbytečného odkladu.
3. Servis díla bude poskytován v režimu 7x24x365.

IV. Cena servisu

1. Cena za poskytování servisu jednotlivých částí díla je uvedena v příloze č. 3 smlouvy - Zpracování nabídkové ceny.
2. K ceně za provedení servisu díla bez DPH uvedené v příloze č. 3 smlouvy - Zpracování nabídkové ceny je poskytovatel oprávněn připočíst DPH dle aktuálně platné a účinné právní úpravy. Poskytovatel odpovídá za to, že jím účtovaná sazba daně z přidané hodnoty je stanovena v souladu s platnými a účinnými právními předpisy.
3. Součástí sjednané ceny za poskytování servisu díla je veškeré plnění, které se poskytovatel na základě této smlouvy zavázal poskytnout objednateli.

Cena zahrnuje zejména, nikoliv však pouze:

- veškeré náklady poskytovatele související s poskytováním servisu díla dle čl. II. smlouvy;
- případné poplatky, jež bude muset poskytovatel při poskytování servisu díla dle čl. II. smlouvy uhradit;
- zpracování veškerých nezbytných posudků, analýz a jiných odborných činností, které mohou být nezbytné pro řádné provedení servisu díla dle smlouvy;

a dále vykonání všech ostatních činností tak, aby byl beze zbytku splněn předmět a účel smlouvy.

4. Rozsah servisu díla a cenu za poskytování servisu díla je možné měnit pouze písemným dodatkem k této smlouvě při respektování právní úpravy obsažené v zákoně č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZZVZ“), případně jiném obecně závazném právním předpise upravujícím oblast veřejných zakázek.

V. Platební podmínky

1. Zálohy na platby nejsou sjednány. Platby budou probíhat výhradně bezhotovostně v korunách českých.
2. Podkladem pro úhradu ceny servisu díla, resp. jeho jednotlivých částí, jsou poskytovatelem vystavené daňové doklady (faktury), které musí mít veškeré náležitosti daňového dokladu dle zvláštních právních předpisů, zejména dle občanského zákoníku a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Faktura bude mít zejména tyto náležitosti:
 - označení daňového dokladu (faktury) a jeho číslo;
 - označení této smlouvy;
 - označení smluvních stran;
 - označení banky poskytovatele včetně identifikátoru a čísla účtu, na který má být úhrada provedena;
 - důvod fakturace, popis plnění;
 - den odeslání dokladu a lhůta splatnosti;
 - datum uskutečněného zdanitelného plnění;
 - částka k úhradě.

Faktura dále musí obsahovat název Projektu: „Gemeinsam Grenzenlos Gesund – Společně ke

zdraví“ a jeho registrační číslo: ATCZ22.

3. Cena za poskytování servisu bude hrazena pololetně – za období uplynulých šesti kalendářních měsíců (dále jen "zúčtovací období"). Faktury budou vystavovány vždy k poslednímu dni zúčtovacího období. V případě, kdy zúčtovací období netrvalo celých šest měsíců bude fakturovaná částka upravena poměrně ke skutečné délce období poskytování servisních služeb. Fakturovány mohou být servisní služby pouze v těch zařízeních, ve kterých byly ve zúčtovacím období prováděny (s ohledem na předávání díla dle smlouvy na dodávku po částech). Přílohou faktury proto vždy bude soupis plnění poskytnutého v zúčtovacím období.
4. Lhůta splatnosti jednotlivých faktur je 30 kalendářních dnů ode dne jejich doručení objednateli. Za den doručení faktury se považuje den uvedený na otisku razítka podatelny objednatele. Za okamžik úhrady faktury se považuje den, kdy byla předmětná částka odepsána z účtu objednatele.
5. V případě předložení vadné faktury, tj. faktury, která neobsahuje požadované údaje nebo obsahuje nesprávné údaje, není objednatel povinen takovou fakturu hradit. Objednatel je oprávněn vadnou fakturu před uplynutím lhůty splatnosti vrátit poskytovateli k provedení opravy. Ve vrácené faktuře objednatel vyznačí důvod vrácení. Poskytovatel provede opravu vystavením nové faktury. Nová 30denní lhůta splatnosti faktury začne běžet ode dne doručení nově vyhotovené faktury objednateli.
6. Poskytovatel prohlašuje, že
 - nemá v úmyslu nezaplatit daň z přidané hodnoty u zdanitelného plnění podle této smlouvy (dále jen „daň“),
 - nejsou mu známy skutečnosti nasvědčující tomu, že se dostane do postavení, kdy nemůže daň zaplatit a ani se ke dni podpisu této smlouvy v takovém postavení nenachází,
 - nezkrátí daň nebo nevytláká daňovou výhodu.

VI. Způsob poskytování servisu díla

1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat servis díla v souladu se všemi závaznými právními předpisy a podmínkami smlouvy.
2. Za účelem poskytování servisu díla je poskytovatel povinen opatřit si veškeré podklady, jež jsou nezbytné pro řádné poskytování servisu díla dle smlouvy. V souvislosti s povinností poskytovatele dle předchozí věty se objednatel zavazuje poskytnout poskytovateli nezbytnou součinnost, a to vyjma činností odborné povahy ve vztahu k předmětu této smlouvy.
3. Poskytovatel je povinen při poskytování servisu díla postupovat v souladu s podmínkami uvedenými v podkladech, jež mu byly zadavatelem předány.
4. Poskytovatel je povinen upozornit objednatele bez zbytečného odkladu na nevhodnou povahu věcí převzatých od objednatele nebo požadavků, připomínek a pokynů daných mu objednatelem k plnění předmětu smlouvy, jestliže poskytovatel mohl tuto nevhodnost zjistit při vynaložení odborné péče.
5. Zjistí-li objednatel, že poskytovatel při provádění servisu díla dle smlouvy postupuje v rozporu se svými povinnostmi, je oprávněn požadovat, aby poskytovatel bezodkladně odstranil vady vzniklé vadným poskytováním plnění dle smlouvy a aby při provádění servisu díla dle smlouvy postupoval řádně a v souladu se smlouvou. Neučiní-li tak poskytovatel ani v přiměřené lhůtě poskytnuté mu objednatelem, bude se tento stav považovat za podstatné porušení smlouvy ze strany poskytovatele.

VII. Pojištění

1. Poskytovatel se zavazuje mít v průběhu trvání smlouvy uzavřenou pojistnou smlouvu mezi pojišťovnou a poskytovatelem v postavení pojištěného na pojištění rizik a odpovědnosti za škody

způsobené při výkonu činnosti dle smlouvy s jednorázovým pojistným plněním minimálně ve výši 2 mil. Kč. Pojištění se poskytovatel zavazuje mít po celou dobu plnění smlouvy.

2. Náklady na pojištění nese poskytovatel a jsou zahrnuty v sjednaných cenách dle smlouvy.
3. Originál nebo ověřenou kopii dokladu o uzavření pojistné smlouvy předloží poskytovatel objednateli nejpozději do 10 dnů ode dne, kdy bude dle čl. III smlouvy zahájeno poskytování servisu díla. V případě změny pojištění předloží poskytovatel bezodkladně objednateli nový doklad prokazující uzavření příslušné pojistné smlouvy.
4. Poskytovatel se zavazuje uplatnit veškeré pojistné události související s poskytováním plnění dle smlouvy u pojišťovny bez zbytečného odkladu.

VIII. Záruční podmínky a vady související s poskytováním servisu díla

1. Poskytování servisu díla má vady, jestliže neodpovídá požadavkům uvedeným ve smlouvě, požadavkům, připomínkám nebo pokynům uplatněným objednatelem v průběhu poskytování servisu díla, příslušným právním předpisům, technickým normám nebo jiné dokumentaci vztahující se k servisu díla nebo pokud nesplňuje účel smlouvy.
2. Poskytovatel odpovídá za vady, jež má servis díla v době jeho provedení, a za vady, které se projeví v záruční době, popřípadě v důsledku škody, za kterou odpovídá poskytovatel. Za vady servisu díla, které se projeví po záruční době, odpovídá poskytovatel jen tehdy, pokud jejich příčinou bylo prokazatelně porušení jeho povinností.
3. Poskytovatel poskytuje záruku na veškeré plnění dodané v rámci poskytování servisu díla v délce trvání:
 - a) 60 měsíců na informační systém(y), aplikace a služby spojené s dílem,
 - b) 60 měsíců na HW infrastrukturu,
 - c) 36 měsíců na systémový SW,
 - d) 12 měsíců na spotřební materiál, případně drobné vybavení podléhající rychlému opotřebením uvedené v příloze č. 2 Smlouvy – Popis navrhovaného řešení.
4. Záruční doba začíná běžet od okamžiku provedení opravy či úpravy nebo předání a převzetí technologie, na kterou se záruka vztahuje. Veškeré záruční opravy po dobu záruky budou poskytnuty bez dalších nákladů pro objednatele. Veškeré komponenty, náhradní díly a práce budou poskytnuty bezplatně v rámci záruky. Po dobu záruky musí poskytovatel nebo výrobce všech zařízení garantovat běžnou dostupnost náhradních komponentů a dostupnost servisu. Součástí záruky je i shoda dodávaných systémů s platnou legislativou.
5. Poskytovatel neodpovídá za vady, pokud byly způsobeny použitím nevhodných podkladů poskytnutých mu objednatelem v případě, že poskytovatel ani při vynaložení odborné péče nemohl nevhodnost těchto podkladů zjistit, nebo na jejich nevhodnost objednatel písemně upozornil a objednatel přesto na jejich použití trval. Dále poskytovatel neodpovídá za vady způsobené dodržáním nevhodných pokynů, požadavků a připomínek daných mu objednatelem k plnění smlouvy v případě, že poskytovatel ani při vynaložení odborné péče nemohl nevhodnost těchto pokynů, požadavků a připomínek zjistit, nebo na jejich nevhodnost objednatel písemně upozornil a objednatel přesto na jejich použití trval.
6. Veškeré vady je objednatel povinen uplatnit u poskytovatele nejpozději do 14 dnů ode dne, kdy vadu zjistil, a to prostřednictvím helpdesku, případně alternativním způsobem. Podrobnosti jsou uvedeny v příloze č. 4 smlouvy – Servisní služby. V hlášení o vadě musí být uvedena specifikace zjištěné vady, nebo jak se vada projevuje.
7. Objednatel má právo uplatnit veškeré zákonné reklamační nároky. Volba reklamačního nároku je věcí objednatele.
8. Poskytovatel započne s odstraněním vady nejpozději do 7 dnů ode dne doručení oznámení o vadě,

pokud se smluvní strany nedohodnou písemně jinak. Poskytovatel je povinen vadu odstranit nejpozději do 30 dnů ode dne doručení oznámení o vadě, pokud se smluvní strany nedohodnou písemně jinak.

9. Provedenou opravu vady poskytovatel objednateli předá písemně na základě příslušného předávacího protokolu. V předávacím protokolu o odstranění vady objednatel, resp. jím pověřená osoba, potvrdí odstranění vady nebo uvede důvody, pro které odmítá uznat vadu za odstraněnou. Pro provedenou opravu platí záruka za jakost ve stejné délce dle odstavce 3 tohoto článku smlouvy.
10. Neodstraní-li poskytovatel reklamované vady ve lhůtě 30 dní ode dne doručení oznámení o vadách, je objednatel oprávněn pověřit odstraněním reklamované vady jinou odborně způsobilou právnickou nebo fyzickou osobu. Veškeré takto vzniklé náklady uhradí poskytovatel do 14 dnů ode dne, kdy obdržel písemnou výzvu objednatele k uhrazení těchto nákladů. Uhrazením nákladů na odstranění vad jinou odborně způsobilou osobou podle tohoto odstavce není dotčeno právo objednatele požadovat na poskytovateli zaplacení sjednané smluvní pokuty a náhradu případné škody.
11. Záruční lhůta neběží po dobu, po kterou objednatel nemohl předmět díla být jen z části užívat pro vady servisu díla, za které poskytovatel odpovídá. Uplatněním nároku z odpovědnosti za vady plnění není dotčen nárok objednatele na náhradu škody.

IX. Sankční ujednání

1. Pro případ prodlení objednatele se zaplacením ceny za poskytování servisu díla sjednávají smluvní strany zákonnou výši úroku z prodlení.
2. V případě prodlení poskytovatele se započítáním s odstraněním vady anebo s odstraněním vady je poskytovatel povinen zaplatit objednateli následující smluvní pokuty dle kategorie vady, které jsou specifikovány v příloze č. 1 Smlouvy – Požadavky na servisní služby:

Kategorie vady	Smluvní pokuta (v Kč)	Časový úsek
P1	5 000	za každou započatou hodinu prodlení
P2	4 000	za každý započatý den prodlení
P3	3 000	za každý započatý pracovní den prodlení

3. V případě porušení jiné povinnosti dle této smlouvy, za kterou není sjednána zvláštní smluvní pokuta dle ustanovení uvedených výše v tomto článku, má objednatel nárok na smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každý započatý den trvání takového porušení a každé jednotlivé porušení.
4. Zánik závazku pozdním splněním neznamená zánik nároku na smluvní pokutu za prodlení s plněním.
5. Sjednané smluvní pokuty zaplatí povinná strana nezávisle na zavinění a na tom, zda a v jaké výši vznikne druhé straně škoda.
6. Smluvní pokuty se nezapočítávají na náhradu případně vzniklé škody. Náhradu škody lze vymáhat samostatně vedle smluvní pokuty v plné výši (tj. nárok objednatele na náhradu škody není dotčen ujednáním o smluvní pokutě ani jejím zaplacením).
7. Smluvní pokuta je splatná ve lhůtě 15 dnů ode dne, kdy ji smluvní strana u druhé smluvní strany uplatnila. Objednatel je oprávněn smluvní pokuty započíst s jakoukoli pohledávkou poskytovatele vůči objednateli podle této smlouvy.

X. Licenční ujednání

1. Ochrana autorských práv se řídí autorským zákonem a veškerými mezinárodními dohodami o ochraně práv k duševnímu vlastnictví, které jsou součástí českého právního řádu.

2. Poskytovatel prohlašuje, že je na základě svého autorství či na základě právního vztahu s autorem návrhu technického řešení oprávněn vykonávat svým jménem a na svůj účet veškerá autorova majetková práva k výsledkům tvůrčí činnosti poskytovatele dle této smlouvy včetně jejich hmotného zachycení, zejména autorské dílo užít ke všem způsobům užití a udělit objednateli jako nabyvateli oprávnění k výkonu tohoto práva v souladu s podmínkami této smlouvy.
3. Poskytovatel touto smlouvou poskytuje objednateli oprávnění užívat výsledky tvůrčí činnosti poskytovatele dle této smlouvy včetně jejich hmotného zachycení (dále jen „licence“) za podmínek sjednaných v této smlouvě. Právem užívat výsledky tvůrčí činnosti poskytovatele dle této smlouvy včetně jejich hmotného zachycení se ve smyslu této smlouvy rozumí nerušené využívání výsledků tvůrčí činnosti poskytovatele dle této smlouvy včetně jejich hmotného zachycení všemi známými způsoby v neomezeném rozsahu ve smyslu příslušných ustanovení občanského zákoníku a autorského zákona, včetně jejich dalšího zpracování, úpravy, rozmnožování, a to tak, aby byl naplněn účel této smlouvy.
4. Poskytovatel poskytuje licenci dle této smlouvy jako nevýhradní a trvalou. Licence dle této smlouvy se poskytuje celosvětově bez časového omezení.
5. Objednatel je oprávněn práva tvořící součást licence dle této smlouvy poskytnout třetí osobě, a to ve stejném či menším rozsahu, v jakém je objednatel oprávněn užívat práv z licence sám, k čemuž se poskytovatel zavazuje udělit objednateli svůj souhlas.
6. Práva z licence poskytnuté touto smlouvou, přecházejí při zániku objednatele na jeho právního nástupce.
7. V případě, že bude smlouva ukončena jinak než provedením díla, zejména ukončena předčasně ve smyslu čl. XI. smlouvy, je poskytovatel povinen poskytnout objednateli kompletní dokumentaci díla včetně zdrojových kódů veškerého software dodaného v rámci dodávky díla (dále jen „dokumentace díla“) nejpozději do 15 dnů od okamžiku, kdy se o ukončení smlouvy dozvěděl (uzavření dohody o ukončení smlouvy, doručení odstoupení od smlouvy).
8. Poskytovatel tímto výslovně souhlasí s tím, že objednatel je oprávněn dokumentaci díla využít k zajištění dokončení díla a jeho dalšího rozvoje a servisu a použít ji jako podklad v rámci zadávacího řízení na zajištění poskytnutí uvedených dodávek a služeb.

XI. Zánik smlouvy

1. Smlouvu lze ukončit buď dohodou smluvních stran, odstoupením od smlouvy kterékoliv ze smluvních stran, nebo výpovědí ze strany objednatele.
2. Dohoda o ukončení smluvního vztahu musí být písemná, jinak je neplatná.
3. Objednatel je oprávněn smlouvu kdykoli v průběhu jejího trvání vypovědět i bez udání důvodu. Výpovědní doba činí tři měsíce a začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena poskytovateli.
4. Objednatel i poskytovatel mají právo od smlouvy odstoupit v případě podstatného porušení smlouvy druhou smluvní stranou, pokud je konkrétní porušení povinností příslušnou smluvní stranou jako podstatné sjednáno ve smlouvě nebo stanoveno zákonem.
5. Smluvní strany se dohodly, že za podstatné porušení smlouvy ze strany poskytovatele, pokud není ve smlouvě uvedeno jinak, považují zejména:

- a) prodlení poskytovatele se započítáním odstranění vady anebo s odstraněním vady, dle kategorie vady, které jsou specifikovány v příloze č. 1 smlouvy – Požadavky na servisní služby:

Kategorie vady	Prodlení
P1	delší než 24 hodin

P2	delší než 10 dnů
P3	delší než 20 pracovních dnů

- b) postup při poskytování servisu díla způsobem, který zjevně neodpovídá dohodnutému rozsahu a způsobu poskytování,
- c) neplnění povinnosti dané poskytovateli smlouvou i přes písemnou výzvu a poskytnutí přiměřené lhůty k nápravě.
6. Rozhodne-li se některá ze smluvních stran od smlouvy odstoupit, je povinna svoje odstoupení písemně oznámit druhé smluvní straně s uvedením termínu, ke kterému od smlouvy odstupuje. V odstoupení musí být dále uveden důvod, pro který strana od smlouvy odstupuje, včetně popisu skutečností, ve kterých je tento důvod spatřován.
7. V případě ukončení smluvního vztahu dohodou, odstoupením některé ze smluvních stran od smlouvy, nebo výpovědí objednatele jsou povinnosti obou stran následující:
- poskytovatel provede soupis všech jím vykonaných činností a úkonů ke splnění jeho závazků dle této smlouvy za probíhající zúčtovací období do doby ukončení smlouvy;
 - objednatel uhradí poskytovateli cenu za poskytování servisu díla v alikvotní výši dané poměrem počtu dní probíhajícího zúčtovacího období, po které smlouva trvala, k celkovému počtu dní daného zúčtovacího období, přičemž platební podmínky se řídí čl. V této smlouvy.
8. Na poskytovatelem předané a objednatelem převzaté plnění dle soupisu se přiměřeně i po ukončení smlouvy vztahují licenční ujednání, ujednání o záruce ze smlouvy včetně odpovědnosti za vady, slevy, smluvní pokuty a náhrady škody za vadné plnění.

XII. Zvláštní ujednání

1. Poskytovatel je rovněž povinen poskytnout veškerou nezbytnou součinnost pro výkon finanční kontroly ve smyslu ust. § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů, a to v souvislosti s prováděním díla dle smlouvy. Plnění smlouvy je financováno v rámci Projektu. Vzhledem k této skutečnosti je poskytovatel povinen mj. uchovávat veškerou dokumentaci nejméně po dobu 5 let od data poslední platby poskytnuté z fondů EU vedoucímu partnerovi Projektu, zároveň však alespoň do 31. 12. 2027. Poskytovatel je povinen minimálně do konce roku 2027 poskytovat požadované informace a dokumentaci související s realizací Projektu zaměstnancům nebo zmocněncům pověřených orgánů (CRR, MMR ČR, MF ČR, Evropské komise, Evropského účetního dvora, Nejvyššího kontrolního úřadu, příslušného orgánu finanční správy a dalších oprávněných orgánů státní správy) a je povinen vytvořit výše uvedeným osobám podmínky k provedení kontroly vztahující se k realizaci Projektu a poskytnout jim při provádění kontroly součinnost.
2. Poskytovatel je povinen chránit a zamezit přístupu k informacím, které objednatel označí za důvěrné. Závazky stanovené k ochraně informací objednatele, které jsou důvěrnými informacemi objednatele, platí i po zániku závazků ze smlouvy.
3. Smluvní strany berou na vědomí, že poskytovatel je poskytovatelem služby informační společnosti, kde mohou být dotčeny osobní údaje získané a spravované druhou smluvní stranou a objednatel je správcem ve smyslu právní úpravy oblasti ochrany osobních údajů (dále jen „Správce“). Pro oblast ochrany osobních údajů proto platí ustanovení odst. 4–19 tohoto článku smlouvy.
4. Správce prohlašuje poskytovateli, že k veškerému získání, ukládání, archivování a zpracování osobních údajů zpřístupněných poskytovateli za účelem plnění smlouvy disponuje dostatečným a přiměřeným právním důvodem, odpovídajícím účelu zpracování.

5. Poskytovatel se zavazuje (i) zajistit bezpečnost osobních údajů, ke kterým získal z jakéhokoliv důvodu přístup v souvislosti s plněním dle této smlouvy, získaných od Správce jakýmkoliv způsobem a z jakéhokoliv důvodu, ať záměrně, nebo náhodně; (ii) dodržovat příslušné právní předpisy a regulatorní požadavky v oblasti nakládání s osobními údaji a (iii) dodržovat bezpečnostní pravidla stanovená Správcem.
6. Poskytovatel není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu Správce osobní údaje, které jsou v dispozici Správce sám, jakkoliv zpracovávat, využít pro sebe, nebo je zpřístupnit jakékoliv další třetí osobě. V případě, že plnění této smlouvy bude vyžadovat, aby poskytovatel zpracovával osobní údaje získané od Správce, nebo Správcem poskytnuté, a poskytovatel tak plní úlohu zpracovatele ve smyslu příslušných předpisů na ochranu osobních údajů, zavazuje se poskytovatel o této skutečnosti předem uvědomit Správce a uzavřít s ním příslušnou smlouvu, která upraví jejich vzájemná práva a povinnosti ve shodě s Obecným nařízením o ochraně osobních údajů (angl. General Data Protection Regulation, dále jen „GDPR“) a případnými jinými závaznými právními předpisy.
7. Poskytovatel je oprávněn disponovat osobními údaji, nebo k nim mít přístup pouze po dobu nezbytně nutnou k provedení dohodnutého plnění dle této smlouvy.
8. Poskytovatel je povinen neprodleně písemně informovat Správce o jakémkoliv porušení zabezpečení osobních údajů. Porušením zabezpečení se myslí takové porušení zabezpečení, které vede nebo může vést k náhodnému nebo protiprávnímu zničení, ztrátě, změně nebo neoprávněnému poskytnutí nebo zpřístupnění přenášených, uložených nebo jinak zpracovávaných osobních údajů. Poskytovatel v rámci tohoto informování poskytne Správci popis povahy daného případu, včetně, pokud je to možné, přibližného počtu dotčených subjektů údajů a přibližného množství dotčených záznamů. Poskytovatel se taktéž zavazuje k poskytnutí veškeré součinnosti, kterou bude Správce vyžadovat při vyšetřování daného porušení zabezpečení.
9. Poskytovatel se zavazuje vyvinout maximální úsilí k ochraně osobních údajů ve shodě s GDPR a případnými souvisejícími závaznými právními předpisy, nebo ve shodě s Kodexy a jinými obdobnými směrnici, které Správce v oblasti ochrany osobních údajů přijal a zavázal se je dodržovat, pokud o přijetí takových Kodexů a směrnic poskytovatele uvědomí a poskytne mu jejich přesné a aktuální znění.
10. Poskytovatel se zavazuje uchovávat veškeré osobní údaje, podklady, dokumenty nebo jakékoliv jiné materiály a nosiče obsahující osobní údaje (dále společně jen „Data a média“), ke kterým získá přístup v souvislosti s plněním této smlouvy na chráněných místech a z hlediska techniky a bezpečnosti informací a osobních údajů zabezpečené tak, že je zaručeno, že nedojde k jakémukoliv přístupu neoprávněné třetí osoby nebo k jinému neoprávněnému zásahu (a to zejména využitím bezpečnostních opatření jako jsou např. trezory, hesla, omezení přístupu k internetu na přesně definované internetové adresy, omezení přístupů k CD-ROM, USB).
11. Poskytovatel se zavazuje nepoužívat pro testování žádné kopie dat obsahující osobní údaje, výjimku mohou tvořit osobní údaje pracovníků Správce, kteří se budou podílet na testování díla.
12. Smluvní strany se zavazují přenášet Data a média nebo jakékoliv jiné informace obsahující Data a média (včetně záloh) v šifrované nebo jinak zabezpečené podobě tak, aby nedošlo k neoprávněnému přístupu k těmto Datům a médiím nebo k jakémukoliv zneužití neoprávněnou osobou. Smluvní strany se zavazují zajistit vhodné standardy technického a organizačního zabezpečení proti neoprávněnému zpracování Dat a médií a jejich náhodné ztrátě, zničení nebo poškození.
13. Správce, případně auditor, kterého Správce výslovně pověřil, je oprávněn kdykoliv kontrolovat plnění a dodržování kterékoliv z povinností poskytovatele týkající se zabezpečení osobních údajů, a to po písemné výzvě v přiměřené době.
14. Smluvní strany se zavazují k dostatečnému vyškolení všech svých pracovníků přicházejících do styku s osobními údaji v oblasti ochrany a nakládání s osobními údaji a dále se zavazují pravidelně

udržovat jejich znalosti a vést o tomto evidenci. Zároveň smluvní strany zajistí, aby jakákoliv fyzická osoba, která jedná z jejich pověření a má přístup k osobním údajům, zpracovávala tyto osobní údaje pouze a výhradně na pokyn Správce.

15. Poskytovatel zajistí, že veškeré osoby, které mohou získat přístup k osobním údajům získaným od Správce, budou zavázány smluvní povinností mlčenlivosti ve vztahu k této činnosti.
16. Poskytovatel se zavazuje poskytnout Správci veškerou součinnost při plnění jeho dalších povinností vyplývajících z právní úpravy zpracování osobních údajů, zejména v případě výkonu práv subjektů údajů.
17. Poskytovatel se zavazuje na písemnou výzvu Správce postupovat v souladu s jeho pokyny a zlikvidovat nebo vrátit veškerá Data a média, které od Správce obdržel, a to bez zbytečného odkladu.
18. Správce jmenuje pověřence pro ochranu osobních údajů (dále jen „Pověřenec“) a bude o takové skutečnosti poskytovatele prokazatelně informovat, včetně sdělení osoby Pověřence. Poskytovatel má v souvislosti se svým plněním povinnost poskytnout takovému Pověřenci veškerou jím vyžádanou součinnost při plnění jeho úkolů.
19. Jestliže poskytovatel zjistí, že Správce porušuje zákonné povinnosti v oblasti ochrany osobních údajů, je povinen jej na to neprodleně upozornit.

XIII. Závěrečná ujednání

1. Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu smluvní stranou, která přijala nabídku – návrh na uzavření smlouvy. Smlouva nabývá účinnosti dnem jejího uveřejnění prostřednictvím registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o registru smluv“).
2. Smluvní strany prohlašují, že mají plnou způsobilost k právnímu jednání, a smlouvu uzavírají svobodně a vážně, nikoliv v tísní za nápadně nevýhodných podmínek.
3. Smluvní strany prohlašují, že předmět plnění podle smlouvy není plněním nemožným a že smlouvu uzavírají po pečlivém zvážení všech možných důsledků. Poskytovatel prohlašuje, že se seznámil s předmětem smlouvy a že plnění může být poskytováno způsobem a v termínech stanovených smlouvou.
4. Veškerá práva a povinnosti vyplývající ze smlouvy se řídí právním řádem České republiky.
5. Změnit nebo doplnit smlouvu mohou smluvní strany pouze formou písemných číslovaných dodatků, při respektování právní úpravy obsažené v ZZVZ, případně jiném obecně závazném právním předpise upravujícím oblast veřejných zakázek.
6. Smlouva je vyhotovena ve 4 stejnopisech s platností originálu podepsaných oprávněnými osobami smluvních stran, přičemž každá smluvní strana obdrží po dvou vyhotoveních.
7. Poskytovatel nesmí bez souhlasu objednatele postoupit svá práva a povinnosti plynoucí ze smlouvy třetí osobě.
8. Objednatel je oprávněn postoupit svá práva a povinnosti plynoucí ze smlouvy třetí osobě. Poskytovatel s tímto oprávněním objednatele souhlasí.
9. Poskytovatel prohlašuje, že neporušuje etické principy, principy společenské odpovědnosti a základní lidská práva.
10. V případě plurality osob na straně poskytovatele se tyto osoby zavazují, že budou vůči objednateli a třetím osobám z jakýchkoliv právních vztahů vzniklých v souvislosti s plněním předmětu této

smlouvy závázání společně a nerozdílně, a to po celou dobu plnění smlouvy, i po dobu trvání jiných závazků vyplývajících ze smlouvy.

11. Vzhledem k veřejnoprávnímu charakteru objednatele se smluvní strany dohodly, že poskytovatel výslovně souhlasí se zveřejněním smluvních podmínek obsažených ve smlouvě v rozsahu a za podmínek vyplývajících z příslušných právních předpisů (zejména zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, a zákona o registru smluv).
12. Smlouva podléhá povinnosti uveřejnění v registru smluv dle zákona o registru smluv. Smluvní strany se dohodly, že uveřejnění smlouvy v registru smluv zajistí objednatel.
13. Nedílnou součástí smlouvy je:
 - Příloha č. 1: Požadavky na servisní služby
 - Příloha č. 2: Popis navrhovaného řešení
 - Příloha č. 3: Zpracování nabídkové ceny
 - Příloha č. 4: Servisní služby

Doložka dle ustanovení § 23 zákona č. 129/2000 Sb., o krajích (krajské zřízení), ve znění pozdějších předpisů:

Tato smlouva byla schválena Radou Jihomoravského kraje dne 10. 2. 2021 na 10. schůzi usnesením č. 664/21/R10.

V Brně dne 12.03.2021

V Praze dne 11.02.2021

objednatel

poskytovatel



PŘÍLOHA Č. 2: SERVISNÍ SLUŽBY

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

1 OBSAH

1	Obsah	1
	Seznam příloh	1
	Využití zdroje	1
	Seznam tabulek	2
	Seznam zkratk a pojmů	2
2	Předmět plnění	4
3	Parametry a údaje poskytovatele služeb	4
4	Výchozí stav	4
5	Požadavky na servisní služby	5
5.1	Základní požadavky na servisní služby	5
5.2	Vysvětlení použitých termínů	6
5.3	Hlášení závad	6
5.3.1	Primární způsob hlášení závad	6
5.3.2	Alternativní způsoby hlášení závad	6
5.4	Obsah hlášení závad	7
5.5	Doplňkové servisní služby	7
6	Místa plnění	7
7	Ostatní podmínky	8
	Konec základní části dokumentu	9

SEZNAM PŘÍLOH

Nejsou.

VYUŽITÉ ZDROJE

[1] Specifikace díla

SEZNAM TABULEK

Tabulka 1: Seznam zkratk a pojmů	3
Tabulka 2: Požadavky na servisní služby	5
Tabulka 3: Vysvětlení použitých termínů	6

SEZNAM ZKRATEK A POJMŮ

Zkratka/pojem	Význam
365x7x24 7x24x365	Poskytování služeb 365 dní v roce, 24 hodiny denně, 7 dnů v týdnu
ČR	Česká republika
DB	Databáze
EU	Evropská unie
HW	Hardware
ICT	Informační a komunikační technologie
IS	Informační systém
IS PNP	Zkrácené označení IS „Systém sdílení informací v akutních případech v rámci přeshraniční spolupráce při poskytování PNP“
JČK	Jihočeský kraj
JMK	Jihomoravský kraj
ks	Počet kusů
KV	Kraj Vysočina
OŘ	Operační řízení
OS	Operační systém
PD	Projektová dokumentace
SkZ	Zkrácené označení projektu „Gemeinsam Grenzenlos Gesund – Společně ke zdraví“.
SLA	Úroveň a podmínky poskytování služeb technické a technologické podpory
SoD	Smlouva o dílo
SW	Software
ZZS	Zdravotnická záchranná služba
ZZS JČK	Zdravotnická záchranná služba Jihočeského kraje



Zkratka/pojem	Význam
ZZS JMK	Zdravotnická záchraná služba Jihomoravského kraje, příspěvková organizace

Tabulka 1: Seznam zkratek a pojmů

2 PŘEDMĚT PLNĚNÍ

Předmětem plnění veřejné zakázky (dílem) je komplexní dodávka a implementace informačního systému s názvem „Systém sdílení informací v akutních případech v rámci přeshraniční spolupráce při poskytování PNP“ (zkráceně „IS PNP“), včetně integrací, souvisejících technologií, SW, systémového SW, HW infrastruktury a související vybavení a služeb. Součástí jsou dále servisní služby po dobu udržitelnosti projektu.

Předmětem plnění této smlouvy je poskytování servisních služeb informačního systému Systém sdílení informací v akutních případech v rámci přeshraniční spolupráce při poskytování PNP (dále jen „IS PNP“) vybudovaného v rámci díla realizovaného v rámci smlouvy o dílo (dále jen „SoD“) min. na dobu 5 let od dodání díla.

Předmět plnění je tedy následující:

1. Zajištění technické a technologické podpory a nezbytných servisních služeb IS PNP.
2. Uvedené služby jsou nad rámec záruky, jak je definována ve SoD.
3. Služby budou poskytovány v režimu 7x24x365 – služby systému a jeho částí budou k dispozici uživatelům nonstop, protože zdravotnická zařízení poskytují služby nonstop.
4. Součástí bude maintenance technologií a dodaného SW, technická a technologická podpora nad rámec záruky s kratšími SLA než v případě záruky – SLA jsou specifikována dále v tomto dokumentu.
5. Nezbytné úpravy systému vyplývající ze změn legislativy, vyhlášek, případně dalších závazných dokumentů.
6. Pozáruční servis HW a SW infrastruktury.
7. Závazek zapracovat změny vyplývající z opuštění rodných čísel jako jediného a výměnného identifikátoru a zavedení bezvýznamových identifikátorů od rodných čísel k bezvýznamovým identifikátorům.

Služby dle této smlouvy jsou budou poskytovány jen k položkám, které byly dodány v rámci SoD.

3 PARAMETRY A ÚDAJE POSKYTOVATELE SLUŽEB

Parametry a údaje poskytovatele služeb vyžadované v tomto dokumentu budou vloženy do servisní smlouvy jako samostatná příloha „*Parametry servisních služeb*“.

4 VÝCHOZÍ STAV

Výchozí stav díla pro poskytování servisních služeb je dán dodaným dílem v rámci Smlouvy o dílo.

Zahájení plnění dle této smlouvy je ode dne předání a akceptace díla dle SoD.

Pojem „Objednatel“ dále v tomto dokumentu označuje objednatele dle SoD nebo poskytovatele ZZS zřízeného příslušným objednatelem, jemuž bylo dílo svěřeno k hospodaření na základě smlouvy o společnosti uzavřené dne 8. 4. 2019 mezi objednateli, ve znění dodatku č. 1.

5 POŽADAVKY NA SERVISNÍ SLUŽBY

V následující tabulce jsou uvedeny požadavky na servisní služby:

5.1 ZÁKLADNÍ POŽADAVKY NA SERVISNÍ SLUŽBY

V následující tabulce jsou uvedeny základní požadavky na servisní služby:

Služby servisní podpory	
Rozsah poskytování služeb	365x7x24
Vzdálená správa (technologie určí a zajistí Objednatel)	Ano
Servisní výjezdy (práce a cestovní náklady)	Zdarma na území Jihomoravského a Jihočeského kraje
Legislativní úpravy systému v návaznosti na změny legislativy, vyhlášek a nařízení ČR a EU.	Ano, bezplatně
Základní profylaktika v rozsahu: kontrola integrity DB, analýza aplikačních logů, případný návrh opatření pro bezproblémový chod aplikace atd.	1 x čtvrtletně
Závady celého systému	
Závada kategorie P1: znamená stav, kdy bude v důsledku fatální závady serverové nebo některé z klientských aplikací informační systém zcela nefunkční a vyřazený z provozu.	Response Time: max. 4 hodiny
	Fix Time: max. 12 hodin
Závada kategorie P2: znamená stav, kdy bude v důsledku závady serverové nebo některé z klientských aplikací informačního systému nefunkční kritická funkcionality systému pro více uživatelů.	Response Time: max. 1 den
	Fix Time: 2 dny
Závada kategorie P3: znamená stav, kdy bude v důsledku závady serverové nebo některé z klientských aplikací informačního systému nefunkční méně kritická funkcionality systému nebo omezen komfort jeho uživatelského ovládání s méně závažnými dopady na provoz.	Response Time: max. 2 pracovní dny
	Fix Time: 10 pracovních dnů
Pracovní doba	
Pracovní doba	9:00 – 17:00 v pracovních dnech
Pracovní dny	Pondělí až pátek, mimo státem uznané svátky

Tabulka 2: Požadavky na servisní služby

5.2 VYSVĚTLENÍ POUŽITÝCH TERMÍNŮ

V následující tabulce je uvedeno vysvětlení použitých termínů:

Pojem	Vysvětlení
Response Time	Čas potřebný k identifikování závady a poskytnutí zpětné vazby s potvrzením typu závady (P1, P2, P3) Objednateli a zahájení kroků k odstranění závady.
Fix Time	<p>Čas od nahlášení závady, do kterého se Poskytovatel bude zavazovat odstranit nahlášenou závadu nebo vytvořit pracovní postup „workaround“, který povede ke snížení kategorie nahlášené závady.</p> <p>V případě „workaround“ bude tato závada následně řešena ve Fix Time dle kategorie závady, na kterou byla snížena. Závada bude ve Fix Time odstraněna za předpokladu, že Objednatel zpřístupní Poskytovateli zařízení, kterého se nahlášená závada týká. Dohodnou-li se obě strany na provedení zásahu v termínu po Fix Time, nebude toto považováno za nedodržení Fix Time ze strany Poskytovatele.</p> <p>Objednatel se zavazuje poskytovat veškerou potřebnou součinnost při nasazování nových verzí všech součástí informačního systému a podílet se na jeho testování. Pro každé nasazení nové verze informačního systému do produkčního prostředí bude Poskytovatelem předložen a Objednatelům odsouhlasen detailní harmonogram nasazení, obsahující popis jednotlivých kroků vč. jejich časové náročnosti, definice zodpovědností za provedení jednotlivých kroků a specifikace požadované součinnosti. Harmonogram bude obsahovat též postup návratu k předchozí verzi informačního systému pro případ, že by v průběhu nasazení nebo bezprostředně po jeho dokončení došlo k výskytu kritických chyb nebo dalších závad.</p>

Tabulka 3: Vysvětlení použitých termínů

5.3 HLÁŠENÍ ZÁVAD

5.3.1 Primární způsob hlášení závad

Objednatel bude Poskytovateli hlásit závady primárně prostřednictvím elektronického systému pro správu požadavků (helpdesk), provozovaného Poskytovatelem. Pro práci s tímto systémem obdrží Objednatel potřebné přístupové údaje a uživatelskou dokumentaci, kterou se bude při práci se systémem řídit. Tento způsob hlášení bude preferován a bude využíván vždy, když je to možné. Závady budou do systému zadávány jednotlivě (samostatné hlášení pro každou závadu).

Způsob přístupu k helpdesku:

Viz samostatný dokument „Parametry servisních služeb“.

5.3.2 Alternativní způsoby hlášení závad

Alternativně budou poskytnuty alternativní kanály pro hlášení závad:

Viz samostatný dokument „Parametry servisních služeb“.

Taktéž závady nahlášené alternativním způsobem budou Objednatelům dodatečně zadány do systému helpdesku Poskytovatele, aby bylo možno sledovat a vyhodnocovat dodržení stanovených lhůt (Response time, Fix time).

5.4 OBSAH HLÁŠENÍ ZÁVAD

Hlášení budou obsahovat min. tyto informace:

- jméno ohlašovatele
- dostatečně podrobný a srozumitelný popis závady
- identifikaci zařízení/systému kterého se závada týká (název serveru, identifikace aplikace/modulu, ...)
- klasifikace závady dle závažnosti (P1, P2, P3, ...)
- jméno kontaktní osoby a potřebné kontaktní údaje.

5.5 DOPLŇKOVÉ SERVISNÍ SLUŽBY

Viz samostatný dokument „Parametry servisních služeb“.

6 MÍSTA PLNĚNÍ

Realizace předmětu plnění bude probíhat ve stejných místech plnění, jako proběhla dodávka. Místa plnění jsou uvedena v dokumentu [1] – Specifikace díla.

7 OSTATNÍ PODMÍNKY

Legislativa a vnitřní pravidla a směrnice objednatele:

1. Poskytovatel bude dodržovat veškerou legislativu vztahenou na provoz ZZS a výměnu dat (např. ochrana osobních údajů, kybernetická bezpečnost apod.)
2. Poskytovatel bude dodržovat vnitřní pravidla a směrnice ZZS (např. bezpečnostní pravidla a směrnice apod.). Vnitřní pravidla a směrnice budou poskytnuta při zahájení poskytování služeb.

Kvalita a záruky:

1. Kvalita služeb bude zcela odpovídat požadavkům kladeným na HW i SW ve shodě s dokumentací Díla.
2. Poskytovatel se bude zavazovat provádět služby v kvalitě odpovídající účelu této Smlouvy, obecně závazným předpisům a platným technickým normám.
3. Poskytovatel nebude odpovídat za závady na HW produktu způsobené neodbornou obsluhou nebo údržbou pracovníky Objednatele, a to až do výše nákupní ceny produktu, na kterém vznikla škoda.
4. Poskytovatel nebude odpovídat za jakékoli škody vzniklé Objednateli, ani za neplnění nebo zpoždění plnění svých povinností vyplývajících ze Smlouvy, dojde-li k nim v důsledku působení vyšší moci. Působením vyšší moci se rozumí okolnosti vylučující odpovědnost podle Zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, zejména pak negativní vliv takové škody v době platnosti Smlouvy, nepředvídatelné události (živelná pohroma, průmyslová katastrofa, ozbrojený konflikt, revoluce nebo obdobná změna státního režimu), jejichž výskyt a vliv podstatně působí na plnění Smlouvy, aniž by tomuto vlivu Objednatel a/nebo Poskytovatel mohli s použitím veškerých jim právně dostupných a rozumně požadovatelných prostředků účinně zabránit.

Obnova dat, bezpečnost a pravidla pro update aplikace:

1. Poskytovatel nebude odpovědný za ztrátu nebo změnu dat při provozu počítačového systému Objednatele způsobenou používáním systému v rozporu s projektovou dokumentací. Případnou obnovu dat bude provádět Poskytovatel ze záloh, předaných mu Objednatelem.
2. Poskytovatel upozorní Objednatele na případné změny v doporučených pravidlech pro zálohování a obnovu systému, která byla součástí projektové dokumentace Díla.
3. Objednatel se zaváže zachovat před provedením update serverové části aplikace předchozí funkční konfiguraci aplikace pro případ její opětovné potřeby.
4. Poskytovatel v plném rozsahu odpovídá za provádění patch-managementu serverů a mobilních zařízení.
5. Nové verze systému a aplikací budou Poskytovatelem předány Objednateli k ověření deklarované funkčnosti. Vlastní implementace nebo instalace bude provedena Poskytovatelem po odsouhlasení Objednatelem. Toto se netýká odstranění závad v rámci plnění Fix Time.

Omezení platnosti smlouvy:

1. V rámci Smlouvy nebude Poskytovatel povinen poskytovat služby na takové výrobky, na kterých Objednatel provedl jakékoli změny, které nejsou v souladu se specifikací výrobku dodanou výrobcem.
2. Poskytovatel rovněž nebude poskytovat služby pro výrobky, u kterých Objednatel nedovolí provést nezbytné nebo doporučené změny.



3. Objednatel bude zcela zodpovídat za slučitelnost jiných výrobků, které nebudou ve Smlouvě zahrnuty, s výrobky, které jsou ve Smlouvě vyjmenovány.
4. V rámci Smlouvy nebude Poskytovatel povinen poskytovat jakékoli služby, jejichž potřeba vzniká následkem použití výrobků v podmínkách, které jsou v rozporu s pokyny v příslušné dokumentaci, z prací vykonaných neautorizovanými osobami nebo následkem vyšší moci (působení vyšší moci) viz článek 4 d) této Přílohy; tyto služby však mohou být na základě dohody stran provedeny na náklady Objednatele. Poskytovatel bude oprávněn přerušit poskytování služeb, pokud Objednatel nenaplní závazky vyplývající z uzavřené Smlouvy a pokud na takové přerušování Objednatele předem upozorní.

Postoupení práv:

Poskytovatel nebude převádět jakákoli práva, povinnosti nebo závazky vyplývající ze Smlouvy na třetí osobu bez předchozího souhlasu druhé smluvní strany.

Servis vybavení prováděný pracovníky Objednatele:

1. Pracovníkům Objednatele bude umožněno provádět drobné opravy závad vybavení vlastními silami při dodržení všech závazných podmínek a ustanovení jakož i veškerých pracovních postupů a doporučení stanovených Poskytovatelem.
2. Pracovník Objednatele bude povinen vyžádat si souhlas Poskytovatele v každém případě, kdy nebude zcela jisté, zda bude oprávněn provést danou opravu vlastními silami a současně si vyžádat doporučení vhodného postupu provedení opravy. Souhlas Poskytovatele i jím doporučený pracovní postup musí být zaevidován v helpdesku, provozovaném Poskytovatelem.
3. Stejně tak veškeré informace o zjištěných závadách a provedených opravách (vč. sériových čísel měněných komponent) bude Objednatel povinen řádně evidovat prostřednictvím helpdesku, provozovaného Poskytovatelem.
4. Za opravy provedené pracovníky Objednatele neponese Poskytovatel žádnou zodpovědnost a na tyto opravy nebude poskytovat žádné záruky. Poskytovatel dále neponese žádnou zodpovědnost za jakékoli závady nebo škody, způsobené pracovníky Objednatele při provádění oprav vybavení. Tyto závady nebude možné považovat za chyby informačního systému a případné odstranění těchto závad Poskytovatelem bude placenou službou.

KONEC ZÁKLADNÍ ČÁSTI DOKUMENTU

PŘÍLOHA Č. 2: SERVISNÍ SLUŽBY

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

1 OBSAH

1	Obsah	1
	Seznam příloh.....	1
	Využití zdroje.....	1
	Seznam tabulek	2
	Seznam zkratk a pojmů	2
2	Předmět plnění	4
3	Parametry a údaje poskytovatele služeb	4
4	Výchozí stav	4
5	Požadavky na servisní služby	5
5.1	Základní požadavky na servisní služby.....	5
5.2	Vysvětlení použitých termínů	6
5.3	Hlášení závad	6
5.3.1	Primární způsob hlášení závad	6
5.3.2	Alternativní způsoby hlášení závad	6
5.4	Obsah hlášení závad	7
5.5	Doplňkové servisní služby.....	7
6	Místa plnění	7
7	Ostatní podmínky.....	8
	Konec základní části dokumentu.....	9

SEZNAM PŘÍLOH

Nejsou.

VYUŽITÉ ZDROJE

[1] Specifikace díla

SEZNAM TABULEK

Tabulka 1: Seznam zkratk a pojmů	3
Tabulka 2: Požadavky na servisní služby	5
Tabulka 3: Vysvětlení použitých termínů	6

SEZNAM ZKRATEK A POJMŮ

Zkratka/pojem	Význam
365x7x24 7x24x365	Poskytování služeb 365 dní v roce, 24 hodiny denně, 7 dnů v týdnu
ČR	Česká republika
DB	Databáze
EU	Evropská unie
HW	Hardware
ICT	Informační a komunikační technologie
IS	Informační systém
IS PNP	Zkrácené označení IS „Systém sdílení informací v akutních případech v rámci přeshraniční spolupráce při poskytování PNP“
JĚK	Jihočeský kraj
JMK	Jihomoravský kraj
ks	Počet kusů
KV	Kraj Vysočina
OŘ	Operační řízení
OS	Operační systém
PD	Projektová dokumentace
SkZ	Zkrácené označení projektu „Gemeinsam Grenzenlos Gesund – Společně ke zdraví“.
SLA	Úroveň a podmínky poskytování služeb technické a technologické podpory
SoD	Smlouva o dílo
SW	Software
ZZS	Zdravotnická záchranná služba
ZZS JĚK	Zdravotnická záchranná služba Jihočeského kraje

Zkratka/pojem	Význam
ZZS JMK	Zdravotnická záchranná služba Jihomoravského kraje, příspěvková organizace

Tabulka 1: Seznam zkratek a pojmů

2 PŘEDMĚT PLNĚNÍ

Předmětem plnění veřejné zakázky (dílem) je komplexní dodávka a implementace informačního systému s názvem „Systém sdílení informací v akutních případech v rámci přeshraniční spolupráce při poskytování PNP“ (zkráceně „IS PNP“), včetně integrací, souvisejících technologií, SW, systémového SW, HW infrastruktury a související vybavení a služeb. Součástí jsou dále servisní služby po dobu udržitelnosti projektu.

Předmětem plnění této smlouvy je poskytování servisních služeb informačního systému Systém sdílení informací v akutních případech v rámci přeshraniční spolupráce při poskytování PNP (dále jen „IS PNP“) vybudovaného v rámci díla realizovaného v rámci smlouvy o dílo (dále jen „SoD“) min. na dobu 5 let od dodání díla.

Předmět plnění je tedy následující:

1. Zajištění technické a technologické podpory a nezbytných servisních služeb IS PNP.
2. Uvedené služby jsou nad rámec záruky, jak je definována ve SoD.
3. Služby budou poskytovány v režimu 7x24x365 – služby systému a jeho částí budou k dispozici uživatelům nonstop, protože zdravotnická zařízení poskytují služby nonstop.
4. Součástí bude maintenance technologií a dodaného SW, technická a technologická podpora nad rámec záruky s kratšími SLA než v případě záruky – SLA jsou specifikována dále v tomto dokumentu.
5. Nezbytné úpravy systému vyplývající ze změn legislativy, vyhlášek, případně dalších závazných dokumentů.
6. Pozáruční servis HW a SW infrastruktury.
7. Závazek zapracovat změny vyplývající z opuštění rodných čísel jako jediného a výměnného identifikátoru a zavedení bezvýznamových identifikátorů od rodných čísel k bezvýznamovým identifikátorům.

Služby dle této smlouvy jsou budou poskytovány jen k položkám, které byly dodány v rámci SoD.

3 PARAMETRY A ÚDAJE POSKYTOVATELE SLUŽEB

Parametry a údaje poskytovatele služeb vyžadované v tomto dokumentu budou vloženy do servisní smlouvy jako samostatná příloha „*Parametry servisních služeb*“.

4 VÝCHOZÍ STAV

Výchozí stav díla pro poskytování servisních služeb je dán dodaným dílem v rámci Smlouvy o dílo.

Zahájení plnění dle této smlouvy je ode dne předání a akceptace díla dle SoD.

Pojem „Objednatel“ dále v tomto dokumentu označuje objednatele dle SoD nebo poskytovatele ZZS zřízeného příslušným objednatelem, jemuž bylo dílo svěřeno k hospodaření na základě smlouvy o společnosti uzavřené dne 8. 4. 2019 mezi objednateli, ve znění dodatku č. 1.

5 POŽADAVKY NA SERVISNÍ SLUŽBY

V následující tabulce jsou uvedeny požadavky na servisní služby:

5.1 ZÁKLADNÍ POŽADAVKY NA SERVISNÍ SLUŽBY

V následující tabulce jsou uvedeny základní požadavky na servisní služby:

Služby servisní podpory	
Rozsah poskytování služeb	365x7x24
Vzdálená správa (technologie určí a zajistí Objednatel)	Ano
Servisní výjezdy (práce a cestovní náklady)	Zdarma na území Jihomoravského a Jihočeského kraje
Legislativní úpravy systému v návaznosti na změny legislativy, vyhlášek a nařízení ČR a EU.	Ano, bezplatně
Základní profylaktika v rozsahu: kontrola integrity DB, analýza aplikačních logů, případný návrh opatření pro bezproblémový chod aplikace atd.	1 x čtvrtletně
Závady celého systému	
Závada kategorie P1: znamená stav, kdy bude v důsledku fatální závady serverové nebo některé z klientských aplikací informační systém zcela nefunkční a vyřazený z provozu.	Response Time: max. 4 hodiny Fix Time: max. 12 hodin
Závada kategorie P2: znamená stav, kdy bude v důsledku závady serverové nebo některé z klientských aplikací informačního systému nefunkční kritická funkcionality systému pro více uživatelů.	Response Time: max. 1 den Fix Time: 2 dny
Závada kategorie P3: znamená stav, kdy bude v důsledku závady serverové nebo některé z klientských aplikací informačního systému nefunkční méně kritická funkcionality systému nebo omezen komfort jeho uživatelského ovládání s méně závažnými dopady na provoz.	Response Time: max. 2 pracovní dny Fix Time: 10 pracovních dnů
Pracovní doba	
Pracovní doba	9:00 – 17:00 v pracovních dnech
Pracovní dny	Pondělí až pátek, mimo státem uznané svátky

Tabulka 2: Požadavky na servisní služby

5.2 VYSVĚTLENÍ POUŽITÝCH TERMÍNŮ

V následující tabulce je uvedeno vysvětlení použitých termínů:

Pojem	Vysvětlení
Response Time	Čas potřebný k identifikování závady a poskytnutí zpětné vazby s potvrzením typu závady (P1, P2, P3) Objednateli a zahájení kroků k odstranění závady.
Fix Time	<p>Čas od nahlášení závady, do kterého se Poskytovatel bude zavazovat odstranit nahlášenou závadu nebo vytvořit pracovní postup „workaround“, který povede ke snížení kategorie nahlášené závady.</p> <p>V případě „workaround“ bude tato závada následně řešena ve Fix Time dle kategorie závady, na kterou byla snížena. Závada bude ve Fix Time odstraněna za předpokladu, že Objednatel zpřístupní Poskytovateli zařízení, kterého se nahlášená závada týká. Dohodnou-li se obě strany na provedení zásahu v termínu po Fix Time, nebude toto považováno za nedodržení Fix Time ze strany Poskytovatele.</p> <p>Objednatel se zavazuje poskytovat veškerou potřebnou součinnost při nasazování nových verzí všech součástí informačního systému a podílet se na jeho testování. Pro každé nasazení nové verze informačního systému do produkčního prostředí bude Poskytovatelem předložen a Objednatelem odsouhlasen detailní harmonogram nasazení, obsahující popis jednotlivých kroků vč. jejich časové náročnosti, definice zodpovědností za provedení jednotlivých kroků a specifikace požadované součinnosti. Harmonogram bude obsahovat též postup návratu k předchozí verzi informačního systému pro případ, že by v průběhu nasazení nebo bezprostředně po jeho dokončení došlo k výskytu kritických chyb nebo dalších závad.</p>

Tabulka 3: Vysvětlení použitých termínů

5.3 HLÁŠENÍ ZÁVAD

5.3.1 Primární způsob hlášení závad

Objednatel bude Poskytovateli hlásit závady primárně prostřednictvím elektronického systému pro správu požadavků (helpdesk), provozovaného Poskytovatelem. Pro práci s tímto systémem obdrží Objednatel potřebné přístupové údaje a uživatelskou dokumentaci, kterou se bude při práci se systémem řídit. Tento způsob hlášení bude preferován a bude využíván vždy, když je to možné. Závady budou do systému zadávány jednotlivě (samostatné hlášení pro každou závadu).

Způsob přístupu k helpdesku:

Viz samostatný dokument „Parametry servisních služeb“.

5.3.2 Alternativní způsoby hlášení závad

Alternativně budou poskytnuty alternativní kanály pro hlášení závad:

Viz samostatný dokument „Parametry servisních služeb“.

Taktéž závady nahlášené alternativním způsobem budou Objednatelem dodatečně zadány do systému helpdesku Poskytovatele, aby bylo možno sledovat a vyhodnocovat dodržení stanovených lhůt (Response time, Fix time).

5.4 OBSAH HLÁŠENÍ ZÁVAD

Hlášení budou obsahovat min. tyto informace:

- jméno ohlašovatele
- dostatečně podrobný a srozumitelný popis závady
- identifikaci zařízení/systému kterého se závada týká (název serveru, identifikace aplikace/modulu, ...)
- klasifikace závady dle závažnosti (P1, P2, P3, ...)
- jméno kontaktní osoby a potřebné kontaktní údaje.

5.5 DOPLŇKOVÉ SERVISNÍ SLUŽBY

Viz samostatný dokument „Parametry servisních služeb“.

6 MÍSTA PLNĚNÍ

Realizace předmětu plnění bude probíhat ve stejných místech plnění, jako proběhla dodávka. Místa plnění jsou uvedena v dokumentu [1] – Specifikace díla.

7 OSTATNÍ PODMÍNKY

Legislativa a vnitřní pravidla a směrnice objednatele:

1. Poskytovatel bude dodržovat veškerou legislativu vztahenou na provoz ZZS a výměnu dat (např. ochrana osobních údajů, kybernetická bezpečnost apod.)
2. Poskytovatel bude dodržovat vnitřní pravidla a směrnice ZZS (např. bezpečnostní pravidla a směrnice apod.). Vnitřní pravidla a směrnice budou poskytnuta při zahájení poskytování služeb.

Kvalita a záruky:

1. Kvalita služeb bude zcela odpovídat požadavkům kladeným na HW i SW ve shodě s dokumentací Díla.
2. Poskytovatel se bude zavazovat provádět služby v kvalitě odpovídající účelu této Smlouvy, obecně závazným předpisům a platným technickým normám.
3. Poskytovatel nebude odpovídat za závady na HW produktu způsobené neodbornou obsluhou nebo údržbou pracovníky Objednatele, a to až do výše nákupní ceny produktu, na kterém vznikla škoda.
4. Poskytovatel nebude odpovídat za jakékoli škody vzniklé Objednateli, ani za neplnění nebo zpožděné plnění svých povinností vyplývajících ze Smlouvy, dojde-li k nim v důsledku působení vyšší moci. Působením vyšší moci se rozumí okolnosti vylučující odpovědnost podle Zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, zejména pak negativní vliv takové škody v době platnosti Smlouvy, nepředvídatelné události (živelná pohroma, průmyslová katastrofa, ozbrojený konflikt, revoluce nebo obdobná změna státního režimu), jejichž výskyt a vliv podstatně působí na plnění Smlouvy, aniž by tomuto vlivu Objednatel a/nebo Poskytovatel mohli s použitím veškerých jim právně dostupných a rozumně požadovatelných prostředků účinně zabránit.

Obnova dat, bezpečnost a pravidla pro update aplikace:

1. Poskytovatel nebude odpovědný za ztrátu nebo změnu dat při provozu počítačového systému Objednatele způsobenou používáním systému v rozporu s projektovou dokumentací. Případnou obnovu dat bude provádět Poskytovatel ze záloh, předaných mu Objednatelem.
2. Poskytovatel upozorní Objednatele na případné změny v doporučených pravidlech pro zálohování a obnovu systému, která byla součástí projektové dokumentace Díla.
3. Objednatel se zaváže zachovat před provedením update serverové části aplikace předchozí funkční konfiguraci aplikace pro případ její opětovné potřeby.
4. Poskytovatel v plném rozsahu odpovídá za provádění patch-managementu serverů a mobilních zařízení.
5. Nové verze systému a aplikací budou Poskytovatelem předány Objednateli k ověření deklarované funkčnosti. Vlastní implementace nebo instalace bude provedena Poskytovatelem po odsouhlasení Objednatelem. Toto se netýká odstranění závad v rámci plnění Fix Time.

Omezení platnosti smlouvy:

1. V rámci Smlouvy nebude Poskytovatel povinen poskytovat služby na takové výrobky, na kterých Objednatel provedl jakékoli změny, které nejsou v souladu se specifikací výrobku dodanou výrobcem.
2. Poskytovatel rovněž nebude poskytovat služby pro výrobky, u kterých Objednatel nedovolí provést nezbytné nebo doporučené změny.

3. Objednatel bude zcela zodpovídat za slučitelnost jiných výrobků, které nebudou ve Smlouvě zahrnuty, s výrobky, které jsou ve Smlouvě vyjmenovány.
4. V rámci Smlouvy nebude Poskytovatel povinen poskytovat jakékoli služby, jejichž potřeba vzniká následkem použití výrobků v podmínkách, které jsou v rozporu s pokyny v příslušné dokumentaci, z prací vykonaných neautorizovanými osobami nebo následkem vyšší moci (působení vyšší moci) viz článek 4 d) této Přílohy; tyto služby však mohou být na základě dohody stran provedeny na náklady Objednatele. Poskytovatel bude oprávněn přerušit poskytování služeb, pokud Objednatel nenaplní závazky vyplývající z uzavřené Smlouvy a pokud na takové přerušení Objednatele předem upozorní.

Postoupení práv:

Poskytovatel nebude převádět jakákoli práva, povinnosti nebo závazky vyplývající ze Smlouvy na třetí osobu bez předchozího souhlasu druhé smluvní strany.

Servis vybavení prováděný pracovníky Objednatele:

1. Pracovníkům Objednatele bude umožněno provádět drobné opravy závad vybavení vlastními silami při dodržení všech závazných podmínek a ustanovení jakož i veškerých pracovních postupů a doporučení stanovených Poskytovatelem.
2. Pracovník Objednatele bude povinen vyžádat si souhlas Poskytovatele v každém případě, kdy nebude zcela jisté, zda bude oprávněn provést danou opravu vlastními silami a současně si vyžádat doporučení vhodného postupu provedení opravy. Souhlas Poskytovatele i jím doporučený pracovní postup musí být zaevidován v helpdesku, provozovaném Poskytovatelem.
3. Stejně tak veškeré informace o zjištěných závadách a provedených opravách (vč. sériových čísel měněných komponent) bude Objednatel povinen řádně evidovat prostřednictvím helpdesku, provozovaného Poskytovatelem.
4. Za opravy provedené pracovníky Objednatele neponese Poskytovatel žádnou zodpovědnost a na tyto opravy nebude poskytovat žádné záruky. Poskytovatel dále neponese žádnou zodpovědnost za jakékoli závady nebo škody, způsobené pracovníky Objednatele při provádění oprav vybavení. Tyto závady nebude možné považovat za chyby informačního systému a případné odstranění těchto závad Poskytovatelem bude placenou službou.

KONEC ZÁKLADNÍ ČÁSTI DOKUMENTU

Příloha č. 2: Popis navrhovaného řešení

Zhotovitel akceptuje veškeré technické, organizační a jiné podmínky a požadavky Objednatele, uvedené v Zadávací dokumentaci a prohlašuje, že je jím nabízené řešení splňuje.

Poznámka uchazeče/zhotovitele: Vzhledem k požadované době realizace a neustálému vývoji na poli IT a informačních systémů včetně technologií, uchazeč dodá produkty a technologie, dostupné v době realizace s tím, že garantuje splnění všech požadavků dle zadávací dokumentace a technické parametry dodávaného budou stejné či vyšší, než je požadováno.

1. PŘEDMĚT PLNĚNÍ

Předmětem plnění VZ je dodávka nového informačního systému „Systém sdílení informací v akutních případech v rámci přeshraniční spolupráce při poskytování PNP“ a úpravy stávajících informačních systémů zapojených zdravotnických záchranných služeb (ZZS) na území České republiky (ZZS JMK a ZZS JČK), které budou propojeny přes IS PNP s poskytovateli přednemocniční neodkladné péče (PNP) v Dolním Rakousku.

Součástí dodávky je i nezbytná HW infrastruktura, systémový SW a související technologie.

Níže je pro úplnost shrnut předmět plnění:

1. Vybudování základní komunikační infrastruktury pro výměnu dat mezi zapojenými subjekty (komunikační gateway/integrační platforma)
2. Napojení všech zdravotnických záchranných služeb na území České republiky (ZZS JMK, ZZS JČK) ke komunikační gateway/integrační platformě
3. Úpravy informačních systémů ZZS na území ČR (ZZS JMK, ZZS JČK) tak, aby byly napojeny ke komunikační gateway/integrační platformě a propojeny na poskytovatele PNP v Dolním Rakousku
4. Dodávka nezbytné HW infrastruktury pro běh nově dodávaného informačního systému nebo jeho částí
5. Poskytnutí nezbytné součinnosti poskytovatelům PNP v Dolním Rakousku při napojování na dodávaný IS (konzultace k integračnímu rozhraní, nastavování a poskytování konfiguračních parametrů, diagnostika problémů při napojování a testování)

Rozsah dodávek je následující:

Ozn.	Položka rozpočtu	Jednotka	Počet	Stručný popis položky
1	Komunikační gateway / integrační platforma	Soubor	1	Dodávka a vybudování základní komunikační infrastruktury pro výměnu dat mezi zapojenými subjekty (komunikační gateway/integrační platforma). Součástí vybudování je i realizace integračních rozhraní a integračních procesů na straně komunikační gateway/integrační platformy. Poskytnutí nezbytné součinnosti

Ozn.	Položka rozpočtu	Jednotka	Počet	Stručný popis položky
2	Integrace na IS OŘ ZZS JMK (integrační)	soubor	1	Napojení/integrace informačního systému ZZS JMK ke komunikační gateway/integrační platformě a nezbytné
3	Integrace na IS OŘ ZZS JČK (integrační modul)	soubor	1	Napojení/integrace informačního systému ZZS JČK ke komunikační gateway/integrační platformě a nezbytné úpravy IS OŘ ZZS JČK.
4	Dodávka nezbytné HW infrastruktury pro běh nově dodávaného IS nebo jeho částí	soubor	1	Dodávka nezbytné HW infrastruktury pro běh nově dodávaného informačního systému nebo jeho částí. Jedná se o servery, disková úložiště apod., které jsou nezbytné pro dodávku a provoz IS.
5	Dodávka nezbytného systémového SW pro běh nově dodávaného IS	soubor	1	Dodávka nezbytného systémového SW pro běh nově dodávaného informačního systému nebo jeho částí. Jedná se o operační systémy, databáze, případně jiné SW technologie, které jsou nezbytné pro dodávku a provoz IS.
6	Zaškolení uživatelů a administrátorů	soubor	1	Zaškolení uživatelů a administrátorů ZZS JMK je součástí dodávky předmětu plnění. Položka je vyčleněna z účetních důvodů.
7	Zaškolení uživatelů a administrátorů	soubor	1	Zaškolení uživatelů a administrátorů ZZS JČK je součástí dodávky předmětu plnění. Položka je vyčleněna z účetních důvodů.

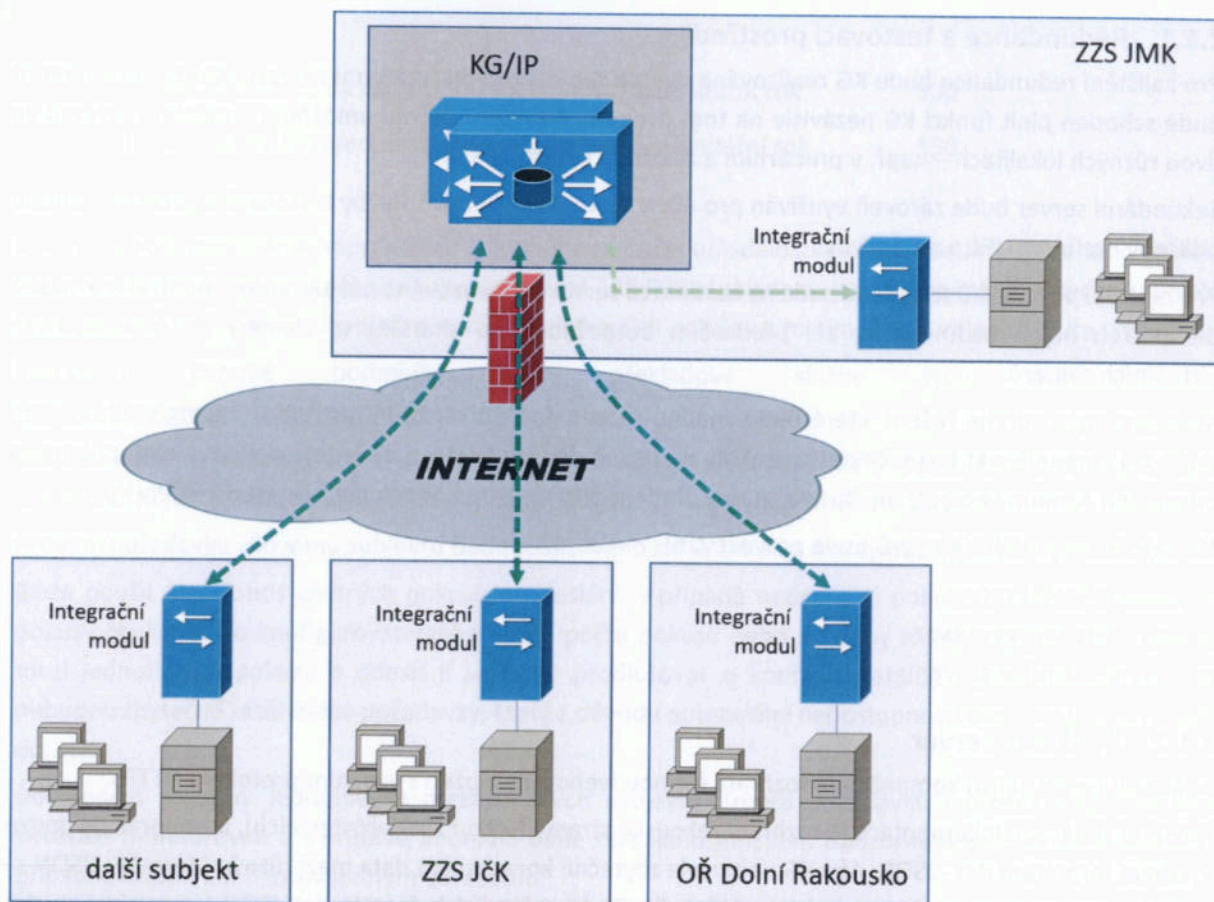
Tabulka 1: Rozsah projektu

2. ARCHITEKTURA NAVRHOVANÉHO ŘEŠENÍ

Navrhovaná architektura řešení je plně v souladu se zadávací dokumentací.

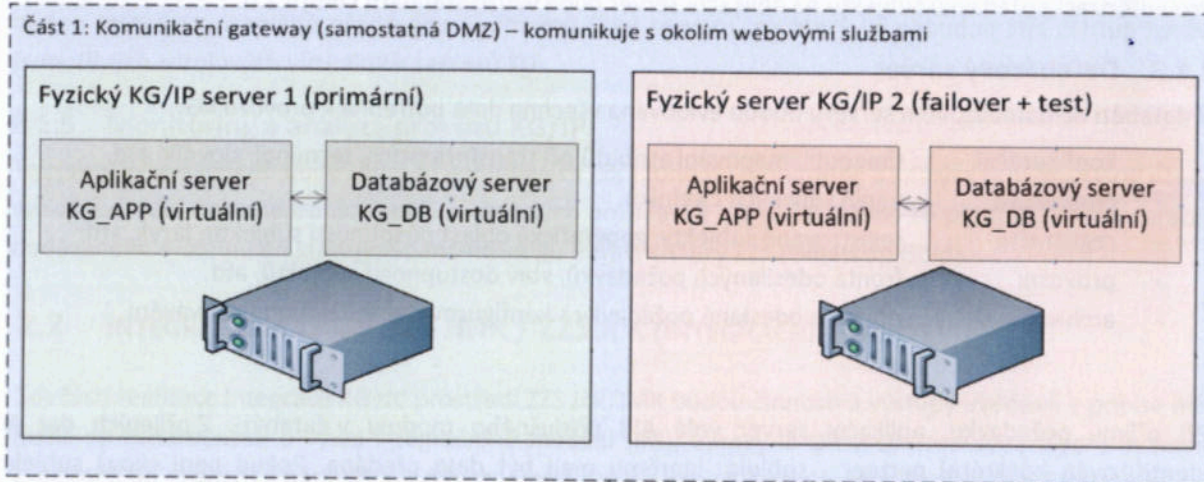
V souladu se ZD bude nabízené řešení Komunikační gateway / integrační platforma (KG) zakomponováno do infrastruktury ZZS JMK jako samostatný segment využívající stávající připojení do sítě Internet. Komunikace mezi zapojenými subjekty probíhat prostřednictvím internetu, protože mezi zapojenými subjekty není provozována žádná vyhrazená komunikační infrastruktura, kterou by bylo možné využít. Komunikace bude probíhat zabezpečeným připojením (šifrované spojení - https). ZZS Jmk využije pro komunikaci přístup přímo do odděleného segmentu KG/IP.

Architektura navrženého řešení:



Obrázek: 1 Architektura navrhovaného řešení

Řešení KG/IP



Obrázek: 2 Návrh řešení architektury Komunikační gateway/integrační platformy

2.1 KOMUNIKAČNÍ GATEWAY / INTEGRAČNÍ PLATFORMA (KG)

V následujících kapitolách je popsáno navrhované řešení Komunikační gateway/integrační platformy.

2.1.1 Redundance a testovací prostředí

Pro zajištění redundance bude KG realizována dvěma samostatnými fyzickými servery. Každých ze serverů bude schopen plnit funkci KG nezávisle na tom druhém. Navržené řešení umožňuje i umístění serverů ve dvou různých lokalitách – např. v primárním a záložním centru ZZS JMK.

Sekundární server bude zároveň využíván pro účely testování. Webové služby testovacího prostředí budou odlišeny prefixem URL a autentizací.

Pro zajištění požadavků ze zadání, bude na každém ze serverů provozováno několik komponent, které budou dle potřeb nejen technického, ale především bezpečnostního charakteru, členěny do samostatných virtuálních serverů.

KG bude zapouzdřené řešení, které bude snadno zařaditelné do cílové infrastruktury. S externím světem bude KG komunikovat bezpečnými protokoly na pevně daných portech s předem definovanými příjemci a odesilatelí. Komunikační strany budou známy předem díky registraci všech poskytovatelů PNP v KG.

Na každém z fyzických serverů bude provozován:

- aplikační server
- databázový server
- auditní/log server

2.1.2 Aplikační server

Aplikační server zajistí komunikační rozhraní formou webových služeb s využitím protokolu HTTPS.

Přílohou zadávací dokumentace je rozhraní rakouské strany (Notruf Niederösterreich), které pracuje pouze s jedním formátem dat - JSON. Aby KG nemusela zbytečně konvertovat data mezi různými formáty (JSON <-> XML), navrhujeme použití webových služeb RESTful využívajících formát dat JSON i pro výměnu dat s českými poskytovateli PNP.

Příchozí požadavky bude aplikační server zapisovat do databáze běžící na databázovém serveru.

Pro autorizaci požadavků subjektů na aplikační server bude využit standard OAuth 2.0.

2.1.3 Databázový server

V databázi na databázovém serveru budou evidována všechna data potřebná k provozu KG:

- konfigurační ... timeouts, mapování atributů při transformacích, terminol. slovník, atd.
- číselníková ... náplň sdílených číselníků
- registrační ... registrované subjekty, geografická oblast působnosti subjektu, jazyk, atd.
- provozní ... fronta odesílaných požadavků, stav dostupnosti subjektů, atd.
- archivní ... přijaté a odeslané požadavky s konfigurovatelnou dobou uchovávání.

Při příjmu požadavku, aplikační server volá API příslušného modulu v databázi. Z přijatých dat je identifikován konkrétní partner - subjekt, kterému mají být data předána. Pokud není cílový subjekt explicitně v požadavku uveden, programový kód v databázi odvodí subjekt z předaných zeměpisných souřadnic místa zásahu. Využije k tomu polygony geografických oblastí působnosti subjektů z registračního modulu. Zohlední při tom konfigurovatelné překryvy (přesahy) geografický oblastí.

Pokud programový kód identifikuje v požadavku potřebu překladu do jiného jazyka, zavolá překladové API. Předpokládáme využití online překladového API „Google Cloud Translation Advanced“, která umožňuje definovat vlastní terminologický slovník (Glossary) a je do limitu 500 000 znaků bezplatná. Uvedený limit plně postačuje požadovanému množství zpracovávaných dat dle ZD.

Počet požadavků na vzájemnou součinnost / kalendářní rok	300
Počet událostí v rámci vzájemné spolupráce / kalendářní rok	150

Což i při počtu vyměněných zpráv v rámci jednoho požadavku/události 10 a velikosti překládaného volného textu o velikosti 500 znaků představuje maximálně 125 000 překládaných znaků za měsíc. Uvedený výpočet je nadsazený z důvodu maximálního využití číselníkových položek a minimalizace volného textu.

Kompletní cenové podmínky této překladové služby jsou uvedeny zde: <https://cloud.google.com/translate/pricing>.

Konfigurovatelný timeout volání online translation API (např. 1 sekunda?) zajistí, že předání požadavku cílovému subjektu nebude kvůli nedostupnosti „Translation API“ nepřiměřeně zdrženo.

Předání požadavku cílovému subjektu bude realizováno skrze tabulku fronty požadavků k odeslání.

Bude použit algoritmus chytrých pokusů o odeslání. V případě neúspěchu pokusu o odeslání, budou se pokusy opakovat do konfigurovatelného limitu počtu pokusů nebo do doby expirace požadavku. Interval mezi jednotlivými pokusy o odeslání se bude prodlužovat o konfigurovatelný čas. Zdroje serveru tak nebudou zbytečně zatěžovány požadavky, které z důvodu potenciální nedostupnosti cílového subjektu nelze doručit.

Dostupnost rozhraní jednotlivých registrovaných subjektů, fronta požadavků i proces odesílání bude neustále monitorován a v případě anomálií bude odesíláno emailem upozornění dohledovému centru a případně dalším konfigurovatelným adresátům.

2.1.4 Auditní/log server

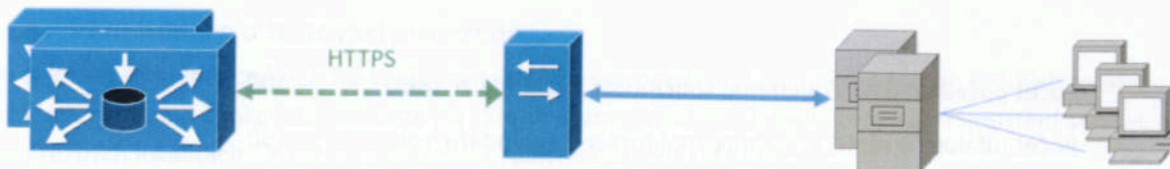
Všechny komponenty umožňují auditing a logování přístupů a požadavků. Abychom tato data zpřístupnili pro analýzy a reporty auditu a také abychom zamezili možnosti zpětného manipulování s jejich obsahem, budou tato data okamžitě předávána auditnímu (log) serveru, na který již nebudou mít přístup správci jednotlivých zdrojových virtuálních serverů KG.

2.1.5 Monitoring a analýza provozu KG/IP

Tak jak je výše uvedeno bude součástí jednotlivých komponent i monitoring a analýza provozu KG/IP včetně vyhodnocování nestandardních stavů a chybných požadavků na KG/IP. Mimo to předpokládáme zařazení dodávaného systému do stávajícího monitoringu infrastruktury ZZS (WhatsUp Gold).

2.2 INTEGRACE NA IS OŘ ZZS JMK / ZZS JČK (INTEGRAČNÍ MODULY)

Součástí realizace integrace KG do prostředí ZZS JČK/JMK budou činnosti a výstupy uvedené v popisu níže. Jedná se ve stručnosti o vývoj integračního modulu (IM), úpravy IS OŘ a činnosti související s vývojem, uvedením do provozu a následnou podporou provozu po dobu 5 let v souladu s požadavky Zadavatele.



Komunikační Gateway
Integrovaná platforma

Integrační modul

Stávající operační řízení ZZS

Obrázek: 3 Architektura řešení KG/IP, integračního modulu a stávajících operačních řízení ZZS

Integrační modul nebude součástí příslušného IS OŘ, ale bude umístěn do DMZ, aby kompromitací tohoto modulu nebo jeho nefunkčností nedošlo k ohrožení funkčnosti IS OŘ a tím nedošlo k ohrožení života a zdraví pacientů.

Integrace IS OŘ bude realizována tak, aby nefunkčnost integračního modulu neměla negativní dopad na IS OŘ.

Integrační modul předpokládá komunikaci s KG prostřednictvím protokolu REST (případně SOAP) s přenosem HTTPS. Veškerá komunikace bude asynchronní, tak aby komunikace s KG neblokovala činnost operátorů nebo IS OŘ.

Komunikace bude probíhat přes jednotné integrační rozhraní KG.

Komunikace bude obousměrná v online režimu. To znamená, že mezi integračním modulem a KG bude probíhat online přebírání dat pro systém IS OŘ a odesílání dat ze systému IS OŘ na KG. Toto se netýká poloh vozů. Pro předávání a příjem poloh vozů bude zvolen vhodný interval, tak aby nedocházelo k přetížení IS OŘ.

Veškerá data budou nadále uložena v IS OŘ, IM bude plnit funkci pouze konektoru pro komunikaci mezi IS OŘ a KG.

2.2.1 Funkcionalita IM

- V případě, kdy integrační modul nedostane potvrzení o doručení zprávy do nastaveného timeoutu, bude IS OŘ předána zpráva o nedoručení. Výchozí hodnota timeoutu bude 300s.
- Integrační modul bude poskytovat KG informaci o stavu připojení.
- Integrační modul bude veškerou komunikaci logovat. Bude logován přístup do systému včetně časových údajů a identifikace zařízení.
- Všechny datové zprávy budou mít jednoznačnou identifikaci.
- Každá zpráva z KG bude obsahovat časové razítko. Pokud dorazí zpráva staršího data, než byla již zapracována, bude tato pouze zalogována, ale nebude zapracována k události. Interface rakouské strany se časovými razítky nepočítá, takže je třeba, aby byl v rámci součinnosti o tuto položku rozšířen nebo aby integrační modul na rakouské straně garantoval pořadí odesílaných zpráv.
- Veškeré souřadnice a polohy budou zpracovávány ve WGS84.
- Událost bude obsahovat (pokud bude k dispozici v IS OŘ):
 - stav události,
 - čas příjmu události
 - volajícího
 - jméno a příjmení
 - telefonní číslo
 - adresu
 - souřadnice ve WGS,
 - adresu vyjádřenou textově bez vazby na RUIAN nebo POI,

- popis s doplňujícími informacemi k adrese,
- informace o pacientech
 - jméno
 - příjmení,
 - cílové zdravotnické zařízení
- informace o vozech u události
 - volací znak
- doplňující informace.
- Aktualizace události – při každé změně adresy, nebo pacienta.
- Aktualizace vozidel – při každé změně stavu.
- Aktualizace polohy vozidel – v konfigurovatelném intervalu, defaultně 10s.
- Konfigurace:
 - Bude možno konfigurovat, pro které výjezdové skupiny budou automaticky zasílány polohy vozidel na komunikační gateway.
 - Bude možno konfigurovat, pro které stavy výjezdové skupiny mají být odesílány polohy. Výchozí nastavení bude takové, že polohy budou poskytovány pouze v případě, kdy daná VS bude připravena k výjezdu, nebo je-li aktuálně na výjezdu u události u které je vyžádána součinnost daného partnera.
 - Platnost polohy vozidel (doba po kterou se má vozidlo zobrazovat v GIS).
- Autentizace a autorizace integračního modulu bude přes přidělené uživatelské jméno a heslo.

2.2.2 Update SW pro IS OŘ – úpravy systému IS OŘ ZKS JČK/JMK

Informace o ne/dostupnosti KG

Do systému IS OŘ bude doplněno upozornění operátora na nedostupnost KG.

Možnost vyžádat součinnost dalších subjektů

Možnost vyžádat součinnost dalších subjektů přeshraniční spolupráce bude integrována jako další typ spolupracující složky. Stávající stavy spolupráce IS OŘ ZKS budou namapovány na používané stavy součinnosti přeshraniční spolupráce. Požadavek/vyslání prostředku ZKS k součinnosti do přeshraniční spolupráce bude možno provést operátorem přímo v IS OR stejně jako u běžných událostí. Tak bude zajištěn nízký dopad nové integrace na běžnou činnost operátora ZKS.

Součinnost bude umožněno vyžádat opakovaně.

Operátor bude mít možnost nahlédnout na veškeré zaslané informace přeshraniční spolupráce včetně zpětné kontroly logů komunikace ISOŘ s KG.

Příjem požadavku na spolupráci

Požadavek na součinnost bude zařazen do vstupní fronty událostí k řešení (podobně jako požadavky z NIS nebo SMS zprávy od neslyšících). Dispečer bude mít informaci o zdrojovém systému, ze kterého požadavek přišel a proces zpracování bude stejný jako v ostatních případech s výjimkou vyžádání doplňujících informací, takže na dispečera nebudou kladeny významně vyšší nároky na znalost práce se systémem. Nebude tím snížena přehlednost systému IS OŘ.

Operátor bude mít možnost na požadavek protistrany reagovat:

- potvrdit součinnost,
- odmítnout součinnost,
- případně požádat o doplnění informací (Popis rozhraní NO-Notruf dle ZD toto neumožní využít)

Příjem změn události z komunikačního rozhraní

Zpracování změn dat od protistrany nebude probíhat automaticky. Operátor bude mít možnost obdržené změny buď přijmout, nebo zamítnout.

Zobrazení v GIS

Polohy vozidel přijímané přes KG budou zobrazovány v GIS.

Pokud subjekt poskytující součinnost neposkytne polohu vozidla déle, než bude doba konfigurovatelná u subjektu, nebude se vozidlo zobrazovat v GIS. Defaultně budou nastaveny 3 dny.

Letecká ZZS bude odlišena typem a způsobem vizualizace v GIS.

2.2.3 Testovací prostředí

Integrační modul bude realizován rovněž pro testovacího prostředí příslušného IS OŘ. Umístění testovacího integračního modulu předpokládáme v DMZ na stejném serveru, na kterém bude ostrý integrační modul. Tím bude možno provozovat testovací i ostrý IM souběžně.

3. TECHNOLOGIE KOMUNIKAČNÍ GATEWAYE / INTEGRAČNÍ PLATFORMY

Navrhovaná technologie je plně v souladu se zadávací dokumentací.

3.1 APLIKAČNÍ SERVER

Primárním účelem aplikačního serveru je vystavení webových služeb subjektům registrovaným v KG a zaevidování příchozích požadavků do databáze KG. Samozřejmostí je přitom podpora autentizace a autorizace požadavků.

Pro tento účel jsme zvolili produkt „Oracle REST Data Services“ (ORDS).

Jde o java-aplikaci, která může běžet buď uvnitř java-aplikačního serveru (např. Tomcat) nebo samostatně, díky tomu, že obsahuje Eclipse Jetty Web Server (formou zabudovaného kontejneru).

Společnost Oracle dala k dispozici produkt ORDS právě za účelem vytvoření mostu mezi HTTPS požadavky a moduly programových kódů a dat v databázi Oracle.

ORDS podporuje autorizaci požadavků podle standardu OAuth 2.0.

Zjednodušeně řečeno ORDS překládá příchozí RESTful požadavky na parametrizovaná volání programových modulů v databázi.

Další informace k ORDS: <https://www.oracle.com/cz/database/technologies/appdev/rest.html>.

Pro operační systém aplikačního serveru zvolíme některou z volných distribucí Linuxu, pravděpodobně Oracle Linux.

3.2 DATABÁZOVÝ SERVER

Databázový server eviduje data, která vyžaduje KG pro svůj provoz (viz podkapitola „Databázový server“ v kapitole „Architektura“).

Navrhujeme použití bezplatné verze databáze Oracle, tzv. Oracle Database Express Edition (Oracle XE) ve verzi 18c nebo vyšší. Tato bezplatná verze databáze má sice zabudované výkonové a objemové limity (viz <https://www.oracle.com/downloads/licenses/db18c-express-license.html>), ale pro splnění požadavků na počty a množství zpracovávaných dat ze zadávací dokumentace, bude tato verze databáze pro použití v KG zcela dostačující.

4. KONKRÉTNÍ VÝROBKY (PRODUKTY) U HW INFRASTRUKTURY A SYSTÉMOVÉHO SW VČETNĚ VŠECH VÝKONNOSTNÍCH A KAPACITNÍCH PARAMETRŮ A PROVOZNÍCH PODMÍNEK

Navrhovaná HW infrastruktura a systémový SW je plně v souladu se zadávací dokumentací.

4.1 KOMUNIKAČNÍ GATEWAY / INTEGRAČNÍ PLATFORMA

Dle architektury navrhovaného řešení jsou navrženy dva samostatné servery v konfiguraci v souladu se ZD. Oba servery budou využívat virtualizační platformu VMWare pro vytvoření potřebných virtuálních serverů.

4.1.1 Hardware

Jedná se o servery firmy DELL PowerEdge R640 Server v následující konfiguraci:

- 1x CPU Intel Xeon Gold 6208U 2.9G, 16C/32T
- 96 GB RAM
- 2x HD 1.6TB SSD SAS 2x HD 4TB 7.2K RPM NLSAS
- 2x 1GbE BASE-T
- Redundantní zdroj
- Záruka 60 měsíců

Vlastní instalace HW bude provedena v lokalitě ZZS JMK - rack i místo v racku zajistí ZZS JMK.

Provozní podmínky navržených serverů jsou standardní a odpovídají již provozovaným serverům v datovém centru ZZS JmK a nejsou tak kladeny žádné speciální požadavky na provozní podmínky.

4.1.2 Systémový SW

Pro virtualizační platformu bude využito systémového SW VMware vSphere 7 Essentials Kit for 3 hosts. Pro zálohování bude využito jedné licence SW Veeam Backup & Replication Enterprise - Public Sector pro primární server. Sekundární server bude replikován ručně z primárního tak aby oba servery měly stejnou verzi programového vybavení.

U ostatního systémový SW (OS, DB apod.) bude využito free licencí.

4.2 INTEGRAČNÍ MODULY

Prostředí pro instalaci a provoz integračních modulů bude využito v souladu s ZD prostředí příslušného subjektu:

- ZZS JMK: virtuální prostředí s OS Linux nebo MS Windows 2016, max. 1x CPU, max. 4 core, paměť max. 16 GB, max. 100 GB diskového prostoru.
- ZZS JČK: virtuální prostředí s OS MS Windows 2012 R2, max. 1x CPU, max. 4 core, paměť max. 16 GB, max. 100 GB diskového prostoru.

Součástí dodávky je doplňující konfigurace OS a instalace a konfigurace systémového SW nezbytného pro dodávku a provoz integrační modulů každého z uvedených subjektů do nimi zajištěného prostředí.

4.3 IS OŘ

Není vyžadováno navýšení výkonu ani kapacity HW infrastruktury pro běh IS OŘ zapojených subjektů.

5. ZÁRUČNÍ PODMÍNKY

Níže je uvedeno shrnutí záručních podmínek, jejich parametrů a způsob poskytování záruk ze strany Zhotovitele.

5.1 VÝČET SPOTŘEBNÍHO MATERIÁLU

V rámci plnění a realizace veřejné zakázky Zhotovitel nepředpokládá dodávku spotřebního materiálu.

5.2 OBJEDNATELEM POŽADOVANÉ ZÁRUČNÍ PODMÍNKY

V této kapitole jsou uvedeny požadavky na záruky dodávky jako celku, případně specificky dílčích částí dodávky. Zhotovitel garantuje zajistit požadované podmínky záruk.

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

- a) 60 měsíců na informační systém(y), aplikace a služby spojené s realizací projektu,
- b) 60 měsíců – u HW infrastruktury,
- c) 36 měsíců – u systémového SW,
- d) 12 měsíců na spotřební materiál, případně drobné vybavení podléhající rychlému opotřebení. Zhotovitel nepředpokládá dodávku spotřebního materiálu.

5.3 ZÁRUČNÍ PODMÍNKY NAD RÁMEC MIN. POŽADOVANÝCH ZÁRUČNÍCH PODMÍNEK

Zhotovitel nenabízí žádné záruční podmínky nad rámec požadovaných.

5.4 PŘÍPADNÉ DALŠÍ ZÁRUČNÍ PODMÍNKY (PODMÍNKY NESMÍ BÝT V ROZPORU S POŽADAVKY UVEDENÝMI V TECHNICKÉ SPECIFIKACI)

Zhotovitel akceptuje všechny požadavky Objednatele, co se týče podmínek záruky, reklamačního řízení a odstraňování vad. V následujícím textu Zhotovitel uvádí doplňující informace pro záruky v rámci ZD.

Vada díla či jeho části je situace, kdy dílo či jeho část neodpovídá požadavkům uvedeným ve smlouvě, požadavkům, připomíncekám nebo pokynům uplatněným objednatelům v průběhu provádění díla zhotovitelem, příslušným právním předpisům, technickým normám nebo jiné dokumentaci vztahující se k provedení díla nebo pokud nesplňuje účel smlouvy.

Zhotovitel poskytne záruku na veškeré dodané technologie včetně nezbytných provozních a servisních služeb v délce uvedené v bodě a) - c) v kapitole 5.2 (není-li u konkrétní technologie uvedeno od okamžiku předání díla do produkčního provozu).

Po dobu záruky na části dodávky zhotovitel/výrobce všech zařízení garantuje běžnou dostupnost náhradních komponentů a dostupnost servisu.

Zhotovitel jako součást záruky garantuje shodu dodávaných systémů s platnou legislativou

5.4.1 Podmínky pro poskytování záruk definované Zhotovitelem

Bude poskytován bezplatný záruční servis na Objednatelům reklamované vady předmětu díla vzniklé v době trvání záruční doby.

- Záruka se vztahuje jen a pouze na technologie a poskytnuté služby, které jsou předmětem dodávky Zhotovitele, případně na části, které Zhotovitel autorizoval. Zhotovitel tedy neručí za

vady hmotných i nehmotných komponent, které nedodával a za vady díla, které byly vyvolány vadou těchto komponent.

- Záruka končí uplynutím záruční doby bez nutnosti jejího formálního ukončení.
- Záruční opravy budou při splnění záručních podmínek pro Objednatele zdarma tj. veškeré komponenty, náhradní díly a práce budou poskytnuty bezplatně.
- Reakční doba a doba odstranění vad díla v rámci záruky je uvedena ve Smlouvě o dílo a je 30 dnů od prokazatelného oznámení Zhotoviteli.
- Záruka se nevztahuje na případy, kdy není zajištěna nezbytná součinnost, která povede k rozdíům v rozhraních, funkčnosti celků třetích stran, změny technologií nebo nejsou dodrženy podmínky provozu a využívání dodaných celků.
- Záruka se nevztahuje na vady, které byly způsobeny vnějšími okolnostmi nebo zařízeními a systémy, které nebyly dodány dle smlouvy o dílo a nezpůsobil je Zhotovitel nebo osoby, s jejichž pomocí Zhotovitel plnění prováděl
- Záruka se nevztahuje na vady vzniklé v důsledku:
 - použití zařízení/technologií či SW pro účely, pro něž není určeno; užívání v rozporu s předanou dokumentací;
 - chybného provádění obsluhy;
 - živelních pohrom
 - přemístění zařízení bez souhlasu zhotovitele;
 - připojení jiných nebo dalších zařízení nebo systémů, než předpokládá smlouva;
 - vady kvality elektrické energie, nebo pokud podmínky prostředí neodpovídají specifikacím dle technologického projektu;
 - vady elektrické instalace jakož i datových a sdělovacích rozvodů;
 - neoprávněně provedených změn, opravárenských prací nebo zásahů do programového vybavení ze strany Objednatele nebo třetí osoby;
 - kolizí vyvolaných stavem počítačové sítě ZZS;
 - kolizí aplikačního programového vybavení systému se softwarovými produkty Objednatele, resp. konečného uživatele (ZZS JMK a ZZS JČK), nainstalované do systému po předání díla objednateli;
 - zavírování systému v důsledku používání neověřených aplikací a přenosných médií uživatelem;
 - vad způsobených vadami technologií a služeb třetích stran či částmi zajišťovanými Objednatelem v rámci součinnosti
- Zhotovitel neručí za nové pořízení dat, pokud jejich ztrátu nezavinil, dále v případě, že Objednatel či koncový uživatel (ZZS JMK a ZZS JČK) nezajistil, aby bylo data možno opět pořídit z materiálů ve strojově čitelné podobě bez dodatečných nákladů

5.4.2 Servis/opravy vad vybavení prováděný pracovníky Objednatele

Pracovníkům koncového uživatele (ZZS JMK a ZZS JČK) bude umožněno provádět drobné opravy závad vybavení vlastními silami při dodržení všech závazných podmínek a ustanovení jakož i veškerých pracovních postupů a doporučení stanovených Zhotovitelem.

- Pracovník koncového uživatele (ZZS JMK a ZZS JČK) bude povinen vyžádat si souhlas Zhotovitele v každém případě, kdy nebude zcela jisté, zda bude oprávněn provést danou opravu vlastními silami a současně si vyžádat doporučení vhodného postupu provedení opravy. Souhlas Zhotovitele i jím doporučený pracovní postup musí být zaevidován v helpdesku, provozovaném Zhotovitelem.
- Za opravy provedené pracovníky koncového uživatele (ZZS JMK a ZZS JČK) neponese Zhotovitel žádnou zodpovědnost a na tyto opravy nebude poskytovat žádné záruky. Zhotovitel dále neponese žádnou zodpovědnost za jakékoli závady nebo škody, způsobené pracovníky koncového uživatele (ZZS JMK a ZZS JČK) při provádění oprav vybavení. Tyto závady nebude možné považovat za chyby informačního systému či technologií a případné odstranění těchto závad Zhotovitelem bude placenou službou.

5.4.3 Popis služby Helpdesk

Pro hlášení vad díla Objednatelem, respektive koncovým uživatelem (ZZS JMK a ZZS JČK) zajistí Zhotovitel HelpDesk.

HelpDesk bude zajištěn takto:

1. Služba bude poskytována nepřetržitě v režimu 24h x 7 dní x 365 dnů v roce.
2. Veškeré servisní požadavky a vady budou hlášeny a spravovány výhradně přes YOUR SYSTEM Helpdesk pomocí smluvně dohodnutých komunikačních kanálů.
3. Pouze požadavky nahlášené pomocí YS Helpdesku jsou považovány za platné a prokazatelně nahlášené.
4. Pouze požadavky, jejichž řešení jsou zaznamenány v YS Helpdesk jsou považovány za platné prokazatelně vyřešené.
5. Poskytovatel se zavazuje, že bude vždy dostupný minimálně jeden ze smluvních komunikačních kanálů.
6. Je-li jedním z komunikačních kanálů webové rozhraní YS Helpdesk, zavazuje se poskytovatel ke zřízení přístupových údajů nejpozději v den zahájení poskytování služby.
7. Servisní požadavky a vady díla jsou hlášeny výhradně smluvně dohodnutými oprávněnými osobami Objednatele.
8. V rámci hlášení servisního požadavku či vady díla bez ohledu na jeho charakter budou poskytovatelem vždy požadovány a odběratelem vždy poskytnuty základní identifikátory pro co nejrychlejší a nejefektivnější řešení:
 - Příjmení a jméno oprávněné osoby
 - Telefonické spojení na oprávněnou osobu
 - E-mailová adresa na oprávněnou osobu
 - Kontaktní údaje na další zainteresované osoby
 - Datum a hodina vzniku závady (jedná-li se o závadu)
 - Druh technologie nebo typ zařízení, kterého se požadavek týká
 - Lokalita
 - Přesný popis požadavku nebo závady
9. V rámci servisních požadavků může být vyžadována neomezená telefonická asistence v režimu 24x7. V rámci této asistence mohou být závady řešeny ihned, případně je domluvena závazná doba pro zpětné volání od vzniku požadavku. YS Helpdesk zajistí telefonickou asistenci s konkrétním pracovníkem pro danou technologii či typ zařízení.

10. Správa platného požadavku:

- Registraci požadavku interním informačním systémem (aplikace YS Helpdesk) provádí:
 - Oprávněná osoba pomocí webového rozhraní aplikace
 - Helpdesk provede vyhodnocení relevantnosti požadavku, následně provede jeho klasifikaci a kategorizaci
 - V případě chybějících údajů, neprodleně kontaktuje oprávněnou osobu, která požadavek zaregistrovala, pro jejich doplnění
 - Operátor YS Helpdesk
 - YS Helpdesk zajistí získání všech potřebných a dostupných údajů pro co nejrychlejší a nejefektivnější řešení
 - Helpdesk provede vyhodnocení relevantnosti požadavku, následně provede jeho klasifikaci a kategorizaci a požadavek zaregistruje
- Po zaregistrování platného požadavku je oprávněné osobě, případně dalším zainteresovaným osobám, automaticky vygenerována e-mailová notifikace s potvrzením přijetí požadavku
- Helpdesk předá požadavek kompetentnímu pracovníkovi technické podpory
- Po přidělení je pracovníkovi TP (technická podpora) vygenerována automatická e-mailová notifikace o přiděleném případě k řešení. V případě požadavků/závad s vysokou prioritou jsou tyto potvrzeny pracovníkovi technické podpory zároveň telefonicky
- Helpdesk průběžně monitoruje stav řešení a na vyžádání o něm informuje oprávněné osoby
- Helpdesk hierarchicky nebo funkčně eskaluje požadavky, které nejsou řešeny v dohodnutých termínech nebo kde se blíží konec dohodnutého termínu
- Je-li požadavek ze strany oprávněné osoby, která požadavek nahlásila, urgován nebo doplněn o nové skutečnosti, Helpdesk provede aktualizaci požadavku, o čemž je oprávněná osoba, další zainteresované osoby a příslušný pracovník technické podpory informován formou e-mailové notifikace.

Aktualizace, urgencye, případně storno požadavku je možné provést pomocí veškerých smluvních komunikačních kanálů.

- Po vyřešení požadavku Helpdesk informuje osobu, která požadavek nahlásila, o jeho vyřešení.
 - Telefonicky
 - Po ověření a odsouhlasení řešení je případ uzavřen a automaticky vygenerována e-mailová notifikace o uzavření požadavku
 - Při neakceptování je požadavek vrácen zpět k řešení kompetentnímu pracovníkovi technické podpory
 - Automaticky generovanou e-mailovou notifikací o vyřešení požadavku
 - Při akceptování řešení (libovolným smluvním komunikačním kanálem) Helpdesk požadavek uzavře.
 - Při neakceptování řešení (libovolným smluvním komunikačním kanálem) je požadavek vrácen zpět k řešení kompetentnímu pracovníkovi technické podpory

- Neobdrží-li Helpdesk do 5 pracovních dnů reakci na vyřešení požadavku, je řešení požadavku automaticky považováno za odsouhlasené a je požadavek je uzavřen.
- Při uzavření požadavku je automaticky vygenerována e-mailová notifikace o uzavření požadavku

Komunikační kanály

- Placená telefonní linka 277 775 555
- Placená faxová linka 277 775 501
- Záložní mobilní spojení 737 203 233
- Elektronická pošta helpdesk@ys.cz
- Webové rozhraní <https://yourdesk.ys.cz>

6. SOUČINNOST OBJEDNATELE POŽADOVANÁ ZHOTOVITELEM

Následující tabulka obsahuje seznam požadavků Uchazeče na součinnost Objednatele:

#	Požadovaná součinnost	Důsledky neposkytnutí
1	Zajištění dodávky geografických dat pro zapojené subjekty. Tato data si zajistí každý zapojený subjekt samostatně (ZZS JMK, ZZS JČK, včetně přesahu do sousedních regionů), pokud bude chtít zapojený subjekt tato data využívat.	Nemožnost zobrazit relevantní mapové podklady zapojených subjektů v IS OŘ.
2	Zajištění komunikační infrastruktury (propojení) mezi jednotlivými zapojenými subjekty. Zpřístupnění a zabezpečení přístupu do sítě Internet. Vytvoření oddělené DMZ jak pro KG tak pro integrační modul.	Nemožnost korektně předávat data mezi zapojenými subjekty.
3	Delegování administrátorů – zajistit delegování IT pracovníků zodpovědných za správu HW a síťové infrastruktury nutné pro běh IS OŘ v prostředí ZZS JMK a ZZS JČK.	Nezajištěná administrace systémů, problematická instalace a testování dodávky HW a systémového SW.
4	Přístup do prostředí ZZS - zřízení přístupů pro konzultanty Zhotovitele do budov, sítě, případně systémů ZZS JMK a ZZS JČK.	Nelze efektivně realizovat projekt IS PNP. Součinnost po celou dobu realizace.
5	Delegování a alokace pracovníků Objednatele pro potřeby realizace projektu - jmenování pracovníků Objednatelů, ZZS JMK a ZZS JČK do projektových struktur na všech úrovních (Řídící výbor, HTP, Pracovní týmy), alokace jejich času a disponibilita pro plnění úkolů na projektu s cílem realizovat projekt v daném rozsahu, čase a kvalitě.	Nemožnost zahájit a realizovat projekt. Při zahájení projektu.

#	Požadovaná součinnost	Důsledky neposkytnutí
6	Zajištění prostor pro jednání projektových týmů - zajištění prostor pro jednání týmů na všech úrovních projektového řízení. Včetně WC a napájení 230V.	Organizační komplikace, možnost vzniku vícenákladů na projekt. Při zahájení projektu.
7	Zajistit akceptační proceduru na straně Objednatelů/Zadavatelů a ZZS JMK a ZZS JČK pro zajištění akceptace jednotlivých dílčích plnění a převzetí jednotlivých dodávek.	Zpoždění v projektu, nemožnost zahájit případné návazné etapy projektu. Při zahájení projektu.
8	Součinnost při školení - pro zdárný průběh školení poskytnout potřebnou infrastrukturu: zajištění školící místnosti, počítačového vybavení a projektoru po celou dobu školení. Delegovat osobu zodpovědnou za organizaci školení na straně ZZS JMK a ZZS JČK. Delegovat pracovníky na školení a zajistit jejich rozdělení do skupin.	Neproškolení uživatelů, nemožnost používat systém autorizovanými pracovníky. 1 týden před započatím školení.
9	Součinnost v rámci Zkušebního provozu – delegovat osoby ZZS JMK a ZZS JČK (testery) a zajistit organizaci zkušebního provozu.	Riziko na straně Objednatele/Zadavatele - funkčnost není ověřena v živém provozu. 1 měsíc před předáním do zkušebního provozu.
10	Plnění operativních úkolů - realizovat a zabezpečovat operativní úkoly stanovené na jednotlivých úrovních řízení (na základě zápisů z jednání, rozhodnutí Řídícího výboru a vyplývající z ostatní projektové dokumentace)	Nedodržení harmonogramu, zpoždění v projektu. V rámci realizace projektu průběžně.
11	Dle ZD rakouský interface nezahrnuje časové značky odeslání. Je třeba zajistit buď rozšíření interface o tuto časovou značku nebo garantovat pořadí doručovaných zpráv na KG.	Nelze zaručit správné pořadí předávaných zpráv.
12	Připravenost datového centra ZZS JMK min. v následujícím rozsahu: 1. Dostatečně kapacitní napájení datového centra pro umístění technologie na ZZS JMK. 2. Klimatizace v datovém centru. 3. Napojení na ostatní komunikační systémy Internet a infrastrukturu 4. Volné místo v racku min. 8U 5. Připravenost napojení na zálohovací systém ZZS JMK	Nelze efektivně realizovat projekt IS PNP. Součinnost po celou dobu realizace
13	Součinnost rakouské strany pro testování a implementaci KG.	Implementace integrace rakouské strany na KG

#	Požadovaná součinnost	Důsledky neposkytnutí
14	<p>Pro zrychlení řešení případných problémů uživatelů s klientskou částí systémů IS OŘ (ZZS JMK a ZZS JČK) a pro zvýšení efektivity při poskytování telefonických konzultací navrhujeme umožnit vzdálený přístup pracovníků podpory na plochu koncové stanice operátora; přístup bude umožněn ze strany uživatele pouze na vyžádání pracovníka podpory.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vzdálený přístup ke klientským pracovištím a serverům pro IT dodavatele - Zajistit vzdálený přístup pro instalační práce - Zajištění přístupových účtů a oprávnění k provádění záručního servisu - Vzdálený přístup pro realizaci zásahů v rámci záruky a poskytování servisních služeb 	<p>Zpomalení řešení případných problémů se systémem na koncových stanicích operátorů, nemožnost podpořit telefonické konzultace sdílením obrazovky. Před termínem s požadovaným přístupem uživatele.</p>
15	<p>Informační systém AVL a GIS na ZZS JMK – zajištění přechodu na aktuální webovou službu.</p>	<p>Nemožnost realizovat nezbytné úpravy v rámci GIS tak, aby byla data předávána a přijímána dle požadavků uvedených v ZD.</p> <p>Zajištění přechodu na aktuální službu nejpozději k 15.3.2021.</p>

Příloha č. 3: Zpracování nabídkové ceny

Položka ceny	Cena v Kč bez DPH	DPH v Kč	Cena v Kč s DPH
Celková nabídková cena za dodávky dle vzorové Smlouvy o dílo	3 962 700,00 Kč	832 167,00 Kč	4 794 867,00 Kč
Celková nabídková cena za servisní služby dle vzorové Servisní smlouvy	1 840 160,00 Kč	386 433,60 Kč	2 226 593,60 Kč
Celková nabídková cena za plnění této VZ (dodávky i servisní služby)	5 802 860,00 Kč	1 218 600,60 Kč	7 021 460,60 Kč

Ozn.	Položka rozpočtu – dodávky	Jednotka	Počet	Smluvní partner	Cena za dodávku (v Kč bez DPH)	Cena za dodávku (v Kč s DPH)
1	Komunikační gateway / integrační platforma	soubor	1	Jihomoravský kraj	1 443 000,00 Kč	1 746 030,00 Kč
2	Integrace na IS OŘ ZZS JMK (integrační modul)	soubor	1	Jihomoravský kraj	832 500,00 Kč	1 007 325,00 Kč
3	Integrace na IS OŘ ZZS JČK (integrační modul)	soubor	1	Jihočeský kraj	832 500,00 Kč	1 007 325,00 Kč
4	Dodávka nezbytné HW infrastruktury pro běh nově dodávaného IS nebo jeho částí	soubor	1	Jihomoravský kraj	499 500,00 Kč	604 395,00 Kč
5	Dodávka nezbytného systémového SW pro běh nově dodávaného IS nebo jeho částí	soubor	1	Jihomoravský kraj	288 600,00 Kč	349 206,00 Kč
6	Zaškolení uživatelů a administrátorů ZZS JMK	soubor	1	Jihomoravský kraj	33 300,00 Kč	40 293,00 Kč
7	Zaškolení uživatelů a administrátorů ZZS JČK	soubor	1	Jihočeský kraj	33 300,00 Kč	40 293,00 Kč
Celkem					3 962 700,00 Kč	4 794 867,00 Kč

Ozn.	Položka rozpočtu – servisní služby	Jednotka	Počet	Smluvní partner	Cena za servisní služby / 1 rok (v Kč bez DPH)	Cena za servisní služby / 4 roky (v Kč bez DPH)	Cena za servisní služby / 4 roky (v Kč s DPH)
1	Komunikační gateway / integrační platforma	soubor	1	Jihomoravský kraj	148 400,00 Kč	593 600,00 Kč	718 256,00 Kč
2	Integrace na IS OŘ ZZS JMK (integrační modul)	soubor	1	Jihomoravský kraj	116 600,00 Kč	466 400,00 Kč	564 344,00 Kč
3	Integrace na IS OŘ ZZS JČK (integrační modul)	soubor	1	Jihočeský kraj	153 700,00 Kč	614 800,00 Kč	743 908,00 Kč
4	Dodávka nezbytné HW infrastruktury pro běh nově dodávaného IS nebo jeho částí	soubor	1	Jihomoravský kraj	25 440,00 Kč	101 760,00 Kč	123 129,60 Kč
5	Dodávka nezbytného systémového SW pro běh nově dodávaného IS nebo jeho částí	soubor	1	Jihomoravský kraj	15 900,00 Kč	63 600,00 Kč	76 956,00 Kč
Celkem					460 040,00 Kč	1 840 160,00 Kč	2 226 593,60 Kč

Příloha č. 4:

Parametry servisních služeb

Způsob přístupu k helpdesku:

Pro hlášení vad díla a chyb v systému Objednatelem zajistí Poskytovatel HelpDesk.

- Webové rozhraní <https://yourdesk.ys.cz>

HelpDesk bude zajištěn takto:

1. Služba bude poskytována nepřetržitě v režimu 24h x 7 dní.
2. Veškeré servisní požadavky a vady budou hlášeny a spravovány výhradně přes YOUR SYSTEM Helpdesk pomocí smluvně dohodnutých komunikačních kanálů.
3. Pouze požadavky nahlášené pomocí YS Helpdesk jsou považovány za platné prokazatelně nahlášené.
4. Pouze požadavky, jejichž řešení jsou zaznamenány v YS Helpdesk jsou považovány za platné prokazatelně vyřešené.
5. Poskytovatel se zavazuje, že bude vždy dostupný minimálně jeden ze smluvních komunikačních kanálů.
6. Je-li jedním z komunikačních kanálů webové rozhraní YS Helpdesk, zavazuje se poskytovatel ke zřízení přístupových údajů nejpozději v den zahájení poskytování služby.
7. Servisní požadavky a vady díla jsou hlášeny výhradně smluvně dohodnutými oprávněnými osobami Objednatele.
8. V rámci hlášení servisního požadavku či vady díla bez ohledu na jeho charakter budou poskytovatelem vždy požadovány a odběratelem vždy poskytnuty základní identifikátory, pro co nejrychlejší a nejefektivnější řešení:
 - Příjmení a jméno oprávněné osoby
 - Telefonické spojení na oprávněnou osobu
 - E-mailová adresa na oprávněnou osobu
 - Kontaktní údaje na další zainteresované osoby
 - Datum a hodina vzniku závady (jedná-li se o závadu)
 - Druh technologie nebo typ zařízení, kterého se požadavek týká
 - Lokalita
 - Přesný popis požadavku nebo závady
9. V rámci servisních požadavků může být vyžadována neomezená telefonická asistence v režimu 24x7. V rámci této asistence mohou být závady řešeny ihned, případně je domluvena závazná doba pro zpětné volání od vzniku požadavku. YS Helpdesk zajistí telefonickou asistenci s konkrétním pracovníkem pro danou technologii či typ zařízení.
10. Správa platného požadavku:
 - Registraci požadavku interním informačním systémem (aplikace YS Helpdesk) provádí:
 - Oprávněná osoba pomocí webového rozhraní aplikace
 - Helpdesk provede vyhodnocení relevantnosti požadavku, následně provede jeho klasifikaci a kategorizaci
 - V případě chybějících údajů, neprodleně kontaktuje oprávněnou osobu, která požadavek zaregistrovala, pro jejich doplnění

- Operátor YS Helpdesk
 - YS Helpdesk zajistí získání všech potřebných a dostupných údajů pro co nejrychlejší a nejefektivnější řešení
 - Helpdesk provede vyhodnocení relevantnosti požadavku, následně provede jeho klasifikaci a kategorizaci a požadavek zaregistruje
 - Po zaregistrování platného požadavku je oprávněné osobě, případně dalším zainteresovaným osobám, automaticky vygenerována e-mailová notifikace s potvrzením přijetí požadavku
 - Helpdesk předá požadavek kompetentnímu pracovníkovi technické podpory
 - Po přidělení je pracovníkovi TP vygenerována automatická e-mailová notifikace o přiděleném případě k řešení. V případě požadavků/závad s vysokou prioritou jsou tyto potvrzeny pracovníkovi technické podpory zároveň telefonicky
 - Helpdesk průběžně monitoruje stav řešení a na vyžádání o něm informuje oprávněné osoby
 - Helpdesk hierarchicky nebo funkčně eskaluje požadavky, které nejsou řešeny v dohodnutých termínech nebo kde se blíží konec dohodnutého termínu
 - Je-li požadavek ze strany oprávněné osoby, která požadavek nahlásila, urgován nebo doplněn o nové skutečnosti, Helpdesk provede aktualizaci požadavku, o čemž je oprávněná osoba, další zainteresované osoby a příslušný pracovník technické podpory informován formou e-mailové notifikace.
11. Aktualizace, urgency, případně storno požadavku je možné provést pomocí veškerých smluvních komunikačních kanálů.
12. Po vyřešení požadavku Helpdesk informuje osobu, která požadavek nahlásila, o jeho vyřešení.
- Telefonicky
 - Po ověření a odsouhlasení řešení je případ uzavřen a automaticky vygenerována e-mailová notifikace o uzavření požadavku
 - Při neakceptování je požadavek vrácen zpět k řešení kompetentnímu pracovníkovi technické podpory
 - Automaticky generovanou e-mailovou notifikací o vyřešení požadavku
 - Při akceptování řešení (libovolným smluvním komunikačním kanálem) Helpdesk požadavek uzavře.
 - Při neakceptování řešení (libovolným smluvním komunikačním kanálem) je požadavek vrácen zpět k řešení kompetentnímu pracovníkovi technické podpory
 - Neobdrží-li Helpdesk do 5 pracovních dnů reakci na vyřešení požadavku, je řešení požadavku automaticky považováno za odsouhlasené a je požadavek je uzavřen.
 - Při uzavření požadavku je automaticky vygenerována e-mailová notifikace o uzavření požadavku

Alternativní způsoby hlášení závad:

- E-mail: helpdesk@ys.cz
- Telefon:
Placená telefonní linka 277 775 555

Placená faxová linka 277 775 501

Záložní mobilní spojení 737 203 233

Doplňkové servisní služby:

Nejsou.

your
s y s t e m

YOUR SYSTEM: Spca & P.O.
Tulosa 231898, J. 26 00 Praha A
P.O. 00174888 D.C. CZ00174888

FIN008