

2021001406

Dodatek č. 1
ke smlouvě o dílo podle ust. § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb. občanského zákoníku, ze
dne 24.5.2019 / dále jen „ smlouva “ /, uzavřené mezi

1/ Zdravotnickou záchrannou službou Jihomoravského kraje, příspěvkovou organizací, se sídlem: Kamenice 798/1 d, Bohunice, 625 00 Brno 1Č: 00346292, zastoupenou svou ředitelkou paní MUDr. Hanou Albrechtovou, jako objednatelem / dále jen jako „ objednatel ” / a

2/ společností RADIUM s.r.o. , se sídlem : nám. Chuchelských bojovníků 18/1, 159 00 Praha 5 1C: 61247685 DIČ: CZ61247685, zastoupenou svými společně jednajícími jednateli panem Ing. Jiřím Kudmou a panem Ing. Marošem Kmáčem jako zhotovitelem / dále jen „ zhotovitel “ /

ČI. 1 smlouvy se mění a nadále zní takto :

Zhotovitel je oprávněn nakládat s majetkovými právy, vyplývajícími z autorského práva k softwarovému systému „Fleetware" (dále též „software"). Zhotovitel přitom využívá těchto práv k poskytování svých služeb monitoringu a správě vozidel, osob a objektů, plánování dopravy, sběru a vyhodnocování dat.

ČI. 2 smlouvy se mění a nadále zní takto :

Objednatel je oprávněným příjemcem služeb podle čl. 1 této smlouvy, a to na základě příslušné smlouvy o poskytování těchto služeb ze dne 4.1.2021.

Čl. 3 smlouvy se mění a nadále zní takto :

Nedílnou součástí služby podle čl. 2 této smlouvy je zajišťování

1. maintenance a základní podpory
2. rozšířené podpory

software podle čl. 1 této smlouvy.

Bližší specifikace těchto činností je obsažena v příloze, která je nedílnou součásti této smlouvy.

ČI. 8 smlouvy se mění a nadále zní takto :

Pro případ prodlení zhotovitele s plněním jeho závazků podle ČI. 3 písm. b) této smlouvy ve lhůtách podle ČI. 6 je zhotovitel povinen objednateli zaplatit smluvní pokutu ve výši a) 5.000,- za každý započatý den prodlení zhotovitele se zasláním nabídky plněni v rámci rozšířené podpory dle ČI. 4.3.2. přílohy č. 1 této smlouvy, b) 0,5% z ceny díla dle ČI. 3 odst. 1 písm.

b) za každý započatý den prodlení se zhotovením tohoto díla.

Tato smluvní pokuta je splatná do 30 dní ode dne, kdy byla povinné straně doručena písemná výzva k jejímu zaplacení ze strany objednatele, a to na účet objednatele. V případě písemné dohody smluvních stran může být smluvní pokuta uhrazena j formou poskytnuti slevy z ceny za podporu dle či. 10 této smlouvy, a to ve stejné výší jako je hodnota smluvní pokuty.

ČI. 9 smlouvy se vypouští.

ČI. 20 smlouvy se mění a nadále zní takto :

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu trvání smlouvy o poskytování služeb podle čl. II této smlouvy.
2. Tuto smlouvu lze změnit nebo zrušit pouze jinou písemnou dohodu obou smluvních stran.
3. Ujednáním tohoto článku této smlouvy není dotčeno právo stran odstoupit od této smlouvy za podmínek dle zákona.

Ostatní ujednání smlouvy nejsou tímto dodatkem nijak dotčena.

Tento dodatek nabývá platnosti a účinnosti dnem 4.1.2021.

Součástí tohoto dodatku je příloha č. 1 k této smlouvě ve znění, aktualizovaném ke dni uzavření tohoto dodatku.

X.

Dáno v Brně dne 4.1.2021 ve dvou originálních písemných vyhotoveních, z nichž každá ze smluvních stran obdrží po jednom. A



Příloha **č. 1:** Specifikace služeb

V této příloze jsou uvedeny výchozí podmínky a požadavky na servisní služby.

Seznam zkratek a pojmů

|  |  |
| --- | --- |
| **Zkratka/pojem 24x7 10x5 ČR****EU****HW****IS****SLA** | **Význam**Poskytování služeb 24 hodiny denně, 7 dnů v týdnuPoskytování služeb 10 hodin denně, 5 pracovních dnů v týdnuČeská republikaEvropská unieHardwareInformační systémÚroveň a podmínky poskytování služeb technické a technologické podpory. |
| **SW****VPN****ZOS****ZZS****ZZS JMK** | SoftwareVirtuální privátní síť (pro potřeby vzdáleného přístupu)Zdravotnické operační střediskoZdravotnická záchranná službaZdravotnická záchranná služba Jihomoravského kraje |

Tabulka 1: Seznam zkratek a pojmů

Úvod

Tento dokument specifikuje základní parametry a podmínky poskytování uvedených služeb.

Předmět plnění je tedy následující:

1. Zajištění technické a technologické podpory a nezbytných servisních služeb pro Systém.
2. Služby budou poskytovány v režimu 24x7 - služby systému a jeho částí budou k dispozici uživatelům nonstop, protože ZZS JMK poskytuje služby nonstop.
3. Nezbytné úpravy systému vyplývající ze změn legislativy, vyhlášek, případně dalších závazných dokumentů.
4. Servis HW a komunikační infrastruktury a systémového SW pro provoz Systému.

Popis služeb je uveden dále v tomto dokumentu, v kap. 0 - Požadavky na služby.

Úroveň poskytovaných služeb pro jednotlivé části Systému jsou uvedeny v samostatné příloze „Popis systému a úroveň požadovaných služeb“.

Požadavky na služby

Poskytované služby

1. Poskytování služby Hotline včetně základní servisní technické podpory Systému při odstraňování závad Systému. Hotline bude k dispozici v režimu 24 x 7, dle úrovně v samostatné příloze „Popis systému a úroveň požadovaných služeb“.
2. Poskytování pravidelné profylaxe Systému vč. indikace a předcházení možných problémů při užívání Systému.
3. Poskytování aktualizací Softwarových produktů a technologií a opravných patchů.
4. Dokumentace k aktualizacím Softwarových produktů a technologií, aktualizace provozní dokumentace Systému tak, aby odpovídala aktuálnímu stavu provozovaného Systému.
5. Aplikace Service packů a hotfíxů nutných pro bezchybný chod systému, které byly identifikovány na základě profylaxe a jejich aplikace byla dohodnuta s Objednatelem.
6. Další služby uvedené v samostatné příloze „Popis systému a úroveň požadovaných služeb“.

Výčet Softwarových produktů a technologií, na které se vztahuje maintenance a základní podpora je v samostatné příloze „Popis systému a úroveň požadovaných služeb“.

**Podmínky poskytování služeb**

**Druhy poruch:**

1. Porucha kategorie A - Urgentní - za Urgentní poruchu se považuje stav celkové nefunkčnosti systému a nemožnost využívat klíčové funkcionality řešení nadpolovičním počtem všech uživatelů.
2. Porucha kategorie B - Běžná - za Běžnou poruchu se považuje stav, který neodpovídá předávací dokumentaci, ale neohrožuje klíčové funkcionality řešení.

**Řešení poruch:**

1. V případě, že se jedná o poruchu na Systému dle této Smlouvy, vztahují se na ni SLA dle této Smlouvy.
2. V případě, že se jedná o poruchu integrovaného systému nebo HW a SW infrastruktury mimo tuto Smlouvu s dopadem na Systém uvedený v této Smlouvě, nevztahují se na tuto poruchu SLA dle této Smlouvy do doby odstranění poruchy integrovaného systému nebo infrastruktury.
3. V případě, že bude snížena závažnost poruchy, snižují se poměrně k tomuto SLA a lhůty ve vztahu k nové závažnosti poruchy.
4. Zhotovitel je oprávněn navrhnout nebo poskytnout náhradní řešení poruchy tak, aby došlo k eliminaci dopadů této poruchy na provoz ZZS (snížení závažnosti nebo omezení poruchy) do konečného systémového řešení.

Způsob ohlašování poruch:

Poruchy Objednatel (oprávněné osoby Objednatele) hlásí na kontaktní místo Zhotovitele (Kot­lině) prostřednictvím helpdesk, telefonicky nebo elektronickou poštou. Poruchy kategorie A objednatel vždy hlásí telefonicky a doplňující informace poskytuje prostřednictvím helpdesk nebo elektronickou poštou. Kontaktní údaje a oprávněné osoby Objednatele jsou uvedeny v samostatné příloze smlouvy.

**Reakce Zhotovitele:**

Služba Hot-line Zhotovitele dle sjednané reakční doby potvrdí Objednateli (elektronickou poštou a/nebo faxem), že obdržela výzvu Objednatele k odstranění poruchy. V potvrzení uvede označení evidované poruchy a termín zahájení prací na odstraňování poruchy. Tyto informace doručí osobě, která problém za Objednatele nahlásila a pracovišti Helpdesku Objednatele. Servisní zásah lze zahájit buď vzdálenou správou, nebo příjezdem pracovníka zhotovitele.

**Režimy**

* 24 x 7 - poskytování služeb non-stop, tj. 24 hodin denně, 7 dní v týdnu, 365 dní v roce.
* 10 x 5 - poskytování služeb v pracovní dny, v pracovní době

Pracovní dny: pondělí - pátek; vyjma státních svátků, pracovní doba v pracovních dnech od 7:00 do 17:00 h.

Lhůty

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Porucha** | **Režim** | **Zahájení odstraňování poruchy (reakční doba) od nahlášení** | **Lhůta na odstranění poruchy od nahlášení** |
| A | 24x7 | 4 hodiny v pracovní době12 hodin mimo pracovní dobu | 12 hodin v pracovní době36 hodin mimo pracovní dobu |
| 10x5 | 4 hodiny v pracovní době | 2 pracovní dny |
| B | 24x7 | Následující pracovní den | 5 pracovních dnů |
| 10x5 | 3 pracovní dny | 5 pracovních dnů |

V případě poruchy, která pominula, a není možné identifikovat při prvotním výskytu její příčinu (neexistují logy, nejsou podklady od Objednatele) a potřeby monitoringu v delším časovém úseku, bude zadaný incident na helpdesku po vzájemné dohodě mezi Zhotovitelem a Objednatelem převeden do specifické kategorie pro tento účel - kategorie „Odloženo“. V případě opakovaného výskytu bude incident znovu otevřen (k datu nahlášení) a řešen v souladu s dohodnutými SLA. Zhotovitel je povinen vyvinout aktivitu k identifikaci příčiny chyby již po prvním výskytu.

V případě poruch hardwarového zařízení, systémového software či informačního systému Objednatele je Zhotovitel povinen na žádost Objednatele poskytnout Objednateli veškerou asistenci při instalaci Systému a zálohovaných dat na záložní hardware v rámci paušální platby.

**Ostatní podmínky**

Ostatní podmínky na poskytování základní podpory jsou:

1. Servisní výjezdy (práce a cestovní náklady) na území Jihomoravského kraje nebudou Zhotovitelem Objednateli účtovány (bezplatné plnění).
2. Legislativní úpravy systému v návaznosti na změny legislativy, vyhlášek a nařízení ČR a EU a zdravotních pojišťoven - v rámci paušální platby. Tyto úpravy však podléhají předchozímu odsouhlasení ze strany objednatele.
3. Poskytování součinnosti dalším poskytovatelům služeb zabezpečení provozu integrovaných systémů v rámci poskytování maintenance nebo základní podpory v rámci zabezpečení provozu.
4. V rámci provozu Systému bude v součinnosti Objednatele a Zhotovitele docházet k instalacím nových verzí SW, bezpečnostních a opravných balíčků systémového SW (OS, DB apod.) a obměna HW a komunikační infrastruktury („modernizované provozní prostředí“). Služby budou na Systém poskytovány i na modernizované provozní prostředí, pokud bude zajištěno ve vzájemné součinnosti se Zhotovitelem nebo nebudou v rozporu se standartními požadavky na chod Systému. Specifikace těchto komponent (Systémový SW, HW komunikační infrastruktura) v příloze „Popis systému a úroveň požadovaných služeb“ popisují výchozí stav, který ilustruje prostředí Systému a tento stav může být v rámci výběrového řízení nebo provozu modernizován (změněn/rozšířen/povýšen).

Další podmínky mohou být stanoveny v samostatné příloze „Popis systému a úroveň požadovaných služeb“.

***Rozšířená podpora***

**Požadované služby**

1. Školení pracovníků Objednatele k Systému.
2. Analytické a konzultační služby k Systému.
3. Reporting a analýza dat Systému.
4. Programové úpravy pro zajištění funkcionality pro malé procesní změny nebo nové moduly a funkce v rámci Systému, při kterých nevzniká úplně nový Systém (dílo).
5. Součinnost při řešení systémových problémů a při implementaci systémů třetích stran.
6. Další Zadavatelem požadované Služby ve vazbě na Systém - datové práce v systému, kontrola běhu systému, zakládání uživatelů, ostatní servisní činnosti nad rámec základní technické podpory.
7. Aktualizace stávající dokumentace Systému o nově dodané či změněné funkce Systému.
8. Obnova SW a dat na HW po přeinstalacích na požadavek Objednatele.

**Podmínky poskytování služeb**

Služby budou poskytovány následujícím způsobem:

1. Objednatel (kontaktní osoba) pošle poptávku na Zhotovitele (kontaktní osobu) obsahující specifikaci požadovaných služeb rozšířené podpory, včetně požadovaného termínu plnění.
2. Zhotovitel pošle Objednateli nabídku na poskytnutí požadovaných služeb.
3. Poslání nabídky Objednateli do 21 kalendářních dnů. Lhůta je závazná a její nesplnění bude pokutováno v souladu se Smlouvou.
4. Nabídka bude oceněna počtem hodin a sazbou dle ceníku, který je samostatnou přílohou Smlouvy.
5. Nabídka bude obsahovat jednotlivé lhůty pro zhotovení a implementaci požadovaného rozšíření.
6. Pokud požadované služby budou vyžadovat jakékoliv související náklady nad rámec služeb rozšířené podpory (rozšíření HW, rozšíření licencovaného SW apod.) bude toto nabídka obsahovat včetně nacenění a zdůvodnění.
7. Platnost nabídky bude min. 30 kalendářních dnů.
8. Pokud se Objednatel rozhodne, že přijme nabídku Zhotovitele, pošle Zhotoviteli objednávku k poskytnutí služeb dle nabídky („Dílčí objednávku“).
9. Zhotovitel do 5 pracovních dnů potvrdí přijetí Dílčí objednávky k poskytnutí služeb a zahájí poskytování v souladu se svou nabídkou a Dílčí objednávkou. Zhotovitel není oprávněn nepřijmout Dílčí objednávku, pokud nedošlo ke změně rozsahu poskytovaných služeb nebo neuplynula doba platnosti nabídky Zhotovitele.
10. Přijetím Dílčí objednávky se termíny, dle nabídky Zhotovitele stávají závaznými a jejich nesplnění bude pokutováno v souladu se Smlouvou.

Součinnost objednatele

1. Zajištění zabezpečeného vzdáleného přístupu Zhotoviteli k technologii Objednatele (VPN).
2. Objednatel se zavazuje poskytovat veškerou potřebnou součinnost při nasazování nových verzí všech součástí Systému a podílet se na jeho testování.
3. Umožnění fyzického přístupu k technologiím (HW, SW) na místě pracovníkům Zhotovitele pro vykonávání servisních zásahů.
4. Stanovit pověřené osoby zodpovědné za nahlašování problémů.

Ostatní podmínky

Kvalita a záruky:

1. Kvalita služeb bude zcela odpovídat požadavkům kladeným na HW i SW ve shodě s touto specifikací.
2. Zhotovitel se zavazuje provádět služby v kvalitě odpovídající účelu této Smlouvy, obecně závazným předpisům a platným technickým normám.
3. Zhotovitel bude odpovídat za závady na HW produktu způsobené neodbornou obsluhou nebo údržbou pracovníky Zhotovitele, a to až do výše nákupní ceny produktu, na kterém vznikla škoda.

Obnova dat, bezpečnost a pravidla pro update aplikace:

1. Zhotovitel 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 Zhotovitel ze záloh, předaných mu Objednatelem.
2. Zhotovitel 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. Zhotovitel v plném rozsahu odpovídá za provádění patch-managementu serverů a mobilních zařízení.
5. Nové verze systému a aplikací budou Zhotovitelem předány Objednateli k ověření deklarované funkčnosti. Vlastní implementace nebo instalace bude provedena Zhotovitelem po odsouhlasení Objednatelem. Toto se netýká odstranění závad v rámci plnění základní podpory.

***Výluky z plnění smlouvy '.***

1. V rámci Smlouvy nebude Zhotovitel povinen poskytovat služby na takové výrobky, na kterých Objednatel provedl jakékoli změny, které nejsou v souladu se specifikací výrobku dodanou výrobcem.
2. Zhotovitel 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 Zhotovitel 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) tyto služby však mohou být na základě dohody stran provedeny na náklady Objednatele. Zhotovitel bude oprávněn přerušit poskytování služeb, pokud Objednatel nenaplní závazky vyplývající z uzavřené Smlouvy a pokud na takové přerušení Objednatele předem upozorní.

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 Zhotovitelem.
2. Pracovník Objednatele 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.
3. Stejně tak veškeré informace o zjištěných závadách a provedených opravách (vč. sériových čísel měněných komponent) bude Objednatel povinen řádně evidovat prostřednictvím helpdesku, provozovaného Zhotovitelem.
4. Za opravy provedené pracovníky Objednatele neponese Zhotovitel žádnou zodpovědnost a na tyto opravy nebude poskytovat žádné záruky. Zhotovitel 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 Zhotovitelem bude placenou službou.

RADIUM

s.r.o.



**Komunikační kanály a kontaktní osoby**

nám. Chuchelských bojovníku 18/1

159 00 Praha 5, IČ. 61247685

Zápis vOR U Městského soudu Praha odd C vl 28682