

SMLOUVA

Modul_155 - Poskytování služby „Příjem a předávání SMS 155, odesílání SMS, příjem a předávání lokalizačních dat DLOC a údajů z databáze EPOS“

Smluvní strany:

Zdravotnická záchraná služba Karlovarského kraje, příspěvková organizace

Sídlo: Závodní 390/98C, 360 06, Karlovy Vary

IČO: 00574660

DIČ: CZ00574660

Zastoupená: [REDACTED]

(dále jen „Objednatel“)

a

O2 IT Services s.r.o

Sídlo: Za Brumlovkou 266/2

IČO: 02819678

DIČ: CZ02819678

Zastoupená: [REDACTED]

Bankovní spojení: PPF banka a.s. č.ú. 2019110006/0600

Obchodní společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze oddíl C, vložka 223566

(dále jen „Dodavatel“)

(společně dále také jen „Smluvní strany“, nebo jednotlivě „Smluvní strana“)

uzavřely v souladu s ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, (dále jen „občanský zákoník“) a zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek (dále jen „ZZVZ“) tuto

SMLOUVU

Modul_155 - Poskytování služby „Příjem a předávání SMS 155, odesílání SMS, příjem a předávání lokalizačních dat DLOC a údajů z databáze EPOS“

(dále jen „Smlouva“)

1. PŘEDMĚT SMLOUVY

1.1. Dodavatel se na základě této Smlouvy zavazuje poskytnout Objednateli modul_155:

a) služby systému TCTV 112 pro příjem tísňových textových SMS na číslo 155 od všech mobilních operátorů v ČR, odesílání SMS, příjem lokalizačních dat DLOC od všech mobilních operátorů v ČR a údajů z databáze EPOS a jejich předávání do IS OŘ ZZS prostřednictvím nově vyvinutého rozhraní,

b) zajištění provozu služby v režimu 365x7x24 s dostupností 99,98 % po dobu neurčitou od akceptace plnění uvedeného v čl. 1 odst. 1. 1. písm. a) této Smlouvy, tj. od spuštění služby.

(souhrnně dále též „Předmět plnění“)

1.2. Předmět plnění je specifikován v Příloze č. 1 této Smlouvy. Předmět plnění bude poskytován za podmínek této Smlouvy a Výzvy k podání nabídek, která tvoří přílohu č. 2 této Smlouvy (dále jen „Výzva“). V případě rozporu této Smlouvy a Výzvy má přednost Výzva.

2. CENA ZA PLNĚNÍ

2.1. Objednatel má povinnost zaplatit Dodavateli za řádně poskytnuté plnění sjednanou cenu.

2.2. Cena za předmět plnění dle čl. 1 odst. 1.1 písm. a) této Smlouvy (jednorázový náklad) činí **226.320,- Kč bez DPH** (slovem **dvě stě dvacet šest tisíc tři sta dvacet korun českých**), DPH činí **47.527,20 Kč** (slovem **čtyřicet sedm tisíc pět set dvacet sedm korun českých dvacet haléřů**), celková cena je **273.847,20 Kč s DPH** (slovem **dvě stě sedmdesát tři tisíc osm set čtyřicet sedm korun českých dvacet haléřů**).

2.3. Cena za předmět plnění dle čl. 1 odst. 1.1 písm. b) této Smlouvy (roční provozní náklad) činí **22.800,- Kč bez DPH** (slovem **dvacet dva tisíc osm set korun českých**), DPH činí **4.788 Kč** (slovem **čtyři tisíce sedm set osmdesát osm korun českých**), celková cena je **27.588,- Kč s DPH** (slovem **dvacet sedm tisíc pět set osmdesát osm korun českých**).

3. PLATEBNÍ PODMÍNKY A SANKCE

3.1. Dodavatel je povinen vystavit fakturu za poskytnuté plnění dle čl. 1 odst. 1.1 písm. a) této Smlouvy do 10 dnů ode dne podpisu akceptačního protokolu, který tvoří přílohu faktury, oběma Smluvními stranami.

3.2. Dodavatel je oprávněn vystavit fakturu za poskytnuté plnění dle čl. 1 odst. 1.1 písm. b) této Smlouvy, a to vždy za uplynulé kalendářní čtvrtletí.

3.3. Adresa Objednatele pro doručení faktury je:

Zdravotnická záchraná služba Karlovarského kraje, Závodní 390/98C, 360 06 Karlovy Vary

- 3.4. Smluvní strany si výslovně dohodly, že předmět plnění je poskytován v režimu 365x7x24 s dostupností 99,98%. Smluvní pokuta za nedodržení SLA je 10 000,- Kč bez DPH za každou započatou hodinu překročení povoleného kumulativního ročního výpadku v délce 1h 45 minut. Vyhodnocení proběhne každých 12 měsíců od akceptace plnění.
- 3.5. Lhůta splatnosti faktury činí 30 kalendářních dnů ode dne jejího vystavení.

4. DOBA, MÍSTO A PODMÍNKY PLNĚNÍ

- 4.1. Plnění podle této Smlouvy bude probíhat v ZZS KVK, Závodní 390/98C, 360 06 Karlovy Vary.
- 4.2. Plnění dle této Smlouvy je Dodavatel povinen začít poskytovat (předat do užívání) po závazném objednání předmětu plnění všemi 14 krajskými ZZS do 4 měsíců od podpisu smlouvy, a to na dobu neurčitou s výpovědní lhůtou 3 roky.
- 4.3. Předmět plnění je řádně předán na základě akceptačního protokolu, který je podepsán oprávněnými osobami obou Smluvních stran.
- 4.4. Smluvní strany se dohodly, že akceptace proběhne mezi testovací platformou TCTV 112 a IS OŘ ZZS v Karlových Varech.
- 4.5. Objednatel se zavazuje k zajištění součinnosti v průběhu implementace na spolupracující straně IS OŘ ZZS.
- 4.6. Objednatelem vyžádané rozšíření funkcí, včetně instalace a jiných souvisejících nákladů budou řešeny na základě samostatných dodatků ke smlouvě, kde bude stanovena cena dodávaných služeb, termín instalace a akceptace dle nabídky Dodavatele, zaslané Objednateli.

5. KOMUNIKACE SMLUVNÍCH STRAN, OPRÁVNĚNÉ OSOBY

- 5.1. Veškerá komunikace mezi Smluvními stranami bude probíhat prostřednictvím oprávněných osob stanovených touto Smlouvou nebo jimi pověřených zástupců.
- 5.2. Kromě zákonných zástupců Smluvních stran, další osoby oprávněné jednat ve věcech plnění poskytovaného dle této Smlouvy, včetně práva podepsat akceptační protokol:

za Dodavatele:

za Objednatele:

- 5.3. V případě, že dojde ke změně oprávněných osob nebo kontaktních údajů u nich uvedených, jako je e-mail, tel., apod., povinná strana doručí písemné oznámení o této změně druhé Smluvní straně bez zbytečného odkladu.

6. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 6.1. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem uveřejnění v 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).
- 6.2. Tato Smlouva může být měněna pouze formou číslovaných písemných dodatků. Za písemnou formu nebude pro tento účel považována výměna e-mailových či jiných elektronických zpráv.
- 6.3. Tato Smlouva je vyhotovena tak, že je podepsána oběma Smluvními stranami elektronickým podpisem s tím, že zároveň Objednatel obdrží 1 (jeden) stejnopis s platností originálu podepsány oběma Smluvními stranami vlastnoručně a Dodavatel obdrží 1 (jeden) stejnopis s platností originálu podepsány oběma Smluvními stranami vlastnoručně tj. ne elektronicky.
- 6.4. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou následující přílohy:

Příloha č. 1 – „Specifikace předmětu plnění“

Příloha č. 2 – „Výzva k podání nabídek“

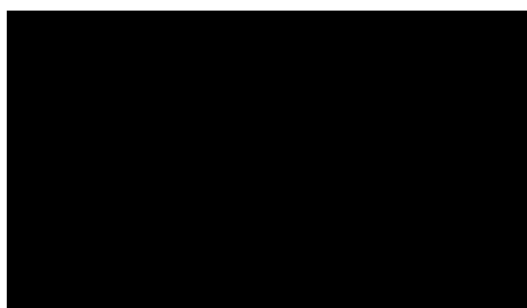
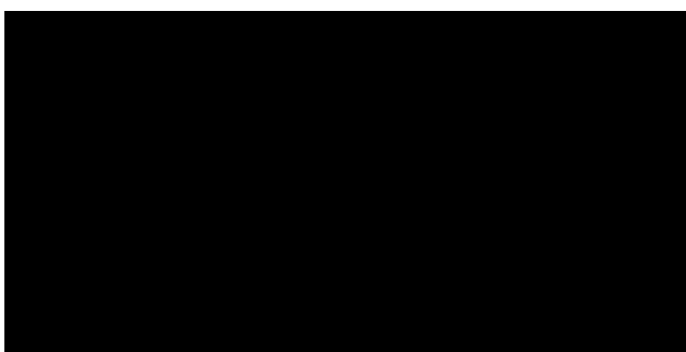
Příloha č. 3 – „Smlouva o zpracování osobních údajů“

V Karlových Varech dne dle data el. podpisu

V Praze dne dle data el. podpisu

Objednatel:

Dodavatel:



Příloha č. 1 - Specifikace předmětu plnění

V následujícím popisu řešení budeme pro zjednodušení celého textu dále popisovat nabízené řešení, obsahující příjem a předávání SMS 155, odesílání SMS, příjem a předávání lokalizačních dat DLOC a údajů z databáze EPOS, jako **modul Sms_155**.

1. Předpoklady/axiomy

- I. TCTV 112 bude prostřednictvím modulu Sms_155 přijímat tísňové SMS na čísle 155 od všech mobilních operátorů a prostřednictvím nově vyvinutého rozhraní je bude metodou PUSH předávat do IS OŘ ZZS.
- II. V okamžiku spuštění příjmu a předávání SMS 155 do IS OŘ ZZS musí být na příjem SMS tímto novým rozhraním připraveny všechny krajské ZZS.
- III. Modul Sms_155 má možnost klást dotaz do databází DLOC všech mobilních operátorů za účelem zjištění kraje původu SMS či pro zajištění jednorázového požadavku ze strany IS OR ZZS.
- IV. Modul Sms_155 má možnost klást dotaz do databáze EPOS – evidence postižených osob, kterou vede HZS ze zákona pro všechny složky IZS – adresa, typ postižení.

Nabízené řešení neobsahuje (není předmětem zadání):

- blacklist přijatých SMS 155,
- modul předzpracování přijatých SMS 155
- „přehození“ SMS session na jinou složku IZS (PČR či HZS)

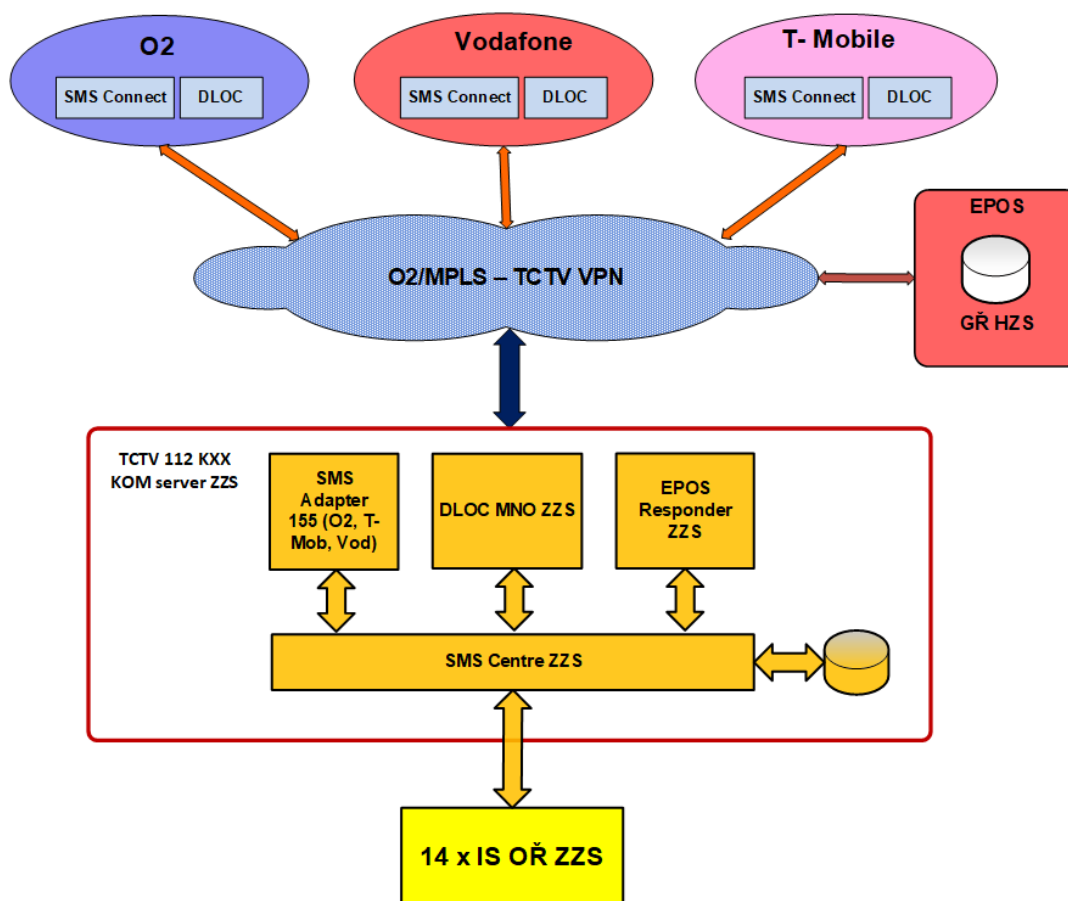
2. Popis řešení

Základními funkcionalitami modulu Sms_155 jsou:

- příjem SMS 155
- odeslání SMS oznamovateli jako reakce na přijatou SMS 155
- zpracování jednorázových požadavků IS OŘ ZZS na doplňkové lokalizační informace
- odeslání tzv. jednorázové SMS na libovolný mobilní terminál

2.1 Infrastruktura modulu Sms_155 v rámci technologie TCTV 112

- samostatné virtuální servery ve všech 3 uzlech TCTV 112 (oddělení prostředí pro ZZS, redundance služby)
- samostatné DB schéma – oddělení dat ZZS od dat HZS a PČR
- samostatné služby dotazů do DLOC a EPOS – oddělení komunikace pro ZZS od komunikace pro ostatní složky IZS



Obr. 1 – architektura řešení

2.2 Rozhraní vůči DLOC služby mobilního operátora

Vstupní údaj ze strany klienta systému DLOC:

- telefonní číslo ve formátu MSISDN,
- časová známka začátku hovoru/přijetí SMS,
- typ komunikace, který byl zdrojem pro požadavek (TiV nebo SMS),
- složka IZS, která vznesla dotaz (HZS, PCR, ZZS)

Průměrná doba odpovědi ze strany MNO: 2 – 10 sec

Podporované geometrické tvary: kruh, kruhová výseč nebo polygon

2.3 Rozhraní vůči EPOS

Zajišťuje služba EPOS Responder IZS, která je umístěna na komunikačním serveru pro IZS a zjišťuje data o oznamovateli z externí databáze EPOS vedené Hasičským záchranným sborem na základě § 38 zákona č. 320/2015 Sb., o hasičském záchranném sboru.

Aktuálně vrací tato služba informace o telefonním čísle oznamovatele registrovaném v DB EPOS tyto údaje:

- jméno, příjmení
- datum narození,

- adresa bydliště,
- adresa místa, kde se dlouhodobě zdržuje,
- druh zdravotního postižení,
- časová známka záznamu, popř. časové známky jednotlivých položek.

2.4 Příjem SMS 155

Příjem SMS 155 rozumíme *zpracování MO – AT SMS (Mobile Originated – Application Terminated)*, tj. vyzvednutí všech fragmentů SMS 155 na SMS Connectoru příslušného MNO a jejich předání do IS OŘ ZZS jako celistvou SMS a to formou volání webové služby na straně IS OŘ ZZS spolu se všemi doprovodnými informacemi v rámci dané subskripce. Doprovodné informace jsou odesílány neprodleně po jejich získání v samostatných zprávách.

SMS 155 může, ale nemusí být přijata celá najednou, ale může být složena z konečného počtu fragmentů SMS. Při počtu fragmentů větším než jedna má pak každý fragment své pořadové číslo a obsahuje i položku celkový počet fragmentů. V modulu Sms_155 budou fragmenty skládány do celistvé SMS. Pokud bude chybět fragment, zašleme místo něj zástupný text, resp. zástupný text bude vložen místo scházejícího fragmentu.

Pokud po odeslání celistvé SMS s chybějícím fragmentem dorazí do modulu Sms_155 chybějící fragment, odesíláme do IS OŘ ZZS opět celou SMS doplněnou o přijatý fragment, nikoliv pouze doručený fragment. Eventuální další scházející fragmenty budou i zde nahrazeny zástupným textem. Při přenosu bude zachována identifikace původní SMS.

Proces routování přijaté SMS 155.

Při příjmu SMS 155 bude po přijetí prvního fragmentu SMS (tedy i celistvá jednofragmentová SMS) zahájen proces lokalizace odesílatele SMS, nutné pro prioritní směrování SMS do IS OŘ ZZS daného kraje. Tato lokalizace nebude na rozdíl od tísňových volání předávána v signalizaci od MNO.

Pro určení kraje jsou k dispozici tři možné zdroje:

- odpověď služby DLOC všech mobilních operátorů
- lokalizační AML SMS z MT, které tuto službu podporují
- odpověď z databáze EPOS, kde je u registrovaných osob uvedena adresa, příp. více adres obvyklého pobytu postižené osoby, nikoliv tedy jeho skutečná aktuální poloha; vždy je však známa i preferovaná adresa

AZZS určí před začátkem realizace projektu priority pro určení směrování (DLOC, AML, EPOS).

Pokud kraj do definovaného času v modulu Sms_155 nebude zjištěn, existují pro předání SMS do IS OŘ ZZS dvě možnosti:

- a) do IS OŘ ZZS default kraje; případnou změnu default kraje zajistí O2 ITS na požadavek AZZS,
- b) do IS OŘ náhodně vybraného kraje – v tomto případě metodou round robin, zajišťující dlouhodobě „spravedlivé“ přidělování nelokalizovaných SMS všem IS OŘ ZZS

AZZS určí před začátkem realizace variantu směrování nelokalizované SMS.

Zároveň je okamžikem přijetí 1. fragmentu první SMS na straně modulu Sms_155 zahájen časový úsek označovaný dále v textu jako **SMS session**. Po dobu SMS session budou všechny další příchozí SMS směrovány na výše určený kraj. Ukončit SMS session může buď IS OŘ ZZS nebo timeout definovaný na straně modulu Sms_155. Jde o jakousi analogii probíhajícího tísňového hovoru.

- maximální doba prodlevy akceptovatelná ze strany ZZS mezi časem doručení prvního fragmentu v TCTV 112 a odesláním dat do IS OŘ ZZS příslušného kraje je v tuto chvíli definovaná ze strany AZZS jako 10 sec; jde o konfigurovatelný parametr, jehož změnu zajistí O2 ITS na základě požadavku AZZS
- součástí předané SMS je A číslo, B číslo, časové známky a kód mobilního operátora, od kterého byla SMS přijata
- pro příchozí SMS 155 platí maximální délka 2000 znaků – pokud by z mobilního terminálu byla doručena jakákoli delší SMS, tak bude ořezána na tuto maximální délku

Proces získávání a předávání doprovodných informací

Doprovodné informace k dané SMS 155 budou ze strany IS OŘ ZZS získávány metodou PULL. Tyto informace odesílané z modulu Sms_155 budou obsahovat:

- DLOC (jeden dotaz) + vypočtený kraj
- všechna data z EPOS (jeden dotaz)
- všechny AML SMS + vypočtený kraj
- pro urychlení získání doprovodných dat AML, DLOC a EPOS však bude modul Sms_155 obsahovat podporu v podobě **automatické subskripce** pro danou SMS zajišťující následné zasílání doprovodných informací, kterou si IS OŘ ZZS může případně dynamicky měnit na základě jednoznačného identifikátoru
- subskripce patří vždy jednomu konkrétnímu kraji
- automatická subskripce bude nastavena na „dostatečně dlouhou“ dobu (timeout pro čekání na End session), přičemž obdržetím End session od IS OŘ ZZS se tato subskripce ukončí
- od čeho bude odvozen konec SMS session na straně IS OŘ ZZS si definuje AZZS vůči dodavateli IS OŘ ZZS

AZZS určí v průběhu realizace maximální dobu automatické subskripce.

Při příchodu další SMS 155 ze stejného A-čísla postupujeme na základě vyhodnocení, zda jde o stávající či novou SMS session.

Řešení na straně modulu Sms_155 zajistí „Přehození“ SMS session z kraje na kraj, tedy pouze v rámci jedné složky, tj. ZZS. Tento tzv. Move session (případně Move + End session v 1 zprávě) musí obsahovat info o cílovém kraji – do IS OŘ ZZS tohoto kraje se předá veškerá do té doby vedená SMS komunikace + doprovodné informace.

Zvláštním případem (typem) příchozí SMS je potvrzení doručení odchozí SMS tzv. doručenka. Ta bude chodit jako jeden fragment pro každý odeslaný fragment.

Doručenku rozezná modul Sms_155 a bude se k ní chovat odlišně, tj. nebude startovat automatickou subskripci doprovodných informací. Předané informace k doručence se liší svým obsahem od běžného fragmentu SMS.

2.10 Odeslání SMS

Odesláním SMS rozumíme *zpracování AO – MT SMS*, tj. příjem celistvé SMS od IS OŘ ZZS voláním webové služby modulu Sms_155, její eventuální fragmentaci, předání všech fragmentů na SMS Connector příslušného MNO a následné vyzvednutí doručenkou na SMS Connectoru téhož MNO a její předání do IS OŘ ZZS.

Od IS OŘ ZZS přijmeme celistvou SMS, u které bude požadováno od modulu Sms_155 potlačení diakritiky dle transformační tabulky. Odeslání SMS z IS OŘ ZZS je umožněno bez ohledu na to, zda tomu předcházela tísňová komunikace (tzv. jednorázové SMS).

IS OŘ ZZS musí pro každou odchozí SMS definovat mobilního operátora, aby mohla být zpráva odeslána.

Pro odchozí SMS platí maximální délka 2000 znaků – jakákoli delší SMS bude ořezána na tuto maximální délku.

Na každý odeslaný fragment vrací MNO potvrzení o doručení (doručenku) na mobilní terminál adresáta. Každá doručenka bude neprodleně zaslána do IS OŘ ZZS. Modul Sms_155 nekontroluje úplnost doručení celé SMS, toto je v kompetenci IS OŘ ZZS, stejně jako eventuální požadavek na opakované odeslání (nedoručené) SMS.

AZZS dodá v průběhu realizace transformační tabulku pro odstranění diakritiky.

2.10 Zpracování jednorázových požadavků na doplňkové lokalizační informace

Jednorázovými požadavky IS OŘ ZZS mohou být:

- požadavek na dodatečnou lokalizaci mobilního terminálu, tj. dotaz do služby DLOC jednotlivých MNO a předání příslušných dat do IS OŘ ZZS kraje, který vznesl požadavek
- požadavek na zjištění údajů o eventuálně registrovaném oznamovateli (přesněji telefonním čísle), tj. dotaz do databáze EPOS a předání příslušných dat do IS OŘ ZZS kraje, který vznesl požadavek

V modulu Sms_155 bude implementována funkcionální zodpovězení jednoho nebo obou požadavků v rámci jednoho dotazu, tj. IS OŘ ZZS zašle jednorázový požadavek typu *pro telefonní číslo T požadují doplňující informace*:

- jen DLOC
- jen EPOS
- DLOC i EPOS

2.10 Předávání AML zpráv

V rámci modulu Sms_155 vznikne rozhraní pro předávání AML informací:

- na základě příchozí SMS na číslo 155 je nastavena automatická subskripce i pro AML zprávy
- jedná se o tutéž subskripci jako u dodatečných lokalizačních informací
- subskripce patří jednomu konkrétnímu kraji
- v rámci této subskripce bude odeslána každá příchozí AML zpráva na příslušnou metodu na straně IS OŘ ZZS

Původní metoda umožňující IS OŘ ZZS získat AML informace k danému tel. číslu zůstává v platnosti.

2.10 Princip odesílání dat

Tento princip se používá pro všechny formy předání dat z modulu Sms_155 do IS OŘ ZZS:

- odesílání probíhá vždy jen na příslušný krajský IS OŘ ZZS
- pokud volání první URL skončí chybou nebo timeoutem, volá postupně další URL ze seznamu – v případě úspěchu zpracování pokračuje v procesu jako by došlo k úspěšnému předání hned na první pokus
- pokud projde neúspěšně celý seznam URL, pak se pokusí zopakovat celý cyklus volání (M - 1)- krát. M je konfigurační parametr ≥ 1 , default 2
- pokud se předání na N adres nepovede ani v M cyklech, zapíše do DB pro danou doprovodnou metodu a data status „neúspěšné předání“

Na straně IS OŘ ZZS musí existovat jedna nebo více služeb, které umožní realizaci následujících funkcionalit:

- příjem SMS od modulu Sms_155 (příchozí SMS od oznamovatele)
- odeslání SMS na libovolný mobilní terminál (pomocí modulu Sms_155)
- příjem informace o odeslání SMS do systému operátora
- příjem informace o doručení odeslané SMS formou samostatného fragmentu SMS typu Doručenka
- příjem dodatečných lokalizačních informací DLOC a EPOS
- příjem AML SMS

2.10 Další funkcionality řešení

Řešení na straně modulu Sms_155 zajistí systémové odpovědi pro SMS 155, které definuje AZZS. AZZS rovněž definuje, od čeho se tyto systémové odpovědi odvodí (tech. doručenka, zahájení zpracování SMS dispečerem apod.).

Řešení na straně modulu Sms_155 zajistí automatickou ochranu při enormním nárůstu příchozích SMS na číslo 155. Zjednodušeně řečeno spočívá v pozdržení zasílání SMS do IS OŘ ZZS. Pro každý kraj bude definován maximální počet aktivních SMS session. V případě příchodu SMS z dalšího čísla dojde k pozastavení procesu odeslání SMS a zahájení session do uvolnění některé z aktivních session. Počet možných aktivních session bude konfigurovatelný pro jednotlivé kraje. Případnou změnu konfigurace zajistí O2 ITS na základě žádosti konkrétní ZZS.

Řešení na straně modulu Sms_155 zajistí statistické výstupy o provozu SMS 155. Řešení umožní vytvářet .XLS soubory na vyžádání ZZS. Generováno bude za požadované období. Bude obsahovat sloupce Datum, Kraj, Mobilní operátor, Počet přijatých SMS, Počet odeslaných SMS, Počet zpracovaných SMS Session, Počet předaných session, Počet převzatých session. Podmnožinou těchto statistik budou i podklady pro účtování odchozích SMS.

Na začátku realizace si smluvní strany upřesní, jakým způsobem budou jednotlivé krajské ZZS k těmto výstupům přistupovat. Nejjednodušší se např. jeví generovat výstupy periodicky po měsících a vždy zaslat celý „balík“ dat AZZS.