

Smlouva o zajištění servisních služeb

Zdravotnická záchraná služba Karlovarského kraje, příspěvková organizace

Sídlo: Závodní 390/98C, 360 06 Karlovy Vary
IČO: 00574660
DIČ: není plátcem DPH
zapsaná: v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Plzni, spisová značka Pr 523
zastoupená: [REDACTED]
Bankovní spojení: CSOB a.s.
Číslo účtu: [REDACTED]
kontaktní osoba: [REDACTED]

na straně jedné jako „objednatel“

a

O2 Czech Republic a.s.

Sídlo: Praha 4 - Michle, Za Brumlovkou 266/2, PSČ 14022
Korespondenční adresa: Praha 4 - Michle, Za Brumlovkou 266/2, PSČ 14022
IČO: 60193336
DIČ: CZ60193336
zastoupený: [REDACTED]
Bankovní spojení: Komerční banka, a.s.
Číslo účtu: 27-4908440207/0100
kontaktní osoba: [REDACTED]
tel./fax kontaktní osoby: [REDACTED]
e-mail: [REDACTED]
zápis ve veřejném rejstříku: u Městského soudu v Praze Spisová značka: B 2322

na straně druhé jako „zhotovitel“

(Objednatel a zhotovitel jsou dále společně též označováni jako „strany“ nebo „smluvní strany“ nebo kdokoli z nich jednotlivě též „strana“ nebo „smluvní strana“)

uzavírají v souladu s § 2586 a násl. a § 2358 a § 2371 a násl. z. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“) tuto smlouvu o zabezpečení podpory provozu (dále jen „smlouva“).

Preambule

Výběr zhotovitele plnění dle smlouvy byl proveden objednatelem ve zjednodušeném nadlimitním řízení realizovaném dle zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZZVZ“).

Objednatel vybral v zadávacím řízení veřejné zakázky s názvem „Zajištění provozu ZOS ZZS KVK, „Část 3 - RED - Správa nahrávání hovorů“ a uveřejněné na Věstníku veřejných zakázek dne 15.09.2021 pod ev. číslem Z2021-033220 (dále jen „veřejná zakázka“) nabídku zhotovitele na realizaci zakázky vyhodnocenou jako nejvýhodnější.

0. Definice a Úvodní ustanovení

(A) Definice.

Není-li dále výslovně uvedeno jinak, následující termíny jsou definovány v smlouvě takto:

„**Nabídka**“ znamená nabídku zhotovitele doručenou objednateli v rámci zadávacího řízení;

„**Dodávky**“ znamenají dodávky a služby poskytované zhotovitelem objednateli dle smlouvy, specifikované níže v čl. II smlouvy;

„**Software**“ znamená veškeré systémové a aplikační programové vybavení, potřebné k řádnému, plně funkčnímu, nepřetržitému a bezporuchovému fungování předmětu plnění, které bude předmětem dodávek;

„**Právní předpisy**“ znamená všechny platné a účinné obecně závazné právní předpisy České republiky a EU, a to zejména předpisy související s poskytováním dodávek dle smlouvy;

„**Spor**“ znamená jakýkoliv spor vzniklý ze smlouvy nebo v souvislosti s ní;

„**Poddodavatel**“ znamená jakoukoli právnickou nebo fyzickou osobu, s níž zhotovitel uzavřel smlouvu (mimo pracovněprávní smlouvy), na jejímž základě bude taková osoba provádět plnění předmětu smlouvy nebo její části;

„**Vyšší moc**“ znamená mimořádnou událost nebo okolnost, kterou nemohla žádná ze stran před uzavřením smlouvy předvídat, která je mimo kontrolu kterékoliv strany a nebyla způsobena úmyslně nebo z nedbalosti jednáním nebo opomenutím kterékoliv strany a která podstatným způsobem ztěžuje nebo znemožňuje plnění povinností dle smlouvy kteroukoliv ze stran. Takovými událostmi nebo okolnostmi jsou zejména, nikoliv však výlučně, válka, teroristický útok, občanské nepokoje, vzpoura, přítomnost ionizujícího nebo radioaktivního záření, požár, výbuch, záplava či jiné živelné nebo přírodní katastrofy. Výslovně se stanoví, že vyšší mocí není stávka personálu zhotovitele ani hospodářské poměry stran;

„**Zadávací řízení**“ znamená řízení podle ZZVZ na zadání veřejné zakázky;

„**Zadávací dokumentace**“ znamená zadávací dokumentaci veřejné zakázky.

„**Čestné prohlášení**“ znamená čestné prohlášení ke společensky odpovědnému plnění veřejné zakázky, které zavazuje zhotovitele k plnění stanovených podmínek a které zhotovitel předal objednateli v zadávacím řízení veřejné zakázky.

(B) Výklad

Slova v jednotném čísle rovněž zahrnují množné číslo a slova v množném čísle zahrnují i číslo jednotné;

Ustanovení obsahující slovo „souhlasit“, „souhlas“ nebo „dohoda“ nebo slova podobného významu vyžadují, aby souhlas nebo dohoda byly učiněny písemně.

„Písemný“ nebo „písemně“ znamená psaný rukou, strojem, tištěný, případně zhotovený elektronicky a existující ve formě trvalého záznamu.

Pokud se v textu smlouvy vyskytuje spojení „poskytování dodávek“ a z příslušného ustanovení nevyplývá jinak, rozumí se dodávkou i zajištění služeb nezbytných pro zajištění funkčnosti předmětu díla dle požadavků zadávací dokumentace.

Výklad veškerých pojmů a ujednání bude prováděn s ohledem na účel a cíle veřejné zakázky, na jejímž základě byla uzavřena tato smlouva, které přímo či nepřímo vyplývají ze zadávací dokumentace nebo smlouvy.

(C) Komunikace mezi stranami

Kdykoliv se v smlouvě vyžaduje vyhotovení nebo vystavení souhlasů, osvědčení, svolení, rozhodnutí, oznámení a žádosti jakoukoliv osobou, tato sdělení musejí být doručena na kontaktní adresy uvedené v čl. XII. a způsobem uvedeným v čl. XIII. smlouvy.

Veškerá komunikace podle smlouvy bude probíhat výlučně v českém jazyce.

I. Předmět smlouvy

- 1.1. Zhotovitel se touto smlouvou zavazuje poskytovat na svůj náklad a nebezpečí podporu provozu předmět smlouvy specifikovaný v článku II. této smlouvy (dále jen „dílo“) a objednatel se zavazuje za poskytované zabezpečení podpory provozu předmětu smlouvy zaplatit zhotoviteli cenu ve výši a za podmínek sjednaných v smlouvě.
- 1.2. Zhotovitel se touto smlouvou zavazuje poskytnout objednateli oprávnění k výkonu práva užít programové produkty vyvinuté zhotovitelem potřebné k zabezpečení nezbytné podpory plnění předmětu smlouvy uvedených pod bodem II. (dále též jen „předmět licence“), pokud byly takové produkty zhotovitelem uvedeny v jeho nabídce. Objednatel je povinen dodaný software užívat v souladu s touto smlouvou, v souladu s licenčními podmínkami vlastníka autorských práv k software, a dle platných zákonných norem. Dodaný software musí umožňovat zpřístupnění programových produktů za účelem integrace s jinými informačními systémy, a to obvyklou formou komunikačního rozhraní například API, webové služby atp. včetně potřebné dokumentace komunikačního rozhraní. Zhotovitel jako součást plnění zajistí, aby licenční ani technické podmínky možností integrace s dalšími systémy nevytvořily jakékoli další požadavky na objednatele.
- 1.3. Zhotovitel se zavazuje splnit všechna ustanovení zadávací dokumentace i závazky obsažené v nabídce.

II. Specifikace plnění

- 2.1. Předmětem smlouvy jsou **služby** (dále také jen „řešení“) – servisní služby pro zajištění 24hodinového (tzn. nepřetržitého) provozu informačních technologií operačního střediska Zdravotnické záchranné služby Karlovarského kraje (dále „ZZS KVK“).
- 2.2. Smluvní strany se dohodly, že předmětem smlouvy je provedení všech plnění dle specifikace v zadávací dokumentaci, zejména pak v příloze 1 Zadávací dokumentace (Technická specifikace). **Specifikace předmětu smlouvy** je obsažena zejména v příloze č. 1 - Technická specifikace, která je nedílnou přílohou smlouvy.
- 2.3. Předmět plnění smlouvy bude proveden v rozsahu, způsobem a v jakosti stanovené:
 - (a) touto smlouvou;
 - (b) technickými podmínkami, které jsou jako příloha č. 1 součástí smlouvy;
 - (c) Návrhem zhotovitele, které je přílohou č. 2 smlouvy;
 - (d) písemnými pokyny objednatele řádně podepsanými oprávněným zástupcem objednatele;
 - (e) obecně závaznými právními předpisy, normami, zvyklostmi v příslušné oblasti a veškerými podklady předanými objednatelem zhotoviteli podle smlouvy a případnými pozdějšími změnami shora uvedené dokumentace, které byly vyvolány potřebami zjištěnými v průběhu provádění předmětu díla nebo okolnostmi smluvními stranami nepředvídanými, rozhodnutími, resp. vyjádřeními veřejnoprávních orgánů s tím, že objednatel je oprávněn upravit způsob provádění předmětu díla; veškeré požadované změny se však musí týkat následné funkčnosti předmětu díla v kontextu původních požadavků na funkčnost díla ze strany objednatele a závazných právních předpisů.
- 2.4. Nepředvídaným plněním se rozumí:
 - a) plnění svým rozsahem nebo povahou nad rámec plnění dle smlouvy, tj. takové plnění zhotovitele, které nebylo součástí řešení provedení předmětu díla vyplývajícího ze smlouvy, obecně závazných právních předpisů na provedení předmětu díla smlouvou dohodnutého rozsahu a kvality či ověřené technické praxe; nebo
 - b) plnění vyvolané zásadní změnou dodávky předmětu díla provedené na základě zvláštního požadavku objednatele.

Za nepředvídané plnění se nepovažují zejména:

- (i) plnění jinak splňující podmínky smlouvy na nepředvídané práce, o kterých prokazatelně zhotovitel při podpisu smlouvy věděl nebo mohl nevědět; nebo

- (ii) plnění, jejichž provedení bylo vyvoláno prodlením zhotovitele s prováděním předmětu díla nebo prodlením s poskytováním s ním spojených plnění, za které zhotovitel odpovídá; nebo
 - (iii) plnění, která jsou důsledkem vadného plnění zhotovitele, dále i plnění, která jsou v souladu s řešením provedení předmětu díla, a tato pouze zpřesňují.
- 2.5. Zhotovitel není nikdy v prodlení se závazkem či s termínem vyplývajícím z realizace smlouvy, je-li toto prodlení způsobeno z důvodu na straně objednatele nebo vyšší mocí. Stejně tak nejde o prodlení zhotovitele, je-li nesplnění termínu či závazku zhotovitele ze smlouvy z důvodu realizace víceprací, které vylučují dokončení díla v původním rozsahu v řádném termínu, z důvodu obdržení zavádějících nebo nesprávných pokynů či informací od objednatele, z důvodu legislativních změn, které si vyžadají změny v provádění díla. Stejně tak nejde o prodlení zhotovitele, je-li nesplnění termínu či závazku zhotovitele ze smlouvy z důvodu probíhajících správních či jiných řízení.
- 2.6. Změny předmětu díla včetně ceny a doby plnění, budou-li změnou ovlivněny, které splňují požadavky článku II. odst. 2.4. smlouvy, musí být specifikovány v písemném dodatku k smlouvě (uzavřeného v souladu se ZZVZ) a pro zhotovitele se stanou závaznými vždy ode dne účinnosti příslušného písemného dodatku smlouvy.
- 2.7. Zhotovitel je povinen při svém plnění dodržovat a splňovat požadavky všech platných a účinných právních předpisů a technických norem, které se vztahují k předmětu smlouvy, a to zejména:
- Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů,
 - Zákon č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů,
 - Zákon č. 262/2006 Sb., zákoník práce, ve znění pozdějších předpisů,
 - Zákon č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů,
 - Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů).

III. Doba a místo plnění

- 3.1. Smluvní strany se dohodly, že předmět smlouvy bude proveden dle následujícího harmonogramu, a to v následujících termínech:

Etapa projektu – činnost	Zahájení etapy	Ukončení etapy
Inicializace - převzetí zařízení/systémů/Prvku IT do správy	D	D+1
Zajištění servisních služeb	D+1	---

Údaj D značí datum účinnosti smlouvy. Číslo značí počet měsíců od data účinnosti smlouvy.

Požadované zahájení plnění je bezprostředně od data účinnosti smlouvy. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.

- 3.2. Změna termínů poskytování služeb dle smlouvy je možná pouze na základě schválení objednatelem za podmínek stanovených v smlouvě provedeného písemnou formou v listinné podobě.
- 3.3. Místem předání a převzetí díla je sídlo objednatele. Místem plnění je sídlo objednatele a jeho územních pracovišť tak, jak jsou vymezena v zadávací dokumentaci.

IV. Cena a způsob plnění, platební podmínky

- 4.1. Smluvní strany se dohodly na maximální ceně za provádění předmětu smlouvy, viz odst. 4.3. smlouvy. Uvedená cena bez DPH je cenou nejvýše přípustnou po celou dobu trvání smlouvy, pokud nedojde k jejímu zvýšení za podmínek stanovených v odst. 4.4. tohoto článku smlouvy. K uvedeným cenám bude účtována DPH podle platných předpisů.

- 4.2. V ceně předmětu smlouvy jsou zahrnuty veškeré náklady zhotovitele, které při plnění svého závazku dle smlouvy vynaloží. Cena předmětu smlouvy nebude po dobu 48 měsíců trvání smlouvy předmětem zvýšení. Zhotovitel prohlašuje, že všechny technické, finanční, věcné a ostatní podmínky díla zahrnul do kalkulace ceny předmětu smlouvy. Zhotovitel výslovně prohlašuje, že součástí ceny předmětu smlouvy jsou i veškeré náklady spojené se splněním podmínek pro realizaci předmětu smlouvy dle obecně závazných právních předpisů.
- 4.3. **Objednatel uhradí cenu předmětu smlouvy následovně:**
- a) **Cena za inicializaci** ve výši 25 400,00 Kč bez DPH bude uhrazena po ukončení inicializace.
- b) **Cena za poskytování služeb podpory provozu** ve výši 25 400,00 Kč bez DPH bude uhrazena **vždy po ukončení kalendářního měsíce, ve kterém byly zajištěny služby podpory provozu.** V případě, že v daném kalendářním měsíci nebylo poskytování služeb podpory provozu zajištěno po celé období, bude cena vypočtena jako podíl z nabídkové (měsíční) ceny za podporu provozu a období, po které bylo poskytování služeb podpory provozu skutečně zajištěno.
- c) **Cena za poskytnutí rozšířených služeb,** bude uhrazena na základě objemu skutečně poskytnutých služeb, vždy po ukončení kalendářního měsíce, ve kterém byly tyto služby poskytnuty. Výpočet ceny bude proveden jako součin objemu skutečně poskytnutých v hodinách (s přesností na desetiny) a hodinové sazba ve výši „N/A“ Kč bez DPH.
- 4.4. Ceny služeb uvedené v čl. IV. odst. 4.3. písm b) a c) smlouvy lze měnit v důsledku změny míry inflace na základě uzavřeného písemného dodatku ke smlouvě za splnění následujících podmínek:
- ceny služeb nelze měnit dříve, než v kalendářním roce následujícím po uplynutí 48 měsíců od zahájení plnění dle této smlouvy zhotovitelem;
 - změnit ceny služeb dle tohoto článku smlouvy lze pouze jednou ročně;
 - o úpravu ceny musí smluvní strana požádat druhou smluvní stranu písemně. Součástí žádosti o změnu ceny služeb, resp. jednotkových cen musí být i přesný výpočet navýšení či snížení dle tohoto článku smlouvy. Druhá smluvní strana je povinna se k žádosti vyjádřit do 10 pracovních dní. Pokud se k žádosti v této lhůtě nevyjádří, má se za to, že s žádostí souhlasí. Dodatek ke smlouvě poté musí být uzavřen do 60 kalendářních dní od odsouhlasení žádosti. Účinnost dodatku bude sjednána na první den měsíce následujícího po dni zveřejnění dodatku v registru smluv;
 - ceny služeb mohou zvýšit, resp. snížit maximálně o výši průměrné roční inflace za předchozí kalendářní rok zveřejněné ČSÚ;
 - změna ceny služeb dle tohoto článku smlouvy nesmí být uplatněna zpětně za období předcházející době před účinností dodatku, na základě kterého bude cena služeb změněna.
- 4.5. Cena dle odstavce 4.3. bude uhrazena na základě zhotovitelem vystaveného daňového dokladu – faktury. Faktura bude vystavena se splatností 30 kalendářních dní ode dne doručení objednateli. Smluvní strany se vzájemně dohodly, že daň z přidané hodnoty bude zhotovitelem účtována v sazbách dle právních předpisů platných v době uskutečnitelného zdanitelného plnění pro to, které účtované dílčí plnění dle předchozího odstavce.
- 4.6. Každá faktura vystavená zhotovitelem dle této Smlouvy musí obsahovat pojmové náležitosti daňového dokladu stanovené zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů a zákonem č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů a dále následující údaje:
- číslo smlouvy
 - identifikaci objednatele podle smlouvy
 - identifikaci zhotovitele podle smlouvy
 - označení banky a číslo účtu, na který má být platba zaplácena, včetně konstantního a variabilního symbolu
 - den splatnosti a den uskutečnění zdanitelného plnění
 - název a popis poskytnutých služeb s odkazem na smlouvu
 - účtovanou částku bez DPH
 - vyčíslenou částku DPH
 - celkovou částku včetně DPH

- jakékoliv další údaje vyžadované pro účetní a daňový doklad příslušnými Právními předpisy
- 4.7. V případě, že daňový doklad nebude obsahovat uvedené údaje či bude neúplný, není objednatel povinen na jeho základě plnit a nedostává se do prodlení. Zhotovitel je povinen takový daňový doklad opravit, aby splňoval podmínky stanovené touto smlouvou. Lhůta splatnosti běží znovu od začátku od doručení nové nebo opravené faktury.
- 4.8. Strany se dohodly, že objednatel je oprávněn požadovat po zhotoviteli bližší vysvětlení, objasnění nebo zdůvodnění částek obsažených ve fakturách, a to na základě písemné výzvy adresované zhotoviteli. Od okamžiku odeslání písemné výzvy k objasnění do prokázání oprávněnosti požadovaných plateb se lhůta splatnosti faktury prodlužuje o tuto dobu.
- 4.9. Pouze objednatel je oprávněn započíst jakékoliv své splatné pohledávky dle smlouvy vůči pohledávkám zhotovitele.
- 4.10. Pokud zhotovitel poruší povinnosti ze smlouvy podstatným způsobem, je objednatel oprávněn pozastavit jakoukoliv platbu na základě faktury až do odstranění prodlení nebo porušení povinnosti zhotovitele.
- 4.11. Veškeré vícepráce, změny, doplňky nebo rozšíření, které nejsou součástí předmětu plnění dle smlouvy, musí být vždy před jejich realizací písemně odsouhlaseny objednatelem včetně jejich ocenění ve formě písemného dodatku (v listinné podobě) k smlouvě uzavřené v souladu se ZZVZ. Pokud zhotovitel provede některé z těchto prací bez předchozího písemného odsouhlasení objednatelem, má objednatel právo odmítnout jejich úhradu a cena za jejich provedení je součástí ceny za provedení předmětu díla.
- 4.12. Úhrada ceny za poskytování služeb dle smlouvy, ať již jako celku či dílčích plnění, nemá vliv na možnost uplatnění práva objednatele z vad předmětu díla.
- 4.13. Smluvní strany této smlouvy se dohodly, že zhotovitel, coby poskytovatel zdanitelného plnění, je povinen bez zbytečného prodlení písemně informovat objednatele o tom, že se stal nespolehlivým plátcem ve smyslu ustanovení § 106a ZDPH. Smluvní strany si dále společně ujednaly, že pokud objednatel v průběhu platnosti tohoto smluvního vztahu na základě informace od zhotovitele či na základě vlastního šetření zjistí, že se zhotovitel stal nespolehlivým plátcem ve smyslu § 106a ZDPH, souhlasí obě smluvní strany s tím, že objednatel uhradí za zhotovitele daň z přidané hodnoty z takového zdanitelného plnění dobrovolně správci daně dle § 109a ZDPH. Zaplacení částky ve výši daně objednatelem správci daně pak bude smluvními stranami považováno za splnění závazku uhradit sjednanou cenu dle této smlouvy, resp. její části. Smluvní strany si v této souvislosti poskytnout veškerou nezbytnou součinnost při vzájemném poskytování informací požadovaných ZDPH. Zhotovitel současně souhlasí s tím, že je povinen objednateli nahradit veškerou škodu vzniklou v důsledku aplikace institutu ručení ze strany správce daně. Smluvní strany se dohodly, že objednatel bude hradit sjednanou cenu pouze na účet zaregistrovaný a zveřejněný ve smyslu § 96 odst. 1 ZDPH.

V. Součinnost smluvních stran

- 5.1. Smluvní strany se zavazují vyvinout veškeré úsilí k vytvoření potřebných podmínek pro realizaci díla dle podmínek stanovených smlouvou, které vyplývají z jejich smluvního postavení. To platí i v případech, kde to není výslovně stanoveno ustanovením smlouvy.
- 5.2. Pokud jsou kterékoli ze smluvních stran známy skutečnosti, které jí budou bránit, aby dostala svým smluvním povinnostem, sdělí tuto skutečnost neprodleně písemně druhé smluvní straně. Smluvní strany se dále zavazují neprodleně odstranit v rámci svých možností všechny okolnosti, bránící z její strany splnění jejich smluvních povinností.
- 5.3. Zhotovitel se zavazuje, že na základě skutečností zjištěných v průběhu plnění povinností dle smlouvy navrhne a provede opatření směřující k dodržení podmínek stanovených smlouvou pro naplnění smlouvy, k ochraně objednatele před škodami, ztrátami a zbytečnými výdaji a že poskytne objednateli, zástupci objednatele jednajícímu ve věcech technických a jiným osobám zúčastněným na provádění díla veškeré potřebné doklady, konzultace, pomoc a jinou součinnost.
- 5.4. Zhotovitel je podle ustanovení § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou zboží nebo služeb z veřejných výdajů.

VI. Prohlášení, práva a závazky smluvních stran

- 6.1. Zhotovitel prohlašuje, že ke dni podpisu smlouvy:
- (a) není jako právnická osoba v likvidaci;
 - (b) není proti němu vedeno konkursní řízení ani vyrovnací řízení ve smyslu zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „insolvenční zákon“) a takové řízení nebylo zastaveno či zrušeno z důvodu nedostatku majetku zhotovitele a dále není předlužen či neschopen plnit své splatné závazky vůči svým věřitelům;
 - (c) uzavřením smlouvy:
 - neporuší správní rozhodnutí orgánu státní správy České republiky;
 - neporuší ustanovení žádné dohody, smlouvy či jiného ujednání, které uzavřel se třetí osobou;
 - nebude mít za následek újmu nebo požadavek na splacení jakéhokoli správního poplatku, dotací nebo jiného závazku zhotovitele;
 - (d) neučinil nic, ať již sám anebo za spolupráce či prostřednictvím třetí osoby, co by omezilo či znemožnilo dosažení účelu smlouvy.
- 6.2. Zhotovitel se zavazuje, že objednateli bezodkladně po vzniku takové skutečnosti písemně oznámí:
- (a) podání návrhu na prohlášení konkursu na majetek zhotovitele dle insolvenčního zákona; nebo
 - (b) podání návrhu na vyrovnání na majetek zhotovitele dle insolvenčního zákona; nebo
 - (c) vstup zhotovitele do likvidace; nebo
 - (d) splnění podmínek prohlášení konkursu na majetek zhotovitele, tj. zejména že zhotovitel je předlužen anebo insolventní; nebo
 - (e) rozhodnutí o provedení přeměny zhotovitele, zejména fúzí, převodem jmění na společníka či rozdělením, provedení změny právní formy zhotovitele či provedení jiných organizačních změn; nebo
 - (f) omezení či ukončení činnosti zhotovitele, která bezprostředně souvisí s předmětem smlouvy; nebo
 - (g) všechny skutečnosti, které by mohly mít vliv na přechod či vypořádání závazků zhotovitele vůči objednateli vyplývajících ze smlouvy či s touto smlouvou souvisejících; nebo
 - (h) rozhodnutí o zrušení zhotovitele.
- 6.3. Zhotovitel prohlašuje, že
- (a) je odborně způsobilý ke splnění všech svých závazků podle smlouvy, a to s ohledem na předmět plnění, se kterým se náležitě seznámil, a že
 - (b) před podpisem smlouvy se řádně seznámil a překontroloval předané materiální podklady a dokumentaci a řádně prověřil místní podmínky a všechny nejasné podmínky pro realizaci díla či jeho části si vyjasnil s objednatelem nebo místním šetřením,
 - (c) smlouva byla zhotovitelem řádně schválena a podepsána a zakládá platný závazek zhotovitele, vynutitelný vůči němu v souladu s podmínkami v ní uvedenými,
 - (d) podpisem ani plněním smlouvy zhotovitel neporušuje žádné ustanovení svých zakladatelských dokumentů ani žádnou jinou smlouvu nebo ujednání, jehož je zhotovitel stranou, nebo kterým je zhotovitel nebo jeho majetek vázán, ani žádný zákon či jiný právní předpis nebo rozhodnutí státního orgánu,
 - (e) podle nejlepšího vědomí zhotovitele proti němu neprobíhá žádné soudní, rozhodčí ani správní řízení, které by mohlo negativně ovlivnit platnost, účinnost nebo vymahatelnost smlouvy nebo plnění jakýchkoliv povinností zhotovitele podle smlouvy, ani nehrozí zahájení žádného takového řízení.
- 6.4. Zhotovitel se zavazuje:

- (a) při provádění předmětu díla postupovat s odbornou péčí a dodržovat právní předpisy a rozhodnutí orgánů veřejné správy,
 - (b) udržovat a obnovovat po celou dobu účinnosti smlouvy veškeré nezbytné souhlasy, povolení, oprávnění či licence potřebné k řádnému poskytování dodávek v souladu s právními předpisy, přičemž zhotovitel odškodní objednatele v plné výši v případě, že tak zhotovitel opomněl nebo opomene kdykoliv v průběhu trvání smlouvy učinit.
- 6.5. Objednatel je oprávněn postoupit jakákoliv práva a povinnosti ze smlouvy na kteroukoliv třetí osobu, s čímž zhotovitel podpisem smlouvy vyslovuje svůj souhlas.
- 6.6. Zhotovitel se zavazuje uhradit objednateli do deseti dnů poté, kdy k tomu bude objednatel písemně vyzván, veškeré pokuty či další sankce, které byly objednateli vyměřeny (pravomocným rozhodnutím) státními orgány v souvislosti s porušením povinností zhotovitele stanovených smlouvou či obecně závaznými právními předpisy při provádění předmětu díla. Úhrada bude provedena na účet objednatele uvedený v záhlaví smlouvy.
- 6.7. Objednatel neudělil zhotoviteli žádné oprávnění uzavírat pracovně právní či jiné vztahy jménem objednatele nebo jednat jménem objednatele. Současně smluvní strany dohodly, že každá osoba zaměstnaná nebo jinak využívaná zhotovitelem při provádění předmětu díla bude placena zhotovitelem a bude považována pro účely smlouvy za zaměstnance zhotovitele.
- 6.8. Objednatel prohlašuje, že podpisem ani plněním smlouvy objednatel neporušuje žádné ustanovení svých zakladatelských dokumentů ani žádnou jinou smlouvu nebo ujednání, jehož je objednatel stranou, nebo kterým je objednatel nebo jeho majetek vázán, ani žádný zákon či jiný právní předpis nebo rozhodnutí státního orgánu.

VII. Nebezpečí škody

- 7.1. Zhotovitel zodpovídá za škodu, která vznikne objednateli ztrátou nebo poškozením dat, jestliže tato škoda vznikne důsledkem činnosti zhotovitele.
- 7.2. Objednatel zodpovídá za škodu, způsobenou na zapůjčeném zařízení, které je v majetku zhotovitele a toto zařízení bylo zapůjčeno objednateli.
- 7.3. Zhotovitel je povinen provádět bezpečnostní zálohy dat v souladu s pravidly běžnými pro nakládání s daty v informačních systémech.
- 7.4. Zhotovitel odpovídá objednateli za škodu způsobenou objednateli zaviněným porušením povinností stanovených touto smlouvou.

VIII. Podmínky provádění plnění

- 8.1. Zhotovitel se zavazuje:
- (a) zajistit provádění předmětu díla tak, aby provádění předmětu smlouvy v co nejmenší míře omezovalo činnost objednatele;
 - (b) zajistit provádění předmětu díla tak, aby provádění předmětu díla bylo prováděno pod odborným dozorem zhotovitele, který bude garantovat dodržování postupů nabídnutých zhotovitelem v nabídce nebo postupů dohodnutých s objednatel v průběhu plnění; totéž platí pro práce poddodavatelů;
 - (c) neprodleně, nejpozději však do tří pracovních (3) dnů, písemně oznámit objednateli veškeré skutečnosti a okolnosti, které při poskytování dodávek zjistil nebo se o nich dozvěděl a které mohou mít vliv na poskytování plnění;
 - (d) vyvstane-li v průběhu provádění předmětu smlouvy nutnost upřesnění způsobu jeho provedení, neprodleně si vyžádat předchozí písemný souhlas či pokyn objednatele;
 - (e) písemně upozornit objednatele na nevhodnost, případně nepřipustnost podkladových materiálů, pokynů a věcí, které mu byly předány objednatel nebo objednatel požadovaných změn, ať již z hlediska důsledků pro jakost a provedení předmět smlouvy či rozporu s podklady pro uzavření smlouvy, ustanoveními nebo rozhodnutími orgánů veřejné správy či obecně

závaznými právními předpisy či jinými normami, a to bezodkladně poté, co tuto skutečnost zjistí či mohl zjistit. V případě, že objednatel bude, i přes upozornění zhotovitele, písemně trvat na užití podkladových materiálů, pokynů a věcí, které byly zhotoviteli předány objednatelem, je zhotovitel oprávněn odmítnout jejich plnění pouze tehdy, pokud by se jejich splněním mohl vystavit správnímu či trestnímu postihu;

- (f) vždy předkládat návrhy veškerých písemných podkladů a dokumentů souvisejících s poskytováním plnění, nestanovuje-li zadávací dokumentace či dohoda stran jinak.
- (g) při plnění dodržovat povinnosti stanovené čestným prohlášením. Objednatel je oprávněn plnění povinností vyplývajících z čestného prohlášení kdykoliv kontrolovat, a to i bez předchozího ohlášení zhotoviteli. Je-li k provedení kontroly potřeba předložení dokumentů, zavazuje se zhotovitel k jejich předložení nejpozději do 2 pracovních dnů od doručení výzvy objednatele.

8.2. Zhotovitel bude svým jménem projednávat a hradit náklady vyplývající z projednaných záležitostí přímo souvisejících s jeho činností při realizaci předmětu smlouvy, které jsou v jeho kompetenci a za které plně odpovídá.

Zhotovitel na sebe přejímá zodpovědnost a ručení za škody způsobené všemi osobami zúčastněnými na provádění předmětu smlouvy na straně zhotovitele po celou dobu provádění předmětu smlouvy, stejně tak za škody způsobené svou činností objednateli nebo třetím osobám.

Zhotovitel není oprávněn postoupit jakákoliv práva anebo povinnosti ze smlouvy na třetí osoby bez předchozího písemného souhlasu objednatele.

Zhotovitel není oprávněn pověřit provedením předmětu díla ani jakékoli jeho části jinou osobu bez předchozího písemného souhlasu objednatele.

Zhotovitel je povinen:

- (a) zajistit a financovat veškeré poddodavatelské práce a nese za ně záruku vůči objednateli v plném rozsahu dle smlouvy,
- (b) v případě, že prokazoval splnění kvalifikačních předpokladů za pomoci poddodavatelů, zajistit, aby příslušné plnění prováděli poddodavatelé uvedeni v nabídce,
- (c) zajistit, aby všichni poddodavatelé měli platná příslušná oprávnění, koncese, certifikace, licence a rovněž odbornou kvalifikaci a dostatek odborných zkušeností, jež jsou nezbytné pro poskytování příslušných částí dodávek dle jejich smluv se zhotovitelem,
- (d) předložit objednateli doklady o odborné způsobilosti poddodavatele před zahájením prací každým poddodavatelem.
- (e) jednat s poddodavateli v souladu se zásadami poctivého obchodního styku, tzn. zejména uhradit poddodavatelům sjednanou cenu za řádné a včasné poskytnutí příslušných částí dodávek.

8.3. Zhotovitel se zavazuje ve lhůtách stanovených v příloze č. 1 (Technická specifikace) reagovat na nahlášené chyby funkčnosti či požadavky na servisní zásah a též zahajovat a ukončovat odstraňování uvedených chyb funkčnosti a uvedené servisní zásahy.

8.4. V případě zjištění závad či nedostatků musí být o těchto zjištěných skutečnostech sepsán zápis a stanoveny termíny jejich odstranění.

8.5. Objednatel je oprávněn:

- (a) sám či prostřednictvím třetí osoby vykonávat v místě provádění předmětu díla dozor objednatele a v jeho průběhu zejména sledovat, zda jsou práce prováděny podle smlouvy a právních předpisů;
- (b) pokud zhotovitel nesplní jakoukoliv povinnost podle smlouvy a nesplní ji ani v dodatečně lhůtě stanovené smlouvou, jinak v dodatečně přiměřené lhůtě stanovené objednatelem, jež však nebude delší než třicet dnů, je objednatel, aniž by tím byla dotčena jakákoliv jiná práva a nároky objednatele dle smlouvy, oprávněn, nikoliv však povinen, podle svého uvážení splnit povinnost zhotovitele nebo pověřit splněním této povinnosti jiné osoby na náklady zhotovitele,

- (c) po zhotoviteli požadovat, aby pro splnění veřejné zakázky nevyužíval člena týmu zhotovitele, který prokazatelně:

- plní své povinnosti nekompetentně nebo nedbale, nebo
- neplní nebo porušuje některá ustanovení smlouvy nebo právních předpisů,

příčemž takový člen týmu zhotovitele musí být po výzvě objednatele bez zbytečného odkladu nahrazen jiným členem s odpovídající kvalifikací a řádným plněním povinností ze smlouvy.

- 8.6. Objednatel si jako zadavatel v zadávací dokumentaci veřejné zakázky stanovil požadavky na vzdělání a odbornou kvalifikaci ve vztahu k fyzickým osobám, které se mají na plnění předmětu smlouvy podílet. Tyto fyzické osoby je možné měnit pouze se souhlasem objednatele, přičemž fyzické osoby, které se budou na plnění předmětu smlouvy nově podílet, musí splňovat stejné kvalifikační předpoklady jako nahrazované fyzické osoby. Objednatel nebude udělení souhlasu bezdůvodně odírat.
- 8.7. Pokud dojde v průběhu plnění předmětu smlouvy k výměně zařízení, např. z důvodu skončení jeho životnosti, může plnění předmětu smlouvy pokračovat příslušnou aktualizací provozní dokumentace, případně katalogových listů či jiné pořizované dokumentace, pokud se tak smluvní strany dohodnou. V opačném případě se smluvní strany zavazují uzavřít dodatek smlouvy v souladu s platnou legislativou.

IX. Záruka za jakost

- 9.1. Na poskytované služby a spotřební materiál poskytuje zhotovitel záruku v délce 3 měsíců.

X. Smluvní pokuty a úrok z prodlení, odpovědnost za škodu

- 10.1 Smluvní strany se dohodly, že v případě nepravdivosti prohlášení v ustanovení článku VI. odst. 6.1. a 6.3. nebo porušení některé povinnosti sjednané v článku V. a VI. odst. 6.2. a 6.4. této smlouvy zhotovitelem je zhotovitel povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 3.000 Kč. Smluvní pokutu lze uložit opakovaně.
- 10.2. Smluvní strany se dohodly na tom, že v případě porušení ustanovení článku VIII. odst. 8.3. smlouvy zhotovitelem je zhotovitel povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši:
- a. Dostane-li se zhotovitel do prodlení s reakční dobou na incident kategorie „SLA-3“, chyba kategorie A nebo kategorie B, je zhotovitel povinen uhradit smluvní pokutu ve výši 3.000,- Kč za každou započatou hodinu prodlení.
 - b. Dostane-li se zhotovitel do prodlení s odstraněním vady incidentu kategorie „SLA-3“, chyba kategorie A, je zhotovitel povinen uhradit smluvní pokutu ve výši 3.000,- Kč za každou započatou hodinu prodlení.
 - c. Dostane-li se zhotovitel do prodlení s reakční dobou na incident kategorie „SLA-2“, chyba kategorie A nebo kategorie B nebo kategorie C, je zhotovitel povinen uhradit smluvní pokutu ve výši 10.000 Kč za každý započatý den prodlení.
 - d. Dostane-li se zhotovitel do prodlení s odstraněním vady incidentu kategorie „SLA-2“, chyba kategorie A nebo kategorie B, je zhotovitel povinen uhradit smluvní pokutu ve výši 5.000 Kč za každý započatý den prodlení.
- 10.3. Zjistí-li objednatel porušení kterékoliv povinnosti vyplývajících z čestného prohlášení, je oprávněn po zhotoviteli požadovat a zhotovitel je povinen uhradit smluvní pokutu ve výši 5.000 Kč za každý zjištěný případ.
- 10.4. Smluvní strany se dohodly na tom, že v případě prodlení s úhradou odměny dle ustanovení čl. IV smlouvy je objednatel povinen uhradit zhotoviteli úrok z prodlení ve 0,1 % (slovy: jedna desetina procenta) z nezaplacené částky za každý den prodlení.
- 10.5. Smluvní pokuta je splatná do 21 dní ode dne, kdy byla povinné straně doručena písemná výzva k jejímu zaplacení ze strany oprávněné strany, a to na účet oprávněné strany uvedený v písemné výzvě, případně může být smluvní pokuta uhrazena i formou poskytnutí slevy z částky pro zajištění servisních služeb. Ustanovením o smluvní pokutě není dotčeno právo oprávněné strany na náhradu škody v plné výši s tím, že zaplacená smluvní pokuta se na úhradu škody nezapočítává. Případným odstoupením od smlouvy nárok na úhradu smluvní pokuty nezaniká.

XI. Ukončení smlouvy

- 11.1. Smluvní strany se dohodly, že smlouvu mohou ukončit pouze za podmínek dále upravených ve smlouvě anebo v případech, které stanoví zákon.
- 11.2. Odstoupení od smlouvy musí být provedeno písemnou formou a je účinné okamžikem jeho doručení druhé straně smluvního vztahu. Odstoupením od smlouvy se smlouva od okamžiku doručení projevu vůle směřujícího k odstoupení od smlouvy druhé smluvní straně ruší.
- 11.3. Výpovědi či odstoupením nejsou dotčena práva a povinnosti stran vzniklé před účinností ukončení smlouvy.
- 11.4. Odstoupení od smlouvy ze strany objednatele – objednatel je oprávněn odstoupit od smlouvy v těchto případech:
 - (a) Zhotovitel poruší povinnost ze smlouvy zvláště závažným způsobem, a to zejména dlouhodobým a opakovaným nedodržením parametrů servisních služeb (tzn. více jak tři případy nedodržení parametrů servisních služeb během šesti po sobě jdoucích měsíců) podle přílohy č. 1 Zadávací dokumentace (Technická specifikace),
 - (b) Zhotovitel poruší povinnost mlčenlivosti dle čl. XV. odst. 15.6. Smlouvy,
 - (c) Zhotovitel přestane být subjektem oprávněným poskytovat služby dle smlouvy.
- 11.5. V případě odstoupení od smlouvy ze strany objednatele vzniká objednateli vůči zhotoviteli nárok na úhradu prokázaných vícenákladů (tj. nákladů vynaložených objednatelem nad cenu za provedení předmět díla) vynaložených na dokončení předmětu smlouvy třetí osobou a na úhradu škod vzniklých prodlením se splněním předmětu smlouvy. Nárok objednatele účtovat zhotoviteli smluvní pokutu tím nezaniká.
- 11.6. Odstoupením od smlouvy nebudou dotčena plnění zhotovitele podle smlouvy převzatá objednatelem před účinností odstoupení ani povinnost objednatele uhradit zhotoviteli část odměny připadající na taková plnění. Objednatel si ponechá taková plnění zhotovitele a zhotovitel si ponechá část odměny připadající na tato plnění.
- 11.7. Výpověď smlouvy ze strany objednatele – objednatel je oprávněn smlouvu vypovědět s výpovědní lhůtou dva (2) měsíce, jež počíná běžet prvního dne měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena zhotoviteli.
- 11.8. Rozhodnutí objednatele vypovědět smlouvu není na újmu jakýmkoli dalším právům objednatele vyplývajícím ze smlouvy, právních předpisů nebo vzniklým z jiného titulu.
- 11.9. Výpověď smlouvy ze strany zhotovitele – zhotovitel je oprávněn smlouvu vypovědět s výpovědní lhůtou šesti (6) měsíců, jež počíná běžet prvního dne měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena objednateli.
- 11.10. Rozhodnutí zhotovitele vypovědět smlouvu není na újmu jakýmkoli dalším právům zhotovitele vyplývajícím ze smlouvy.

XII. Adresy pro doručování

- 12.1. Smluvní strany smlouvy se dohodly následujícím způsobem na adrese pro doručování písemné korespondence:
 - (a) adresa pro doručování objednateli je: Závodní 390/98C, 360 06 Karlovy Vary, datová schránka: 7eumahf
 - (b) adresa pro doručování zhotoviteli je: Praha 4 - Michle, Za Brumlovkou 266/2, PSC 14022
datová schránka: d79ch2h
- 12.2. Smluvní strany se dohodly, že v případě změny sídla, a tím i adresy pro doručování, budou písemně informovat o této skutečnosti bez zbytečného odkladu druhou smluvní stranu. Do doby nové adresy doručování se doručuje na stávající adresy.

XIII. Doručování

- 13.1. Smluvní strany se dohodly, že doručovat si budou zejména prostřednictvím datových schránek. Jiným způsobem (osobně nebo prostřednictvím držitele poštovní licence) je doručování možné pouze v případě, že je to vzhledem ke všem okolnostem vhodnější a doručování prostřednictvím datové schránky není možné (z důvodu času nebo věcně). Smluvní strany jsou povinny udržovat nastavení své datové schránky tak, aby doručování běžných písemností v souvislosti s touto smlouvou umožňovaly (viz § 18a odst. 1 zákona č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů). Smluvní strany jsou dále povinny zajistit, aby se do datové schránky přihlásila oprávněná osoba od podpisu smlouvy minimálně každý třetí pracovní den. Porušení této povinnosti má pro účely smlouvy za následek, že zásilka platí za odmítnutou, resp. že bylo doručení zmařeno.
- 13.2. Aniž by tím byly dotčeny další prostředky, kterými lze prokázat doručení, má se za to, že oznámení bylo řádně doručené:
- (a) při doručování osobně:
- dnem faktického přijetí oznámení příjemcem; nebo
 - dnem, v němž bylo doručeno osobě na příjemcově adrese určené k přebírání listovních zásilek; nebo
 - dnem, kdy bylo doručováno osobě na příjemcově adrese určené k přebírání listovních zásilek, a tato osoba odmítla listovní zásilku převzít; nebo
 - dnem, kdy příjemce při prvním pokusu o doručení zásilku z jakýchkoli důvodů nepřevzal či odmítl zásilku převzít, a to i přesto, že se v místě doručení nezdržuje, pokud byla na zásilce uvedena adresa pro doručování dle článku XII. odst. 12.1., resp. 12.2. smlouvy.
- (b) při doručování prostřednictvím držitele poštovní licence:
- se má za to, že došla zásilka odeslaná s využitím provozovatele poštovních služeb došla třetí pracovní den po odeslání, byla-li však odeslána na adresu v jiném státu, pak patnáctý pracovní den po odeslání, a to doručování na adresy pro doručování dle článku XII. odst. 12.1., resp. 12.2. smlouvy.
- (c) při doručování do datové schránky:
- okamžikem přihlášení oprávněné osoby do datové schránky,
 - pro případ, že se do datové schránky oprávněná osoba nepřihlásí ani čtvrtý pracovní den od dodání zprávy do datové schránky, platí, že zásilka je doručena pátým pracovním dnem od odeslání analogicky podle § 570 věta za středníkem občanského zákoníku pro zmaření doručení.

XIV. Autorské právo a ochrana duševního vlastnictví

- 14.1. Veškerá data zpracovávaná při poskytování služeb dle smlouvy jsou ve vlastnictví objednatele; tedy objednatel je dle dohody stran pořizovatelem příslušných databází ve smyslu § 89 zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů.
- .
- 14.2. Pokud zhotovitel v průběhu plnění předmětu smlouvy nahradí programové produkty podle článku I. odst. 1.2 novějšími, zavazuje se poskytnout odběrateli oprávnění k výkonu práva užít tyto nové programové produkty za stejných nebo výhodnějších podmínek ve vztahu k původnímu oprávnění.

XV. Ochrana informací

- 15.1. Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění smlouvy:
- (a) si mohou vzájemně úmyslně nebo i opominutím poskytnout informace, které budou považovány za důvěrné (dále „důvěrné informace“),

- (b) mohou jejich zaměstnanci získat vědomou činností druhé strany nebo i jejím opominutím přístup k důvěrným informacím druhé strany.
- 15.2. Strany se zavazují, že žádná z nich nezpřístupní třetí osobě důvěrné informace, které při plnění této smlouvy nebo v souvislosti s plněním smlouvy získala od druhé strany.
- 15.3. Za třetí osoby se nepovažují:
- (a) zaměstnanci stran a osoby v obdobném postavení,
 - (b) orgány stran a jejich členové a
 - (c) poddodavatelé zhotovitele,
- za předpokladu, že se podílejí na plnění smlouvy. Důvěrné informace jsou jim zpřístupněny výhradně za tímto účelem a zpřístupnění důvěrných informací je v rozsahu nezbytně nutném pro naplnění jeho účelu a za stejných podmínek, jaké jsou stanoveny stranám ve smlouvě.
- 15.4. Veškeré důvěrné informace zůstávají výhradním vlastnictvím předávající strany a přijímající strana vyvine pro zachování jejich důvěrnosti a pro jejich ochranu stejné úsilí, jako by se jednalo o její vlastní důvěrné informace. S výjimkou plnění smlouvy se obě strany zavazují neduplikovat žádným způsobem důvěrné informace druhé strany, nepředat je třetí straně ani svým vlastním zaměstnancům a zástupcům s výjimkou těch, kteří s nimi potřebují být seznámeni, aby mohli splnit smlouvu. Obě strany se zároveň zavazují nepoužít důvěrné informace druhé strany jinak než za účelem plnění smlouvy.
- 15.5. Smluvní strany se výslovně dohodly, že za důvěrné informace nejsou považovány informace poskytnuté v rámci veřejné zakázky, tzn. zadávací dokumentace, nabídka zhotovitele, smluvní dokumentace, jakož i informace a dokumentace předané zhotovitelem v rámci realizace předmětu plnění. Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené ve Smlouvě nepovažují za obchodní tajemství ve smyslu § 504 občanského zákoníku, tímto výslovně souhlasí se zveřejněním veškerých náležitostí a podmínek smlouvy nebo souvisejících dokumentů a informací včetně zveřejnění smlouvy jako celku, v rámci informací zpřístupňovaných veřejnosti bez stanovení jakýchkoli dalších podmínek, a to i prostřednictvím dálkového přístupu, zejména na webových stránkách objednatele. V případě utajovaných příloh (například podléhající obchodnímu tajemství) zhotovitel při podpisu smlouvy předal objednateli verzi strany nebo přílohy, která zůstane neveřejná – z této listiny musí být patrný alespoň obsah tohoto dokumentu.
- 15.6. Strany se zavazují v plném rozsahu zachovávat povinnost mlčenlivosti a povinnost chránit důvěrné informace vyplývající ze smlouvy a též z příslušných právních předpisů, zejména povinnosti vyplývající ze zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, a z Nařízení Evropského parlamentu a Rady 2016/679 Obecné nařízení na ochranu osobních údajů neboli GDPR (General Data Protection Regulation) v platném znění. Strany se v této souvislosti zavazují poučit veškeré osoby, které se budou podílet na plnění smlouvy, o výše uvedených povinnostech mlčenlivosti a ochrany důvěrných informací a dále se zavazují vhodným způsobem zajistit dodržování těchto povinností všemi osobami podílejícími se na plnění smlouvy.
- 15.7. Budou-li informace poskytnuté objednatelem či třetími stranami, které jsou nezbytné pro plnění smlouvy, obsahovat data podléhající režimu zvláštní ochrany podle zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, nebo podle Nařízení Evropského parlamentu a Rady 2016/679 Obecné nařízení na ochranu osobních údajů neboli GDPR (General Data Protection Regulation), zavazuje se zhotovitel zabezpečit splnění všech ohlašovacích povinností, které citovaný zákon vyžaduje po zpracovateli osobních údajů, a v případě, že v rámci plnění povinností dle smlouvy je zhotovitel povinen údaje od subjektů údajů též získat, pak je povinen obstatat předepsané souhlasy subjektů osobních údajů předaných ke zpracování.
- 15.8. Pokud jsou důvěrné informace poskytovány v písemné podobě nebo ve formě textových souborů na počítačových médiích, je předávající strana povinna upozornit přijímající stranu na důvěrnost takového materiálu jejím vyznačením alespoň na titulní stránce.
- 15.9. Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za důvěrné nepovažují informace, které:
- (a) se staly veřejně známými, aniž by to zavinila záměrně či opominutím přijímající strana,
 - (b) měla přijímající strana legálně k dispozici před uzavřením smlouvy, pokud takové informace nebyly předmětem jiné, dříve mezi smluvními stranami uzavřené smlouvy o ochraně informací,
 - (c) jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající strana dospěje nezávisle a je to schopna doložit svými záznamy nebo důvěrnými informacemi třetí strany,

- (d) po podpisu smlouvy poskytne přijímající straně třetí osoba, jež takové informace přitom nezíská přímo ani nepřímo od strany, jež je jejich vlastníkem.
- 15.10. Ustanovení tohoto článku není dotčeno ukončením účinnosti smlouvy z jakéhokoliv důvodu po dobu dalších 5 let od ukončení účinnosti smlouvy. Ochrana osobních údajů třetích osob není lhůtou omezena.
- 15.11. Zhotovitel bere na vědomí, že objednatel v software dodaném na základě této smlouvy bude zpracovávat osobní údaje. Software musí respektovat Nařízení EU a právní předpisy České republiky s ochranou osobních údajů související, zejména
- a) Nařízení Evropského parlamentu a Rady 2016/679 Obecné nařízení na ochranu osobních údajů neboli GDPR (General Data Protection Regulation) a
- b) Nařízení Evropského parlamentu a Rady č. 910/2014 o elektronické identifikaci a důvěryhodných službách pro elektronické transakce na vnitřním evropském trhu EIDAS
- a prohlašuje, že dodaný software odpovídá těmto a dalším předpisům týkajících se ochrany osobních údajů.

XVI. Společná ustanovení

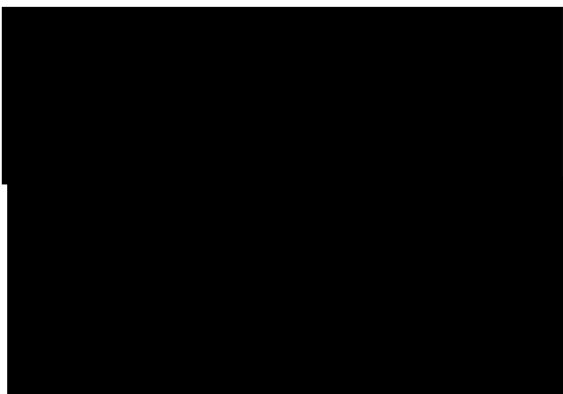
Pokud není v předchozích částech smlouvy uvedeno něco jiného, vztahují se na ně příslušné články společných ustanovení.

- 16.1. Smluvní strany se dohodly na tom, že jakákoliv peněžitá plnění dle smlouvy jsou řádně a včas splněna, pokud byla příslušná částka odepsána z účtu povinné strany ve prospěch účtu oprávněné smluvní strany (věřitele) nejpozději v poslední den splatnosti.
- 16.2. V případě sporů souvisejících se smlouvou se smluvní strany vždy pokusí o smírné řešení. Nedojde-li k takovému řešení a není-li dále uvedeno jinak, rozhodne o sporu místně a věcně příslušný soud objednatel.
- 16.3. Smluvní strany se zavazují:
- (a) vzájemně včas a řádně informovat o všech podstatných skutečnostech, které mohou mít vliv na plnění dle smlouvy,
- (b) vyvinout potřebnou součinnost k plnění smlouvy.
- 16.4. Přílohy uvedené v textu smlouvy a sumarizované v závěrečných ustanoveních smlouvy tvoří součást smlouvy.
- 16.5. Žádná strana neuděluje druhé straně právo užívat její ochranné známky či jiná označení (včetně ochranných známek či označení v rámci podniku) pro účely propagace nebo publikování bez předchozího písemného souhlasu druhé strany.
- 16.6. Smlouva nezakládá žádné zastoupení, společný podnik nebo partnerství mezi objednatel a zhotovitelem. Obě strany mohou svobodně uzavírat obdobné smlouvy s jinými stranami za účelem vývoje, nákupu či poskytování konkurenčních produktů a služeb.
- 16.7. Žádný z vedoucích projektu či zaměstnanců nebo konzultantů kterékoliv z obou stran není oprávněn poskytovat záruky třetím stranám, které nejsou součástí smlouvy a obě strany prohlašují, že se nespolehaly na žádná taková ústní či písemná prohlášení při poskytování záruk, s výjimkou oprávněných statutárních zástupců obou stran.
- 16.8. Žádná ze stran neuveřejní bez předchozího písemného souhlasu druhé strany žádné prohlášení týkající se smlouvy či projektu.
- 16.9. Pokud není uvedeno jinak, není ani jedna ze stran oprávněna jednat jménem druhé strany či zastupovat druhou stranu jakýmkoliv způsobem při smluvních jednáních.

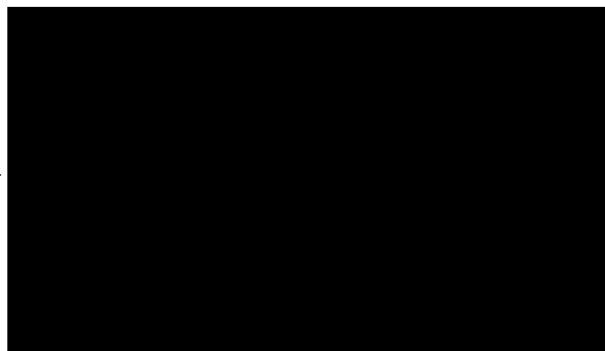
XVII. Závěrečná ustanovení

- 17.1. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem jejího uveřejnění objednatelům v Registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů.
- 17.2. Obě strany svým podpisem potvrzují, že smlouvu četly, rozumí jí a souhlasí s tím, že budou jejími podmínkami vázány. Dále souhlasí, že smlouva nahrazuje jakékoliv předchozí dohody mezi stranami a je nadřazena všem předchozím návrhům ústním či písemným a veškeré další komunikaci mezi oběma stranami vztahující se k předmětu smlouvy.
- 17.3. Tato smlouva může být měněna nebo doplňována pouze písemnými oboustranně odsouhlasenými, a průběžně číslovanými dodatky, podepsanými oprávněnými zástupci obou smluvních stran, které musí být obsaženy na jedné listině. Změna formy dodatků musí být sjednána písemně.
- 17.4. Pokud kterékoliv ustanovení smlouvy nebo jeho část bude neplatné či nevynutitelné, anebo se stane neplatným či nevynutitelným nebo bude shledáno neplatným či nevynutitelným soudem či jiným příslušným orgánem, pak tato neplatnost či nevynutitelnost nebude mít vliv na platnost či vynutitelnost ostatních ustanovení smlouvy nebo jejich částí.
- 17.5. Tato smlouva je v souladu § 211 odst. 3 zákona č. 134/2016 Sb. o zadávání veřejných zakázek ve znění pozdějších předpisů ve spojení se zákonem č. 300/2008 Sb. o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, ve znění pozdějších předpisů, uzavřena elektronicky.
- 17.6. Smluvní strany se dohodly, že v případě zániku právního vztahu založeného touto smlouvou zůstávají v platnosti a účinnosti i nadále ustanovení, z jejichž povahy vyplývá, že mají zůstat nedotčena zánikem právního vztahu založeného touto smlouvou.
- 17.7. Součástí smlouvy tvoří:
- Příloha č. 1: Technická specifikace
 - Příloha č. 2: Návrh zhotovitele – Popis nabízeného technického řešení
 - Příloha č. 3: Seznam kontaktních osob
 - Příloha č. 4: Kalkulace ceny služeb
- V případě rozporu mezi různými částmi smlouvy, není-li určeno jinak, mají přednost dokumenty této smlouvy v následujícím pořadí:
- technická specifikace
 - očíslované články smlouvy
 - návrh zhotovitele
 - ostatní přílohy.

V Karlových Varech dne dle data el. podpisu



V Praze dne dle data el. podpisu



Příloha č. 1 smlouvy o zajištění servisních služeb: Technická specifikace

Příloha má dvě části:

1. Technická specifikace veřejné zakázky evidční číslo 033220 dle zadávací dokumentace
2. Technická specifikace plnění v Části 3 - RED - Správa nahrávání hovorů

Každá část přílohy je navíc rozdělena do další dílčích oblastí:

- a) Společné požadavky, resp. konkrétní požadavky
- b) Stávající stav
- c) Technická specifikace plnění

Rozdělení do dílčích oblastí a), b), c) je důsledkem skutečnosti, že veřejná zakázka „Zajištění provozu ZOS ZZS KVK“ (evidční číslo veřejné zakázky: 033220) byla rozdělena do 7 částí a zhotovitel (tedy společnost O2 Czech Republic a.s.) plní pouze jednu část veřejné zakázky, konkrétně pouze část 3 – RED – Správa a nahrávání hovorů.

Technická specifikace dle zadávací dokumentace – společné požadavky

1. Předmět plnění veřejné zakázky

(1) Předmětem plnění veřejné zakázky je poskytování služeb zajištění provozu k souboru informačních systémů, aplikačního software a dalších souvisejících technologií (soubor dále také jen „IS ZZS KVK“ nebo „Systém“) využívaných ze strany Zdravotnické záchranné služby Karlovarského kraje, příspěvková organizace (ZZS KVK) pro provoz zdravotnického operačního střediska (ZOS), poskytování přednemocniční neodkladné péče (PNP) v terénu, sledování vozidel a vykazování poskytnuté péče zdravotním pojišťovnám. Většina technologií IS ZZS KVK byla pořízena v rámci projektu reg.č. CZ.1.06/3.4.00/11.07835 s názvem „Jednotná úroveň informačního systému operačního řízení a modernizace technologie pro příjem TV“ podpořeném z Integrovaného operačního programu (IOP), výzvy č. 11, který byl realizován v letech 2012-2015, a dalších návazných projektů.

(2) Cílem služeb bude zajišťovat provozuschopnost dále uvedených technologií, včetně specializovaných informačních systémů, aplikačního software, výpočetní infrastruktury, radio komunikací a dalších souvisejících technologií.

(3) Stávající stav IS ZZS KVK je výchozím stavem pro požadovaný předmět plnění veřejné zakázky (popis výchozího stavu je uveden dále v tomto dokumentu), tj. pro poskytování služeb zajištění provozu (dále také jen „servisní služby“). Servisní služby se vztahují i na případné budoucí úpravy Technologie ZZS KVK realizovaných v rámci dále poskytovaných služeb.

(4) V současné době je IS ZZS KVK v provozu a jsou k němu poskytovány servisní služby v souladu s uzavřenou smlouvou. Stávající servisní smlouva skončí k 31. 1. 2021, záměrem Objednatele je navázat na ukončení stávající smlouvy a zajistit servisní služby na další období.

(5) Před zahájením zajišťování servisních služeb v plném rozsahu proběhne tzv. inicializace, během které bude účastník seznámen se stavem jednotlivých zařízení na místě a následně je převezme do své správy.

(6) Objednatel nepředpokládá výměnu ani obměnu stávajícího systému IS ZZS KVK nebo jeho částí v rámci této veřejné zakázky, nicméně nevyklučuje ani obměnu ani upgrade částí IS ZZS KVK, pokud jsou nezbytné pro poskytování služeb poskytovatele a budou-li zajištěny všechny funkcionality stávajícího systému a splněny dále uvedené požadavky. Pokud poskytovatel nabídne výměnu nebo obměnu v jakémkoliv části Systému, jsou tyto změny součástí předmětu plnění, poskytovatel zahrne náklady na tyto změny do nabídkové ceny a popíše tyto změny do své nabídky tak, aby byl Objednatel schopen posoudit soulad změn s dále uvedenými požadavky a dopady takovýchto změn na svůj provoz.

1.1. Servisní služby – požadavky na úroveň služeb (SLA)

(1) Předmětem plnění této veřejné zakázky je zajištění servisních služeb v režimu, který zajišťuje optimální poměr mezi náklady na zajištění provozu a udržení kritických komponent Systému v nepřetržitém provozu. Detailní specifikace servisních služeb pro jednotlivé části je uvedena v technické specifikaci včetně tzv. katalogových listů.

V dalším textu jsou části, pro které je požadováno zajištění servisních služeb označovány také jako „zařízení“, „systémy“, „zařízení/systémy“ nebo „Prvek IT“.

(2) Pro servisní služby jsou definovány následující úrovně servisních služeb:

Úroveň služeb	Popis
---------------	-------

Úroveň služeb	Popis
SLA-1	Poskytování základních služeb technické podpory pro zajištění funkčnosti a provozuschopnosti daného zařízení, včetně technické podpory při opravě nebo výměně hardwarových komponent v případě poruchy, havárie nebo ztráty funkčnosti. Samotné zajištění opravy nebo výměny hardwarových komponent v případě jejich poruchy, havárie nebo ztráty funkčnosti není předmětem plnění.
SLA-2	Poskytování komplexních služeb technické podpory nad rámec základních služeb úrovně SLA-1, tj. poskytování hotline, kontaktního místa, garance reakční doby a doby odstranění závady (nebo snížení závady na nižší úroveň v daném časovém limitu).
SLA-3	Poskytování komplexních služeb technické podpory nad rámec základních služeb úrovně SLA-1, tj. poskytování hotline, kontaktního místa, garance reakční doby a doby odstranění závady (nebo snížení závady na nižší úroveň v daném časovém limitu). Poskytování služeb rozšířené podpory pro vybrané části (část 1 MZD, část 2 ZOS). Od SLA-2 se liší vyššími nároky na rychlost reakce a dobu vyřešení incidentu.

(3) V následující tabulce jsou uvedeny kategorie incidentů, které jsou následně využity pro potřeby stanovení reakčních dob jednotlivých úrovní servisních služeb:

Kategorie incidentu	Popis
A	<p>Situace, kdy Systém nebo část Systému není funkční, z důvodů na straně Systému nebo jeho části, na niž je účastník povinen poskytovat servisní služby, za incident kategorie A se považuje stav, kdy je splněna alespoň jedna z následujících podmínek:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. celková nefunkčnost Systému; b. nemožnost využívat klíčové funkcionality systému (příjem tísňové výzvy, vyslání prostředku a komunikační prostředky); c. nefunkčnost části systému, která se projevuje pro více jak 5 uživatelů; d. nemožnost využívat mobilní části systému (mobilní zadávání dat nebo sledování vozidel nebo navigačního software) pro více než 5 zařízení; e. závažné porušení bezpečnosti – přístup k systému a datům bez autentifikace, či autorizace (obejití přístupových práv); neoprávněný přístup k technickým prostředkům; neoprávněné zacházení s daty (přístup neodpovídající přiřazené roli v systému); přihlášení do systému pomocí neplatných certifikátů, či hesel; přístup k systému (jiným systémem, nebo fyzickou osobou) pomocí jiných služeb než definovaných; a jiné, které ohrožují integritu, důvěryhodnost, či neodvolatelnost uložených a poskytovaných dat.

Kategorie incidentu	Popis
B	Situace, kdy Systém nebo část Systému je částečně funkční, umožňuje částečné poskytování služeb, po přechodnou dobu se sníženým komfortem uživatelů, případně provizorním způsobem z důvodů na straně Systému nebo jeho části, na niž je účastník povinen poskytovat servisní služby. Případně bezpečnostní problémy mimo kategorii A, které ale neohrožují klíčové funkcionality řešení, Systém je možné provozovat v omezeném rozsahu, neohrožujícím jeho věrohodnost a zajišťujícím kompletnost a úplnost zpracovávaných dat.
C	Nedostatky a vady drobného rozsahu, které nebrání užívání Systému nebo jeho části, nicméně nejsou v souladu s předaným a dokumentovaným stavem Systému nebo jeho části.

(4) V následující tabulce jsou pro jednotlivé úrovně servisních služeb definovány maximální doby pro dílčí úkony (parametry SLA), které musí být dodrženy:

Úroveň služeb	Kategorie incidentu A		Kategorie incidentu B		Kategorie incidentu C	
	Reakce	Vyřešení	Reakce	Vyřešení	Reakce	Vyřešení
SLA-1	2 pracovní dny	4 pracovní dny	4 pracovní dny	15 pracovních dní	15 pracovních dní	Po dohodě s Objednatelem
SLA-2	24 hodin	48 hodin	NBD	4 pracovní dny	2 pracovní dny	Po dohodě s Objednatelem
SLA-3	4 hodiny (12 hodin)	12 hodin (36 hodin)	8 hodin (12 hodin)	2 pracovní dny	2 pracovní dny	Po dohodě s Objednatelem

Údaje v závorkách platí v případě, že hlášení závady bylo přijato poskytovatelem servisních služeb mimo pracovní dobu, pracovní doba je v pracovní dny od 8:00 do 17:00.

V případě služby SLA-1 se doba počítá od okamžiku, kdy má dodavatel k dispozici všechny potřebné komponenty v plně funkčním stavu (opravy nebo výměny hardwarových komponent nejsou součástí plnění).

(5) V rámci technické specifikace jsou používány tyto definice:

Pojem	Význam
Incident (Požadavek)	Indikovaný problém technologie, případně části Systému, který není v souladu s dokumentovaným stavem akceptovaného řešení.
Reakce (Reakční doba)	Doba mezi nahlášením incidentu a potvrzením přijetí a zahájením řešení incidentu účastníkem.
Vyřešení (Doba vyřešení)	Doba mezi nahlášením incidentu a vyřešením a předáním k ověření. Doba potřebná na ověření vyřešení ze strany Zákazníka není započítávána do Doby vyřešení. Vyřešením je chápáno i snížení úrovně incidentu v daném čase a tím prodloužení doby pro řešení v souladu s nižší úrovní incidentu.
SLA	Konkrétní smluvní parametry pro poskytování služeb v daných úrovních servisních služeb.
NBD	Následující pracovní den od doby nahlášení incidentu.

Pojem	Význam
On-site/Off-site	Uchazeč zajistí fyzickou přítomnost pracovníka (specifikace požadované role je uvedena v katalogových listech) do 60 min od nahlášení požadavku v době uvedené jako „on-site“ v běžných pracovních dnech, např. pro „8-17 on-site, 17- 8 off-site“ to je doba od 8h do 17h. V době uvedené jako „off-site“ je rozhodnutí o fyzické přítomnosti pracovníka plně pod kontrolou účastníka, který je povinen zajistit služby dle podmínek SLA. Podmínky „on-site/off-site“ v žádném případě nenahrazují ostatní požadavky na zabezpečení služby, včetně SLA, pouze upřesňují požadavky zadavatele na fyzickou přítomnost pracovníků účastníka.
BE (Best Effort)	Uchazeč vyvine maximální možné úsilí na provedení požadavku a zejména na zajištění požadovaných parametrů Prvku IT v nejkratší možné době.

(6) Zadavatel požaduje v maximální míře zajistit dostupnost a spolehlivost všech spravovaných systémů – kritické části systému musí být vysoce dostupné, tzn., že musí být zajištěna HW a SW prostředky jejich maximální odolnost proti výpadkům. Zadavatel požaduje zajistit níže uvedenou minimální požadovanou dostupnost a spolehlivost dle jednotlivých částí systémů:

Kód	Označení služby	Úroveň SLA	Název služby
Část 1 - MZD - Služby provozu MZD, EKP, POJ			
S.1.1	S-IS-MZD	SLA-3	Správa MZD
S.1.2	S-IS-EKP	SLA-3	Správa EKP
S.1.3	S-IS-POJ	SLA-3	Správa POJ
Část 2 - ZOS - Služby provozu ZOS, GIS			
S.2.1	S-IS-ZOS	SLA-3	Správa ZOS
S.2.2	S-IS-GIS	SLA-3	Správa GIS
Část 3 - RED - Správa nahrávání hovorů			
S.3.1	S-IS-RED	SLA-2	Správa nahrávání hovorů
Část 4 - CAR - Služby provozu sledování vozidel			
S.4.1	S-CAR-GPS	SLA-2	Správa přístrojů GPS
S.4.2	S-CAR-AVL	SLA-3	Správa AVL
S.4.3	S-CAR-EKJ	SLA-2	Správa EKJ
Část 5 - INT - Služby provozu integrace radio a telefonie			
S.5.1	S-INT-PEG	SLA-3	Správa integrace sítě Pegas
S.5.2	S-INT-TEL	SLA-3	Správa integrace telefonie
Část 6 – RAD – Služby provozu radiokomunikací Pegas			
S.6.1	S-RAD-INT	SLA-3	Správa integrace API-CC
S.6.2	S-RAD-PEG	SLA-3	Správa zařízení sítě Pegas
Část 7 - INF - Služby provozu infrastruktury			
S.7.1	S-INF-DESK	SLA-3	Správa virtualizovaných desktopů

S.7.2	S-INF-VIRT	SLA-3	Správa virtualizačního prostředí včetně zálohování
S.7.3	S-INF-DB	SLA-3	Správa databází
S.7.4	S-INF-OS	SLA-3	Správa operačních systémů včetně AD
S.7.5	S-INF-SRV	SLA-3	Správa serverů včetně racků
S.7.6	S-INF-STR	SLA-3	Správa datového úložiště
S.7.7	S-INF-LAN	SLA-3	Správa LAN, firewallů a VPN
S.7.8	S-INF-PROJ	SLA-2	Správa koncových zařízení a sdílených systémů
S.7.9	S-INF-HD	SLA-3	Služby HelpDesk

(7) Účastník je povinen zajistit jednotný čas na všech zařízeních, které bude mít ve správě, tzn. synchronizace klientů a systémů s Objednatelům určeným time serverem.

(8) V rámci poskytování služeb je nezbytné zajištění ochrany osobních údajů a bezpečnosti v souladu s legislativou a moderními principy – Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob (GDPR), zákona č. 181/2014 Sb. – Zákon o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti) a požadavky kladené na KII.

(9) Zadavatel požaduje zajistit udržení stávající bezpečnosti předmětu díla po celou dobu zajišťování servisních služeb minimálně v rozsahu:

(a) Autorizace, autentifikace uživatelů a uživatelská oprávnění zajišťující přístup jen ke schváleným informacím a funkcím a to včetně návaznosti na ochranu osobních údajů.

(b) Zabezpečení komunikace mezi moduly informačního systému, informačními systémy v rámci integrace a další výměně dat - preferovaná je integrace na principu webových služeb, které budou zabezpečeny protokolem SSL s použitím obousměrné autentizace.

(c) Využití moderních principů ochrany a zabezpečení dat (principy zálohování) a provozu informačních systémů (redundance, Fail-Over/Fail-Back a další).

(10) Zadavatel požaduje zajištění projektového vedení realizace předmětu plnění ze strany Uchazeče a jeho případných subdodavatelů po celou dobu realizace předmětu plnění.

(11) Rámcový rozsah a specifikace servisních služeb jsou dále upřesněny v příloze 1c – technické specifikaci pro každou část.

(12) Uchazeč dle svého uvážení může doplnit v nabídce další služby, které jsou dle jeho názoru nezbytné pro úspěšnou realizaci zakázky.

(13) V případě nedodržení požadavků na úroveň SLA může být Zadavatelem uplatněna smluvní sankce, definovaná ve Příloze 2 (Smlouva o podpoře provozu).

1.2. Servisní služby – požadavky na dostupnost

(1) Uchazeč se dále zavazuje dodržovat při řešení požadavků tzv. garanci dostupnosti Systému. Garance dostupnosti je definována pro vybrané části Systému a definuje Zadavatelem akceptovatelnou dobu, po kterou je možné během kalendářního měsíce, aby daná část Systému nebyla dostupná.

(2) V případě nedodržení požadavků na dostupnost vybraných částí Systému může být Zadavatelem uplatněna smluvní sankce, definovaná ve Příloze 2 (Smlouva o podpoře provozu).

1.3. Vyloučení z předmětu plnění

- (1) Součástí služeb není prodloužení záruky a podpory výrobců stávající infrastruktury/zařízení a související služby. Za zajištění záruky a maintenance/podpory výrobce na infrastrukturu/zařízení odpovídá Objednatel včetně nezbytné součinnosti poskytovatele záruky a maintenance/podpory výrobce.
- (2) Předmětem předmětu plnění není zajištění v rámci požadavků neuvedené komunikační infrastruktury (sítě apod.) mezi jednotlivými prvky systému. ZZS zajistí nezbytná síťová propojení pro realizaci předmětu plnění a provoz řešení.
- (3) Předmětem předmětu plnění není zajišťování funkčnosti integrací na další informační systémy ZZS KVK, které nejsou explicitně uvedeny v rámci výchozího stavu dílčích částí Systému.
- (4) Předmětem předmětu plnění není spotřební materiál využívaný v následném provozu Systému neuvedený v rámci požadavků na předmět plnění.

1.4. Servisní dokumentace

- (1) Zadavatel požaduje před zahájením realizace předmětu plnění zpracování Servisní dokumentace, která bude zahrnovat informace a pracovní postupy pro všechny činnosti potřebné pro řádné plnění předmětu plnění. Servisní dokumentace musí být před zahájením prací schválena zadavatelem.
- (2) Servisní dokumentace musí zohlednit podmínky stávajícího stavu a musí obsahovat minimálně tyto části:
 - (a) Detailní popis všech postupů a procesů při zajišťování podpory provozu. Popis musí plně pokrývat všechny systémy a komponenty pro které je podpora provozu zajišťována.
 - (b) Detailní popis způsobu a rozsahu předávání informací o poskytované službě, včetně vzorů reportů a frekvenci jejich předávání zadavateli.
 - (c) Způsob zajištění projektového řízení na straně účastníka pro realizaci předmětu plnění.
 - (d) Detailní popis zajištění bezpečnosti informací.
 - (e) Návrh akceptačních kritérií a akceptačních testů zahrnující všechny případy, kdy dochází k servisním zásahům, které mění konfiguraci nebo v rámci kterých dojde k výměně části komponenty nebo systémů.
 - (f) Detailní popis údržby systémů.
- (3) V rámci nabídky účastník předloží návrh obsahu servisní dokumentace a ukázkou zpracování alespoň 3 libovolných postupů při zajišťování služeb podpory provozu, celkem v rozsahu max. 10 stran A4. Zadavatel si vyhrazuje právo přizpůsobit rozdělení obsahu a objemu servisní dokumentace jednotlivým částem dle potřeb při zahájení realizace předmětu plnění.

1.5. Systémová a ostatní dokumentace

- (1) Uchazeč je povinen udržovat systémovou, uživatelskou, bezpečnostní a provozní dokumentaci v aktuálním stavu po celou dobu předmětu plnění.
- (2) Aktuální verze systémové, uživatelské, bezpečnostní a provozní dokumentace budou účastníkovi předány při zahájení realizace předmětu plnění.

(3) Dokumenty budou zpracovávány v následujících programech elektronicky a uloženy v následujících formátech:

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

(4) Preferovaná forma předávaných dokumentů, které nebudou vyžadovat podpisy konkrétních osob je elektronicky, a to emailem na kontaktní osobu. K předávání a k archivaci souborů se používají elektronická média (CD/DVD) s možností pouze zápisu, nikoliv přepisovatelná.

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

(6) Veškerá dokumentace musí být zhotovena výhradně v českém jazyce, bude dodána v 1x kopii v elektronické formě a na vyžádání zadavatele také 1x kopie v papírové formě.

1.6. Předávání informací o poskytované službě

(1) Uchazeč zpracuje a poskytne Zadavateli každý měsíc souhrn informací v elektronické formě o poskytovaných službách (report), ve kterém je popsán průběh realizace plnění za uplynulé období, včetně přehledu dodržování SLA parametrů, provedené služby a návrh doporučených opatření pro další období pro zvýšení bezpečnosti a dostupnosti systémů a prevenci incidentů.

(2) Report bude za příslušné období vždy obsahovat minimálně:

- a. Popis úkonů prováděných v rámci poskytování služeb podpory provozu
- b. Popis incidentů včetně přesného času nahlášení incidentu a vyřešení incidentu s rozlišením na minuty, počet incidentů, přehled incidentů v daném vyhodnocovacím období včetně vyhodnocení dodržení požadované úrovně SLA.
- c. Informace o nedodržení garance dostupnosti a vyhodnocení splnění maximálních limitů SLA.
- d. Informace o provedených změnách na Prvcích IT spojených s poskytováním služby.
- e. Informace o bezpečnostních incidentech zjištěných v souvislosti s poskytováním služby.
- f. Požadavek na součinnosti Zadavatele, požadované Uchazečem, k tomu, aby mohl dostát svým závazkům v poskytování předmětné služby.

1.7. Harmonogram poskytování služeb

(1) V průběhu poskytování služeb je Uchazeč povinen sestavovat harmonogram poskytovaných služeb. Harmonogram bude připravován vždy na dobu nejméně 1 měsíc dopředu a plán musí být předán zadavateli ke schválení nejpozději 3 pracovní dny před započatím realizace poskytování služeb na dané období.

(2) Harmonogram bude obsahovat časový rozvrh služeb a činností, případně jejich částí, které mají pravidelný charakter (profylaxe, údržba apod.), případně které jsou předvídatelné (instalace patchů, upgradů atd.).

(3) Všechny provozní činnosti musí být přednostně prováděny v době minimální zátěže dotčených systémů, mimo pracovní dobu a mimo dobu, kdy probíhá servis na informačních systémech zadavatele.

1.8. Způsob poskytování služeb

- (1) Plnění je poskytováno zejména následujícím způsobem:
 - (a) Prostřednictvím pracovníka Uchazeče přímo na pracovišti Zadavatele,
 - (b) Prostřednictvím pracovníka Uchazeče Vzdálenou správou,
 - (c) Prostřednictvím pracovníka Uchazeče formou vzdálené konzultace,
 - (d) Po dohodě smluvních stran automatizovanými nástroji při Monitorování, umožňují – li to technické prostředky na straně Zadavatele.
- (2) Uchazeč provede písemný záznam o provedení Služby na pracovišti Zadavatele, který předá Zadavateli a nechá si ho od něj potvrdit. Servisní služby, které jsou poskytovány vzdálenou formou, mohou být evidovány v elektronickém seznamu provedených úkonů.
- (3) Zadavatel se zavazuje zabezpečit Uchazeči podmínky pro řádné plnění, zejména:
 - (a) v případě Monitorování a Vzdálené správy zajistit a udržovat podmínky pro Vzdálený přístup Uchazeče k Prvkům IT.
 - (b) zajistit dostupnost nebo odpovídající zástup Odpovědné osoby Zadavatele, vyhrazení odpovídajících časových kapacit Odpovědné osoby Zadavatele a zajištění efektivní součinnosti odborných pracovníků Zadavatele.
 - (c) zajistit přístup k Provoznímu prostředí, který je nezbytný pro poskytování Služeb, včetně přístupu do prostor v objektu, kde je předmětný Prvek IT umístěn, případně přístup do prostor, v nichž jsou umístěna zařízení související s podporovaným systémem.
 - (d) zabezpečit přítomnost kvalifikované osoby, která poskytne pracovníku Uchazeče veškeré informace či přístupy potřebné k podpoře předmětného systému, resp. informace o zařízeních a programovém vybavení souvisejícím s předmětným systémem,
 - (e) umožnit Uchazeči v případě nutnosti a po předchozím oznámení a schválení ze strany Zadavatele odstavení technických prostředků z běžného provozu,
 - (f) zajistit součinnost třetí strany, jestliže je to pro provedení služby potřebné,
- (4) V případě, že nebudou uvedené podmínky Zadavatelem prokazatelně zabezpečeny, lhůta pro vyřešení případného Incidentu se zastaví a počítat se bude až po obnovení zabezpečení uvedených podmínek.
- (5) Uchazeč je v případě potřeby též z vlastní iniciativy oprávněn požádat Zadavatele o dodatečné údaje o Incidentu a o nezbytnou součinnost Zadavatele na řešení Incidentu, bez které nelze zahájit či pokračovat v řešení Incidentu. Tím se zastavuje započítávání času, což je rozhodující pro určení čistého času řešení Incidentu při hodnocení úrovně poskytovaných služeb (SLA).

1.9. Centrální HelpDesk

- (1) Pro hlášení a evidenci incidentů příp. požadavků ze všech částí předmětu plnění bude sloužit tzv. centrální HelpDesk. HelpDesk bude přístupný 24h denně a 7 dní v týdnu. Samotný HelpDesk je součástí plnění v rámci části 8.
- (2) Systém HelpDesk bude dostupný komunikačními kanály: emailová komunikace, telefonní komunikace, internetová komunikace.
- (3) Postup pro hlášení a evidenci incidentů příp. požadavků na HelpDesk předá Zadavatel před zahájením poskytování servisních služeb.

(4) Uchazeč v rámci zpracování servisní dokumentace stanoví kontaktní osoby pro části Systému, pro které zajistí servisní služby a konkrétní způsoby hlášení požadavků v souladu s požadavky Zadavatele.

1.10. Způsob řešení požadavků

(1) Zadavatel bude Požadavek oznamovat Uchazeči bez zbytečného odkladu jedním ze způsobů a na kontaktních místech uvedených ve Smlouvě o podpoře provozu (Příloha č. 2), kam budou mít zajištěny přístup pověřené osoby Zadavatele. Momentem nahlášení požadavku Zadavatelem na hot-line nebo zadáním požadavku do HelpDesk začíná běžet lhůta pro Dobu odezvy. Součástí nahlášení požadavku Zadavatelem musí být:

- (a) jednoznačná identifikace Požadavku
- (b) navrhovaná kategorizace a závažnost,
- (c) popis Incidentu,
- (d) jiné relevantní upřesňující informace, včetně případných textových či obrazových příloh,
- (e) kontaktní osoba.

(2) Incidentsy musí být před jejich nahlášením začleněny do kategorie incidentu a dle těchto skupin bude Uchazeč přistupovat k jejich řešení.

(3) Incidentsy kategorie A objednatel vždy hlásí telefonicky a doplňující informace poskytuje prostřednictvím helpdesku nebo elektronickou poštou.

(4) Uchazeč **do 15 minut po nahlášení požadavku** potvrdí obdržení požadavku elektronickou poštou dle podmínek SLA a bez ohledu na způsob nahlášení provede evidenci Požadavku v systému HelpDesk a poskytne Zadavateli informace o předpokládaném způsobu řešení požadavku, požadavcích na součinnost Zadavatele a předpokládaný termín vyřešení požadavku.

(5) Uchazeč v průběhu řešení požadavku, pokud mu to charakter požadavku a způsob řešení umožňuje, průběžně informuje Zadavatele o aktuálním stavu a případných změnách v předpokládaném způsobu, požadované součinnosti a termínů vyřešení. V případě že Uchazeč v průběhu řešení požadavku zjistí, že se jedná o Incident, jehož zdroj je software třetích stran, které nejsou pokryty servisními službami zajišťovanými účastníkem, informuje Zadavatele o této skutečnosti, předpokládaném způsobu, požadované součinnosti a termínů vyřešení zároveň přeřadí Incident do kategorie C a pokračuje v řešení v režimu BE (Best Effort).

(6) Zjistí-li Uchazeč v průběhu řešení Incidentu, že Incident je neodstranitelný, je v rámci podmínek SLA povinen nepřetržitě pracovat na náhradním řešení a informovat o tomto stavu Zadavatele. Výskyt neodstranitelného Incidentu může být ze strany Zadavatele považován za podstatné porušení této smlouvy v případech, že Incident byl způsoben předchozím přímým jednáním Uchazeče, pokud o nich mohl mít s vynaložením veškeré odborné péče povědomost.

(7) Zjistí – li Uchazeč v průběhu řešení Incidentu, že Incident má přímou souvislost s neodborným či neoprávněným jednáním osob Zadavatele případně byl Incident vyvolán produkty či službami třetí osoby, které nejsou pokryty servisními službami zajišťovanými účastníkem, je Uchazeč povinen bezodkladně informovat o tomto stavu Zadavatele. Zadavatel se zavazuje bezodkladně uhradit v plné výši případné náklady nad rámec této smlouvy Uchazečem prokazatelně vynaložené k řešení Incidentu, přičemž samotná identifikace Incidentu je součástí plnění této smlouvy.

(8) Zadavatel je oprávněn dořešení Incidentu kdykoliv zastavit či pozastavit, přičemž nárok Uchazeče na úhradu již vynaložených prostředků zůstává nedotčen. Incident je v tomto případě považován za vyřešený.

(9) V případě, že se jedná o poruchu na části Systému, kterou Uchazeč nemá ve správě, s dopadem na část Systém, který Uchazeč ve správě má, nevztahují se na tento incident podmínky SLA, a to do doby odstranění poruchy navazující části Systému.

(10) V případě, že bude snížena závažnost incidentu na nižší úroveň (kategorie), uplatní se podmínky pro řešení incidentu v této úrovni. Snížená SLA se uplatní na incident od jeho počátku, tedy od nahlášení oprávněnou osobou.

(11) Poskytovatel je oprávněn navrhnout nebo poskytnout náhradní řešení incidentu tak, aby došlo k eliminaci dopadů této incidentu na provoz ZZS (snížení závažnosti nebo omezení poruchy) do konečného systémového řešení.

(12) Dohodnou-li se obě strany na provedení zásahu v termínu po lhůtě na odstranění incidentu, nebude toto považováno za nedodržení lhůty na odstranění incidentu ze strany Uchazeče. Taková dohoda musí být dokumentována v rámci popisu řešení dané poruchy a oprávněnost jejího použití vzniká po jejím schválení odpovědným zástupcem Objednatele (žadatel, případně vedoucí projektu).

(13) V případě úspěšného vyřešení požadavku, je řešitel před ukončením požadavku povinen provést ověření funkčnosti služby (pokud je to možné). Iniciátora Incidentu informuje o:

- (a) čase vyřešení požadavku,
- (b) v případě Incidentu specifikuje příčinu (pokud je známa),
- (c) vyzve iniciátora k ověření funkčnosti služby.

(14) Po ověření funkčnosti ze strany Zadavatele se Požadavek považuje za vyřešený.

(15) 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 zadaná porucha na helpdesku po vzájemné dohodě mezi Uchazečem a Objednatelem převedena do specifické kategorie pro tento účel – kategorie „Odloženo“ či „Pozastaveno“ (nebo ekvivalentní stavy dle možností helpdesku). V případě opakovaného výskytu bude porucha znovu otevřena (k datu nahlášení) a řešena v souladu s dohodnutými SLA. Poskytovatel je povinen vyvinout aktivitu k identifikaci příčiny chyby již po prvním výskytu. Při jejím opakovaném výskytu platí v plném rozsahu dohodnutá SLA, lhůta k odstranění počíná běžet okamžikem ohlášení druhého výskytu.

(16) Uchazeč je povinen uchovávat kompletní informace týkající se provozu, potřebné pro vytvoření pravidelného reportu po celou dobu poskytování služeb. Pro zamezení sporů ohledně dodržení podmínek SLA je účastník povinen zajistit a uchovat také relevantní informace týkající se začátku řešení incidentu a až po jeho dořešení včetně snímků obrazovek, systémových logů atp.

(17) Po vyřešení požadavku Uchazeč požadavek uzavře v systému HelpDesk a informuje Zadavatele. V případě Incidentu kategorie A zasílá návrh opatření pro snížení nebo eliminaci možnosti opakování stejného Incidentu. Zadavatel má právo ve lhůtě 10 dnů od uzavření požadavku vznést výhrady nebo připomínky ke způsobu řešení nebo k výslednému stavu Prvku IT; v takovém případě se požadavek nepovažuje za uzavřený a Strany se zavazují zahájit společné jednání za účelem odstranění veškerých vzájemných rozporů a nalezení shody nad způsobem řešení nebo výsledném stavu Prvku IT, a to nejpozději do pěti (5) pracovních dnů od výzvy kterékoliv Strany.

(18) Součástí nabídky účastníka bude podrobný popis systému HelpDesk včetně návodu pro uživatele v českém jazyce.

1.11. Stanovení termínu servisního zásahu u vozidel

(1) Zjistí-li Poskytovatel, že řešení nahlášené závady vyžaduje provedení servisního zásahu u vozidel (servisní výjezd), požádá v průběhu reakční doby Objednatele o návrh termínu přistavení vozidla. Za den „D“, který je rozhodující pro vyhodnocení nároku Objednatele na provedení servisního zásahu v jím požadovaném termínu, bude považováno:

(a) den kdy byl navržen termín zásahu, bude-li se jednat o pracovní den a návrh byl dán do 15:00

(b) následující pracovní den po navržení termínu zásahu ve všech ostatních případech

(2) Objednatel může požadovat provedení servisního zásahu v libovolný pracovní den následující po dni D (D + 1, D + 2, D + 3, ...). Poskytovatel však může z kapacitních důvodů odmítnout provedení servisního zásahu, pokud navržený termín spadá do intervalu D + 1 až D + lhůta na odstranění poruchy – 1. V takovém případě navrhne Objednatel náhradní termín přistavení vozidla, který se poté vyhodnotí stejným způsobem.

(3) Objednatel může z vážných provozních důvodů zrušit již dohodnutý termín servisního zásahu nejpozději do 16:00 pracovního dne, který předchází dni, na který je dohodnut servisní zásah. Náhradní termín servisního zásahu se pak stanoví výše popsáním způsobem.

(4) Vozidlo bude k provedení servisního zásahu přistaveno v dohodnutý den v 8:00 na stanovišti ZZS KVK uvedeném v místech (kap. **Chyba! Nenalezen zdroj odkazů.**) a bude zde k dispozici do 17:00 téhož dne (v ZZS KVK bude vozidlo vyřazeno ze služby). Poskytovatel se bude snažit provést servisní zásah v dopoledních hodinách dne, na který byl dohodnut servisní zásah.

1.12. Podmínky poskytování služeb rozšířené podpory

(1) Pro některé dílčí části/služby požaduje Zadavatel služby rozšířené podpory, tyto služby jsou definovány v příslušných katalogových listech. Služby budou poskytovány následujícím způsobem:

(2) Objednatel (kontaktní osoba) předloží výzvu na Poskytovatele (kontaktní osobu) obsahující specifikaci požadovaných služeb rozšířené podpory, včetně požadovaného termínu plnění.

(3) Poskytovatel předloží Objednateli nabídku na poskytnutí požadovaných služeb takto:

(a) Předložení nabídky Objednateli do 30-ti kalendářních dnů. Lhůta je závazná a její nesplnění bude pokutováno v souladu se Smlouvou.

(b) Nabídka bude oceněna počtem hodin a sazbou dle položkového rozpočtu, který je samostatnou přílohou Smlouvy.

(c) Pokud požadované služby budou vyžadovat jakékoliv související náklady nad rámec služeb rozšířené podpory (rozšíření licencovaného SW apod.) bude toto nabídka obsahovat včetně nacenění a zdůvodnění.

(d) Platnost nabídky bude min. 30 kalendářních dnů.

(e) Poskytovatel je povinen analyzovat všechny Objednatelům zadané požadavky, avšak vyhrazuje si právo po provedené analýze odmítnout jejich realizaci. V takovém případě, je povinen Objednateli sdělit důvody odmítnutí realizace zadaného požadavku.

(4) Pokud se Objednatel rozhodne, že přijme nabídku Poskytovatele, zašle Poskytovateli výzvu k poskytnutí služeb dle nabídky („Dílčí objednávku“).

(5) Poskytovatel do 5 pracovních dnů potvrdí přijetí Dílčí objednávky k poskytnutí služeb a zahájí poskytování v souladu se svou nabídkou a Dílčí objednávkou. Poskytovatel není oprávněn nepřijmout Dílčí objednávku, pokud nedošlo ke změně rozsahu poskytovaných služeb nebo neuplynula doba platnosti nabídky Poskytovatele.

(6) Přijetím Dílčí objednávky se termíny dle nabídky Poskytovatele stávají závaznými a jejich nesplnění bude pokutováno v souladu se Smlouvou.

(7) Tyto služby budou odsouhlaseny v rámci výkazu služeb po dokončení a akceptaci plnění (rozšířené podpory).

1.13. Ostatní podmínky služeb

(1) Poskytovatel se bude zavazovat provádět služby v kvalitě odpovídající účelu uvedeným v této dokumentaci, obecně závazným předpisům a platným technickým normám.

(2) 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.

(3) Poskytovatel nebude odpovědný za ztrátu nebo změnu dat při provozu informačního systému Objednatele způsobenou používáním systému v rozporu s provozní dokumentací. Případnou obnovu dat bude provádět Poskytovatel ze záloh vytvářených jím v souladu s požadavky ZD a legislativním rámcem.

(4) Poskytovatel se zaváže zachovat před provedením update serverové části systému nebo jeho části předchozí funkční konfiguraci systému nebo jeho části pro případ její opětovné potřeby.

(5) Poskytovatel v plném rozsahu odpovídá za provádění patch-managementu Systému v rámci serverů a mobilních zařízení, kde jsou části Systému provozovány.

(6) 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.

(7) 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.

(8) Stejně tak veškeré informace o zjištěných závadách a provedených opravách bude Objednatel povinen řádně evidovat prostřednictvím helpdesku, provozovaného Poskytovatelem.

(9) 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.

1.14. Ostatní podmínky plnění

(1) Servisní výjezdy (práce a cestovní náklady) na území Karlovarského kraje nebudou Poskytovatelem Objednateli účtovány (bezplatné plnění).

(2) Úpravy nastavení zabezpečení Systému na všech serverech tak, aby bylo v souladu s Best Practices výrobce Systému, jak na úrovni šifrování (pouze bezpečné šifrovací algoritmy a protokoly), na úrovni komunikace, tak i síťového provozu ve vztahu k provozu Systému.

(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 Poskytovatele 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 s Poskytovatelem nebo nebude v rozporu se standardními požadavky na chod Systému a tento stav může být v rámci výběrového řízení nebo provozu modernizován (změněn/rozšířen/povýšen).

Technická specifikace dle zadávací dokumentace – stávající stav

Příloha č. 1 b zadávací dokumentace popisuje stávající stav ve všech 7 částech veřejné zakázky „Zajištění provozu ZOS ZZS KVK“ (evidenční číslo veřejné zakázky: 033220). Z důvodu přehlednosti se na tomto místě celý popis stávajícího stavu (34 stran) neuvádí, na zadávací dokumentaci se na tomto místě odkazuje.

Technická specifikace dle zadávací dokumentace – Technická specifikace všech částí veřejné zakázky

Příloha obsahuje celkem 7 souborů:

- Technická specifikace - část 1 – MZD
- Technická specifikace - část 2 – ZOS
- Technická specifikace - část 3 – RED
- Technická specifikace - část 4 – CAR
- Technická specifikace - část 5 – PEG
- Technická specifikace - část 6 – RAD
- Technická specifikace - část 7 – INF

Příloha č. 1 c zadávací dokumentace popisuje technickou specifikaci vše 7 částí veřejné zakázky „Zajištění provozu ZOS ZZS KVK“ (evidenční číslo veřejné zakázky: 033220). Z důvodu přehlednosti se na tomto místě celý popis technické specifikace (53 stran) neuvádí, na zadávací dokumentaci se na tomto místě odkazuje.

*Technická specifikace plnění v Části 3 - RED - Správa nahrávání hovorů –
konkrétní požadavky plynoucí ze společných požadavků*

1. Předmět plnění veřejné zakázky

(1) Předmětem plnění veřejné zakázky je poskytování služeb zajištění provozu k systému REDAT = k technologii nahrávání využívaného ze strany Zdravotnické záchranné služby Karlovarského kraje, příspěvková organizace (ZZS KVK) pro provoz zdravotnického operačního střediska (ZOS), poskytování přednemocniční neodkladné péče (PNP) v terénu. Tato technologie IS ZZS KVK byla pořízena v rámci projektu reg.č. CZ.1.06/3.4.00/11.07835 s názvem “Jednotná úroveň informačního systému operačního řízení a modernizace technologie pro příjem TV” podpořeného z Integrovaného operačního programu (IOP), výzvy č. 11, který byl realizován v letech 2012-2015.

(2) Cílem služeb bude zajišťovat provozuschopnost této technologie.

(3) Stávající stav této technologie v ZZS KVK je výchozím stavem pro požadovaný předmět plnění veřejné zakázky (popis výchozího stavu je uveden dále v tomto dokumentu), tj. pro poskytování služeb zajištění provozu (dále také jen „servisní služby“). Servisní služby se vztahují i na případné budoucí úpravy Technologie ZZS KVK realizované v rámci dále poskytovaných služeb.

(4) V současné době je IS ZZS KVK včetně technologie REDAT v provozu a jsou k němu poskytovány servisní služby v souladu s uzavřenou smlouvou. Stávající servisní smlouva bude účinná do doby, než zadavatel uzevře na předmětné plnění novou smlouvu o poskytování servisních služeb s objednatelem, záměrem Objednatele je navázat na ukončení stávající smlouvy a zajistit servisní služby na další období.

(5) Před zahájením zajišťování servisních služeb v plném rozsahu proběhne tzv. inicializace, během které bude zhotovitel seznámen se stavem jednotlivých zařízení na místě a následně je převezme do své správy.

(6) Objednatel nepředpokládá výměnu ani obměnu stávajícího systému IS ZZS KVK nebo jeho částí v rámci této veřejné zakázky, nicméně nevylučuje ani obměnu ani upgrade částí IS ZZS KVK, pokud jsou nezbytné pro poskytování služeb poskytovatele a budou-li zajištěny všechny funkcionality stávajícího systému a splněny dále uvedené požadavky.

1.1. Servisní služby – požadavky na úroveň služeb (SLA)

(1) Předmětem plnění této veřejné zakázky je zajištění servisních služeb v režimu, který zajišťuje optimální poměr mezi náklady na zajištění provozu a udržení kritických komponent Systému v nepřetržitém provozu. Detailní specifikace servisních služeb pro REDAT je uvedena v technické specifikaci včetně tzv. katalogových listů.

V dalším textu jsou části, pro které je požadováno zajištění servisních služeb označovány také jako „zařízení“, „systémy“, „zařízení/systémy“ nebo „Prvek IT“ nebo „technologie“.

(2) Pro servisní služby jsou definovány následující úrovně servisních služeb:

Úroveň služeb	Popis
----------------------	--------------

Úroveň služeb	Popis
SLA-1	Poskytování základních služeb technické podpory pro zajištění funkčnosti a provozuschopnosti daného zařízení, včetně technické podpory při opravě nebo výměně hardwarových komponent v případě poruchy, havárie nebo ztráty funkčnosti. Samotné zajištění opravy nebo výměny hardwarových komponent v případě jejich poruchy, havárie nebo ztráty funkčnosti není předmětem plnění.
SLA-2	Poskytování komplexních služeb technické podpory nad rámec základních služeb úrovně SLA-1, tj. poskytování hotline, kontaktního místa, garance reakční doby a doby odstranění závady (nebo snížení závady na nižší úroveň v daném časovém limitu).

(3) V následující tabulce jsou uvedeny kategorie incidentů, které jsou následně využity pro potřeby stanovení reakčních dob jednotlivých úrovní servisních služeb:

Kategorie incidentu	Popis
A	<p>Situace, kdy Systém nebo část Systému není funkční, z důvodů na straně Systému nebo jeho části, na niž je účastník povinen poskytovat servisní služby, za incident kategorie A se považuje stav, kdy je splněna alespoň jedna z následujících podmínek:</p> <ol style="list-style-type: none"> celková nefunkčnost Systému; nemožnost využívat klíčové funkcionality systému (příjem tísňové výzvy, vyslání prostředku a komunikační prostředky); nefunkčnost části systému, která se projevuje pro více jak 5 uživatelů; závažné porušení bezpečnosti – přístup k systému a datům bez autentifikace, či autorizace (obejití přístupových práv); neoprávněný přístup k technickým prostředkům; neoprávněné zacházení s daty (přístup neodpovídající přiřazené roli v systému); přihlášení do systému pomocí neplatných certifikátů, či hesel; přístup k systému (jiným systémem, nebo fyzickou osobou) pomocí jiných služeb než definovaných; a jiné, které ohrožují integritu, důvěryhodnost, či neodvolatelnost uložených a poskytovaných dat.
B	Situace, kdy Systém nebo část Systému je částečně funkční, umožňuje částečné poskytování služeb, po přechodnou dobu se sníženým komfortem uživatelů, případně provizorním způsobem z důvodů na straně Systému nebo jeho části, na niž je účastník povinen poskytovat servisní služby. Případně bezpečnostní problémy mimo kategorii A, které ale neohrožují klíčové funkcionality řešení, Systém je možné provozovat v omezeném rozsahu, neohrožujícím jeho věrohodnost a zajišťujícím kompletnost a úplnost zpracovávaných dat.
C	Nedostatky a vady drobného rozsahu, které nebrání užívání Systému nebo jeho části, nicméně nejsou v souladu s předaným a dokumentovaným stavem Systému nebo jeho části.

Zajištění provozu ZOS KVK – Příloha č. 1a – Konkrétní požadavky plynoucí ze společných požadavků

(4) V následující tabulce jsou pro jednotlivé úrovně servisních služeb definovány maximální doby pro dílčí úkony (parametry SLA), které musí být dodrženy:

Úroveň služeb	Kategorie incidentu A		Kategorie incidentu B		Kategorie incidentu C	
	Reakce	Vyřešení	Reakce	Vyřešení	Reakce	Vyřešení
SLA-1	2 pracovní dny	4 pracovní dny	4 pracovní dny	15 pracovních dní	15 pracovních dní	Po dohodě s Objednatelem
SLA-2	24 hodin	48 hodin	NBD	4 pracovní dny	2 pracovní dny	Po dohodě s Objednatelem

Údaje v závorkách platí v případě, že hlášení závady bylo přijato poskytovatelem servisních služeb mimo pracovní dobu, pracovní doba je v pracovní dny od 8:00 do 17:00.

V případě služby SLA-1 se doba počítá od okamžiku, kdy má dodavatel k dispozici všechny potřebné komponenty v plně funkčním stavu (opravy nebo výměny hardwarových komponent nejsou součástí plnění).

(5) V rámci technické specifikace jsou používány tyto definice:

Pojem	Význam
Incident (Požadavek)	Indikovaný problém technologie, případně části Systému, který není v souladu s dokumentovaným stavem akceptovaného řešení.
Reakce (Reakční doba)	Doba mezi nahlášením incidentu a potvrzením přijetí a zahájením řešení incidentu účastníkem.
Vyřešení (Doba vyřešení)	Doba mezi nahlášením incidentu a vyřešením a předáním k ověření. Doba potřebná na ověření vyřešení ze strany Zákazníka není započítávána do Doby vyřešení. Vyřešením je chápáno i snížení úrovně incidentu v daném čase a tím prodloužení doby pro řešení v souladu s nižší úrovní incidentu.
SLA	Konkrétní smluvní parametry pro poskytování služeb v daných úrovních servisních služeb.
NBD	Následující pracovní den od doby nahlášení incidentu.
On-site/Off-site	Uchazeč zajistí fyzickou přítomnost pracovníka (specifikace požadované role je uvedena v katalogových listech) do 60 min od nahlášení požadavku v době uvedené jako „on-site“ v běžných pracovních dnech, např. pro „8-17 on-site, 17- 8 off-site“ to je doba od 8h do 17h. V době uvedené jako „off-site“ je rozhodnutí o fyzické přítomnosti pracovníka plně pod kontrolou účastníka, který je povinen zajistit služby dle podmínek SLA. Podmínky „on-site/off-site“ v žádném případě nenahrazují ostatní požadavky na zabezpečení služby, včetně SLA, pouze upřesňují požadavky zadavatele na fyzickou přítomnost pracovníků účastníka.
BE (Best Effort)	Uchazeč vyvine maximální možné úsilí na provedení požadavku a zejména na zajištění požadovaných parametrů Prvku IT v nejkratší možné době.

(6) Zadavatel požaduje v maximální míře zajistit dostupnost a spolehlivost všech spravovaných systémů – kritické části systému musí být vysoce dostupné, tzn., že musí být zajištěna HW a SW prostředky jejich maximální odolnost proti výpadkům. Zadavatel požaduje zajistit níže uvedenou minimální požadovanou dostupnost a spolehlivost dle jednotlivých částí systémů:

Kód	Označení služby	Úroveň SLA	Název služby
Část 3 – RED – Správa nahrávání hovorů			
S.3.1	S-IS-RED	SLA-2	Správa nahrávání hovorů

(7) Účastník je povinen zajistit jednotný čas na všech zařízeních, které bude mít ve správě, tzn. Synchronizace klientů a systémů s Objednatelem určeným time serverem.

(8) V rámci poskytování služeb je nezbytné zajištění ochrany osobních údajů a bezpečnosti v souladu s legislativou a moderními principy – Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob (GDPR), zákona č. 181/2014 Sb. – Zákon o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti) a požadavky kladené na KII.

(9) Zadavatel požaduje zajistit udržení stávající bezpečnosti předmětu díla po celou dobu zajišťování servisních služeb minimálně v rozsahu:

(a) Autorizace, autentifikace uživatelů a uživatelská oprávnění zajišťující přístup jen ke schváleným informacím a funkcím a to včetně návaznosti na ochranu osobních údajů.

(b) Zabezpečení komunikace mezi moduly informačního systému, informačními systémy v rámci integrace a další výměně dat – preferovaná je integrace na principu webových služeb, které budou zabezpečeny protokolem SSL s použitím obousměrné autentizace.

(c) Využití moderních principů ochrany a zabezpečení dat (principy zálohování) a provozu informačních systémů (redundance, Fail-Over/Fail-Back a další).

(10) Zadavatel požaduje zajištění projektového vedení realizace předmětu plnění ze strany Uchazeče a jeho případných subdodavatelů po celou dobu realizace předmětu plnění.

(11) Rámcový rozsah a specifikace servisních služeb jsou dále upřesněny v příloze 1c – technické specifikaci plnění v části 3 – RED – Správa nahrávání hovorů.

(12) Uchazeč dle svého uvážení může doplnit v nabídce další služby, které jsou dle jeho názoru nezbytné pro úspěšnou realizaci zakázky.

(13) V případě nedodržení požadavků na úroveň SLA může být Zadavatelem uplatněna smluvní sankce, definovaná ve Příloze 2 (Smlouva o podpoře provozu).

1.2. Servisní služby – požadavky na dostupnost

(1) Uchazeč se dále zavazuje dodržovat při řešení požadavků tzv. garanci dostupnosti Systému. Garance dostupnosti je definována pro vybrané části Systému a definuje Zadavatelem akceptovatelnou dobu, po kterou je možné během kalendářního měsíce, aby daná část Systému nebyla dostupná.

(2) V případě nedodržení požadavků na dostupnost vybraných částí Systému může být Zadavatelem uplatněna smluvní sankce, definovaná ve smlouvě o zajištění servisních služeb.

1.3. Vyloučení z předmětu plnění

(1) Součástí služeb není prodloužení záruky a podpory výrobců stávající infrastruktury/zařízení a související služby. Za zajištění záruky a maintenance/podpory výrobce na infrastrukturu/zařízení odpovídá Objednatel včetně nezbytné součinnosti poskytovatele záruky a maintenance/podpory výrobce.

(2) Předmětem předmětu plnění není zajištění v rámci požadavků neuvedené komunikační infrastruktury (sítě apod.) mezi jednotlivými prvky systému. ZZS zajistí nezbytná síťová propojení pro realizaci předmětu plnění a provoz řešení.

(3) Předmětem předmětu plnění není zajišťování funkčnosti integrací na další informační systémy ZZS KVK, které nejsou explicitně uvedeny v rámci výchozího stavu dílčích částí Systému.

(4) Předmětem předmětu plnění není spotřební materiál využívaný v následném provozu Systému neuvedený v rámci požadavků na předmět plnění.

1.4. Servisní dokumentace

(1) Zadavatel požaduje před zahájením realizace předmětu plnění zpracování Servisní dokumentace, která bude zahrnovat informace a pracovní postupy pro všechny činnosti potřebné pro řádné plnění předmětu plnění. Servisní dokumentace musí být před zahájením prací schválena zadavatelem.

(2) Servisní dokumentace musí zohlednit podmínky stávajícího stavu a musí obsahovat minimálně tyto části:

- (a) Detailní popis způsobu a rozsahu předávání informací o poskytované službě, včetně vzorů reportů a frekvenci jejich předávání zadavateli.
- (b) Detailní popis zajištění bezpečnosti informací.
- (c) Návrh akceptačních kritérií a akceptačních testů zahrnující všechny případy, kdy dochází k servisním zásahům, které mění konfiguraci nebo v rámci kterých dojde k výměně části komponenty nebo systémů.
- (d) Detailní popis údržby systémů.

1.5. Systémová a ostatní dokumentace

(1) Uchazeč je povinen udržovat systémovou, uživatelskou, bezpečnostní a provozní dokumentaci v aktuálním stavu po celou dobu předmětu plnění.

(2) Aktuální verze systémové, uživatelské, bezpečnostní a provozní dokumentace budou účastníkovi předány při zahájení realizace předmětu plnění.

(3) Dokumenty budou zpracovávány v následujících programech elektronicky a uloženy v následujících formátech:

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

(4) Preferovaná forma předávaných dokumentů, které nebudou vyžadovat podpisy konkrétních osob je elektronicky, a to emailem na kontaktní osobu. K předávání a k archivaci souborů se používají elektronická média (CD/DVD) s možností pouze zápisu, nikoliv přepisovatelná.

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

(6) Veškerá dokumentace musí být zhotovena výhradně v českém jazyce, bude dodána v 1x kopii v elektronické formě a na vyžádání zadavatele také 1x kopie v papírové formě.

1.6. Předávání informací o poskytované službě

(1) Uchazeč zpracuje a poskytne Zadavateli každý měsíc souhrn informací v elektronické formě o poskytovaných službách (report), ve kterém je popsán průběh realizace plnění za uplynulé období, včetně přehledu dodržování SLA parametrů, provedené služby a návrh doporučených opatření pro další období pro zvýšení bezpečnosti a dostupnosti systémů a prevenci incidentů.

(2) Report bude za příslušné období vždy obsahovat minimálně:

- g. Popis úkonů prováděných v rámci poskytování služeb podpory provozu
- h. Popis incidentů včetně přesného času nahlášení incidentu a vyřešení incidentu s rozlišením na minuty, počet incidentů, přehled incidentů v daném vyhodnocovacím období včetně vyhodnocení dodržení požadované úrovně SLA.
- i. Informace o nedodržení garance dostupnosti a vyhodnocení splnění maximálních limitů SLA.
- j. Informace o provedených změnách na Prvcích IT spojených s poskytováním služby.
- k. Informace o bezpečnostních incidentech zjištěných v souvislosti s poskytováním služby.
- l. Požadavek na součinnosti Zadavatele, požadované Uchazečem, k tomu, aby mohl dostát svým závazkům v poskytování předmětné služby.

1.7. Harmonogram poskytování služeb

(1) V průběhu poskytování služeb je Uchazeč povinen sestavovat harmonogram poskytovaných služeb. Harmonogram bude připravován vždy na dobu nejméně 1 měsíc dopředu a plán musí být předán zadavateli ke schválení nejpozději 3 pracovní dny před započítáním realizace poskytování služeb na dané období.

(2) Harmonogram bude obsahovat časový rozvrh služeb a činností, případně jejich částí, které mají pravidelný charakter (profylaxe, údržba apod.), případně které jsou předvídatelné (instalace patchů, upgradů atd.).

(3) Všechny provozní činnosti musí být přednostně prováděny v době minimální zátěže dotčených systémů, mimo pracovní dobu a mimo dobu, kdy probíhá servis na informačních systémech zadavatele.

1.8. Způsob poskytování služeb

(1) Plnění je poskytováno zejména následujícím způsobem:

- (a) Prostřednictvím pracovníka Uchazeče přímo na pracovišti Zadavatele,
- (b) Prostřednictvím pracovníka Uchazeče Vzdálenou správou,
- (c) Prostřednictvím pracovníka Uchazeče formou vzdálené konzultace,
- (d) Po dohodě smluvních stran automatizovanými nástroji při Monitorování, umožňují – li to technické prostředky na straně Zadavatele.

(2) Uchazeč provede písemný záznam o provedení Služby na pracovišti Zadavatele, který předá Zadavateli a nechá si ho od něj potvrdit. Servisní služby, které jsou poskytovány vzdálenou formou, mohou být evidovány v elektronickém seznamu provedených úkonů.

(3) Zadavatel se zavazuje zabezpečit Uchazeči podmínky pro řádné plnění, zejména:

(a) v případě Monitorování a Vzdálené správy zajistit a udržovat podmínky pro Vzdálený přístup Uchazeče k Prvkům IT.

(b) zajistit dostupnost nebo odpovídající zástup Odpovědné osoby Zadavatele, vyhrazení odpovídajících časových kapacit Odpovědné osoby Zadavatele a zajištění efektivní součinnosti odborných pracovníků Zadavatele.

(c) zajistit přístup k Provoznímu prostředí, který je nezbytný pro poskytování Služeb, včetně přístupu do prostor v objektu, kde je předmětný Prvek IT umístěn, případně přístup do prostor, v nichž jsou umístěna zařízení související s podporovaným systémem.

(d) zabezpečit přítomnost kvalifikované osoby, která poskytne pracovníku Uchazeče veškeré informace či přístupy potřebné k podpoře předmětného systému, resp. informace o zařízeních a programovém vybavení souvisejícím s předmětným systémem,

(e) umožnit Uchazeči v případě nutnosti a po předchozím oznámení a schválení ze strany Zadavatele odstavení technických prostředků z běžného provozu,

(f) zajistit součinnost třetí strany, jestliže je to pro provedení služby potřebné,

(4) V případě, že nebudou uvedené podmínky Zadavatelem prokazatelně zabezpečeny, lhůta pro vyřešení případného Incidentu se zastaví a počítat se bude až po obnovení zabezpečení uvedených podmínek.

(5) Uchazeč je v případě potřeby též z vlastní iniciativy oprávněn požádat Zadavatele o dodatečné údaje o Incidentu a o nezbytnou součinnost Zadavatele na řešení Incidentu, bez které nelze zahájit či pokračovat v řešení Incidentu. Tím se zastavuje započítávání času, což je rozhodující pro určení čistého času řešení Incidentu při hodnocení úrovně poskytovaných služeb (SLA).

1.9. HelpDesk pro nahrávání = REDAT

(1) Pro hlášení a evidenci incidentů příp. požadavků bude sloužit HelpDesk pro REDAT. Ten bude přístupný 24h denně a 7 dní v týdnu.

(2) Systém HelpDesk bude dostupný komunikačními kanály: emailová komunikace, telefonní komunikace, internetová komunikace.

(3) Nahlašování závad

Elektronicky: servisní portál <https://servisdesk.retia.cz/> u případů s nejvyšší prioritou potvrdí objednatel požadavek telefonicky

Telefonicky:

- v pracovní dny od 08:00 hod. do 17:00 hod. na telefon HelpDesku: +420 466 852 549,
- v případě nedostupnosti pevné linky na telefon: +420 724 169 112,
- mimo pracovní dobu od 17:00 do 08:00 na telefon: +420 724 169 112,

1.10. Způsob řešení požadavků

(1) Zadavatel bude Požadavek oznamovat Uchazeči bez zbytečného odkladu způsobem uvedeným výše. Součástí nahlášení požadavku Zadavatelem musí být:

- (a) jednoznačná identifikace Požadavku
- (b) navrhovaná kategorizace a závažnost,
- (c) popis Incidentu (příznaky a popis závady, jak se závada projevuje, popř. výpis hlášení diagnostiky systému)
- (d) jiné relevantní upřesňující informace, včetně případných textových či obrazových příloh,
- (e) kontaktní osoba / pověřená osoba,
- (f) typ zařízení a jeho výrobní číslo

(2) Incidentsy musí být před jejich nahlášením začleněny do kategorie incidentu a dle těchto skupin bude Uchazeč přistupovat k jejich řešení.

(3) Incidentsy kategorie A objednatel vždy hlásí telefonicky a doplňující informace poskytuje prostřednictvím helpdesku nebo elektronickou poštou.

(4) Uchazeč **do 15 minut po nahlášení požadavku** potvrdí obdržení požadavku elektronickou poštou dle podmínek SLA a bez ohledu na způsob nahlášení provede evidenci Požadavku v systému HelpDesk a poskytne Zadavateli informace o předpokládaném způsobu řešení požadavku, požadavcích na součinnost Zadavatele a předpokládaný termín vyřešení požadavku.

(5) Uchazeč v průběhu řešení požadavku, pokud mu to charakter požadavku a způsob řešení umožňuje, průběžně informuje Zadavatele o aktuálním stavu a případných změnách v předpokládaném způsobu, požadované součinnosti a termínů vyřešení. V případě že Uchazeč v průběhu řešení požadavku zjistí, že se jedná o Incident, jehož zdroj je software třetích stran, které nejsou pokryty servisními službami zajišťovanými účastníkem, informuje Zadavatele o této skutečnosti, předpokládaném způsobu, požadované součinnosti a termínů vyřešení zároveň přeřadí Incident do kategorie C a pokračuje v řešení v režimu BE (Best Effort).

(6) Zjistí-li Uchazeč v průběhu řešení Incidentu, že Incident je neodstranitelný, je v rámci podmínek SLA povinen nepřetržitě pracovat na náhradním řešení a informovat o tomto stavu Zadavatele. Výskyt neodstranitelného Incidentu může být ze strany Zadavatele považován za podstatné porušení této smlouvy v případech, že Incident byl způsoben předchozím přímým jednáním Uchazeče, pokud o nich mohl mít s vynaložením veškeré odborné péče povědomost.

(7) Zjistí – li Uchazeč v průběhu řešení Incidentu, že Incident má přímou souvislost s neodborným či neoprávněným jednáním osob Zadavatele případně byl Incident vyvolán produkty či službami třetí osoby, které nejsou pokryty servisními službami zajišťovanými účastníkem, je Uchazeč povinen bezodkladně informovat o tomto stavu Zadavatele. Zadavatel se zavazuje bezodkladně uhradit v plné výši případné náklady nad rámec této smlouvy Uchazečem prokazatelně vynaložené k řešení Incidentu, přičemž samotná identifikace Incidentu je součástí plnění této smlouvy.

(8) Zadavatel je oprávněn dořešení Incidentu kdykoliv zastavit či pozastavit, přičemž nárok Uchazeče na úhradu již vynaložených prostředků zůstává nedotčen. Incident je v tomto případě považován za vyřešený.

(9) V případě, že se jedná o poruchu na části Systému, kterou Uchazeč nemá ve správě, s dopadem na část Systém, který Uchazeč ve správě má, nevztahují se na tento incident podmínky SLA, a to do doby odstranění poruchy navazující části Systému.

(10) V případě, že bude snížena závažnost incidentu na nižší úroveň (kategorie), uplatní se podmínky pro řešení incidentu v této úrovni. Snížená SLA se uplatní na incident od jeho počátku, tedy od nahlášení oprávněnou osobou.

(11) Poskytovatel je oprávněn navrhnout nebo poskytnout náhradní řešení incidentu tak, aby došlo k eliminaci dopadů této incidentu na provoz ZZS (snížení závažnosti nebo omezení poruchy) do konečného systémového řešení.

(12) Dohodnou-li se obě strany na provedení zásahu v termínu po lhůtě na odstranění incidentu, nebude toto považováno za nedodržení lhůty na odstranění incidentu ze strany Uchazeče. Taková dohoda musí být dokumentována v rámci popisu řešení dané poruchy a oprávněnost jejího použití vzniká po jejím schválení odpovědným zástupcem Objednatele (žadatel, případně vedoucí projektu).

(13) V případě úspěšného vyřešení požadavku, je řešitel před ukončením požadavku povinen provést ověření funkčnosti služby (pokud je to možné). Iniciátora Incidentu informuje o:

- (a) čase vyřešení požadavku,
- (b) v případě Incidentu specifikuje příčinu (pokud je známa),
- (c) vyzve iniciátora k ověření funkčnosti služby.

(14) Po ověření funkčnosti ze strany Zadavatele se Požadavek považuje za vyřešený.

(15) 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 zadaná porucha na helpdesku po vzájemné dohodě mezi Uchazečem a Objednatelem převedena do specifické kategorie pro tento účel – kategorie „Odloženo“ či „Pozastaveno“ (nebo ekvivalentní stavy dle možností helpdesku). V případě opakovaného výskytu bude porucha znovu otevřena (k datu nahlášení) a řešena v souladu s dohodnutými SLA. Poskytovatel je povinen vyvinout aktivitu k identifikaci příčiny chyby již po prvním výskytu. Při jejím opakovaném výskytu platí v plném rozsahu dohodnutá SLA, lhůta k odstranění počíná běžet okamžikem ohlášení druhého výskytu.

(16) Uchazeč je povinen uchovávat kompletní informace týkající se provozu, potřebné pro vytvoření pravidelného reportu po celou dobu poskytování služeb. Pro zamezení sporů ohledně dodržení podmínek SLA je účastník povinen zajistit a uchovat také relevantní informace týkající se začátku řešení incidentu a až po jeho dořešení včetně snímků obrazovek, systémových logů atp.

(17) Po vyřešení požadavku Uchazeč požadavek uzavře v systému HelpDesk a informuje Zadavatele. V případě Incidentu kategorie A zasílá návrh opatření pro snížení nebo eliminaci možnosti opakování stejného Incidentu. Zadavatel má právo ve lhůtě 10 dnů od uzavření požadavku vznést výhrady nebo připomínky ke způsobu řešení nebo k výslednému stavu Prvku IT; v takovém případě se požadavek nepovažuje za uzavřený a Strany se zavazují zahájit společné jednání za účelem odstranění veškerých vzájemných rozporů a nalezení shody nad způsobem řešení nebo výsledném stavu Prvku IT, a to nejpozději do pěti (5) pracovních dnů od výzvy kterékoliv Strany.

1.11. Ostatní podmínky služeb

(1) Poskytovatel se bude zavazovat provádět služby v kvalitě odpovídající účelu uvedeném v této dokumentaci, obecně závazným předpisům a platným technickým normám.

(2) 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.

(3) Poskytovatel nebude odpovědný za ztrátu nebo změnu dat při provozu informačního systému Objednatele způsobenou používáním systému v rozporu s provozní dokumentací. Případnou obnovu dat bude provádět Poskytovatel ze záloh vytvářených jím v souladu s požadavky ZD a legislativním rámcem.

(4) Poskytovatel se zaváže zachovat před provedením update serverové části systému nebo jeho části předchozí funkční konfiguraci systému nebo jeho části pro případ její opětovné potřeby.

(5) Poskytovatel v plném rozsahu odpovídá za provádění patch-managementu Systému v rámci serverů a mobilních zařízení, kde jsou části Systému provozovány.

(6) 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.

(7) 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.

(8) Stejně tak veškeré informace o zjištěných závadách a provedených opravách bude Objednatel povinen řádně evidovat prostřednictvím helpdesku, provozovaného Poskytovatelem.

(9) 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.

1.12. Ostatní podmínky plnění

(1) Servisní výjezdy (práce a cestovní náklady) na území Karlovarského kraje nebudou Poskytovatelem Objednateli účtovány (bezplatné plnění).

(2) Úpravy nastavení zabezpečení Systému na všech serverech tak, aby bylo v souladu s Best Practices výrobce Systému, jak na úrovni šifrování (pouze bezpečné šifrovací algoritmy a protokoly), na úrovni komunikace, tak i síťového provozu ve vztahu k provozu Systému.

(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 Poskytovatele 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 s Poskytovatelem nebo nebude v rozporu se standardními požadavky na chod Systému a tento stav může být v rámci výběrového řízení nebo provozu modernizován (změněn/rozšířen/povýšen).

Technická specifikace plnění v Části 3 - RED - Správa nahrávání hovorů – stávající stav

1. Místo plnění

Místo	Adresa	Předmět realizace
Zdravotnická záchranná služba Karlovarského kraje, p.o.	Karlovy Vary - Dvory, Závodní 390/98C	<p>Primární datové centrum ZZS KVK – umístění technologií, návaznost na technologie umístěné v tomto DC a případná dodávka částí technologie.</p> <p>Poskytování servisních služeb pro Systém a technologie umístěné do této lokality.</p> <p>Sídlo ZZS KVK – místo předávání poskytovaných služeb.</p>

2. Stav informačních a komunikačních technologií

IS, SW, subsystém	Výchozí stav
Systém nahrávání	<p>Záznamový systém (REDAT), jeho aplikační část SW ReDat Aplikační server (RAS) slouží pro záznam telefonních hovorů na tísňové lince, záznam všech hovorů na ZOS, a to jak telefonních, tak radiofonních.</p> <p>Stávající systém nahrávání je produktem společnosti RETIA, a.s.</p> <p>Subsystém je plně funkční a jeho funkčnost musí být zachována min. v rámci současného stavu.</p> <p>Objednatel nepřipouští změny integračních rozhraní subsystému při zahájení poskytování služeb.</p> <p>Popis současné implementace systému je uveden dále v této kapitole.</p>

2.1. Integrované systémy a technologie

Obsahem integrace:

- Systém nahrávání (ReDat) – provázání s hlasovými záznamy, podkladová data pro identifikaci a lokalizaci

3. Systém nahrávání

Systém nahrávání zajišťuje nahrávání radiofonní a radiokomunikační komunikace.

3.1. Funkce a konfigurace

(1) Vstupní kanály:

- 32 analogových vstupů
- digitální interface, pasivní připojení, 2 porty, podpora sterea

- (c) ethernet karta pro záznam VoIP
 - (d) SW aplikační server
 - (e) SW + HW voice procesor
- (2) Rozsah záznamu
- (a) záznam digitálních pobočkových linek, které používají dispečeri s identifikací volajícího a volaného
 - (b) záznam IP telefonů s identifikací volajícího a volaného
 - (c) záznam analogové telefonní linky pro vstup do objektu (dveřní hláska)
 - (d) záznam digitálních radiostanic s identifikací volajícího a volaného
 - (e) záznam z analogového režimu radiové sítě Motorola
 - (f) stereo záznam s rozdělením směrů volaný a volající
 - (g) záznam nepřevzatých hovorů vč. Identifikace volajícího
- (3) Ukládání dat na dva paralelní HDD
- (4) Ukládání ve formátu, který odpovídá obecnému standardu a který umožňuje konverzi do jiných formátů pro zajištění dostupnosti záznamu po celou dobu požadované archivace.
- (5) Uživatelské funkce a integrace
- (a) práce s hovory
 - (b) přístup přes web rozhraní
 - (c) integrace záznamového zařízení s IS ZOS
 - (d) integrace záznamového zařízení s integrací telefonie a radiofonie
 - (e) identifikace polohy volajícího z GSM telefonu
 - (f) přehrávání záznamů
 - (g) přeskokování ticha v záznamu
 - (h) svázání souvisejících záznamu volání při přepojování, konferencích a konzultačních hovorech
 - (i) integrace se stávajícími záznamovými zařízeními a aplikačním serverem
 - (j) grafické zobrazování výskytu klíčových slov
 - (k) zajištění hlasové analýzy
 - (l) automatické vyhledávání klíčových slov, emocí, pořadí klíčových slov, dialog flow
 - (m) přístup prostřednictvím hierarchických přístupových práv, uživatelských profilů,
 - (n) monitoring stavu dispečerů a živý příposlech telefonické komunikace vedoucím ZOS
 - (o) integrace se systémem BI ZZS KVK – zajištění přenosu dat potřebných pro vytváření statistik a přehledů
 - (p) komplexní dohled nad systémy ReDat ZZS KVK – monitoring funkce jednotlivých produktů a komponent, vytížení systému a záznamových vstupů, e-mail reporting.
 - (q) nahrávání telefonního provozu příjmu tísňové výzvy NSPTV

(6) Plně funkční nahrávání telefonního provozu příjmu tísňové výzvy z NSPTV, od okamžiku převzetí hovoru ZZS KVK, do ukončení převzetí tísňové výzvy dispečerem ZZS KVK, nebo do předání hovoru operátorovi jiné složky či operátorovi jiného ZOS ZZS.

(7) Architektura spočívá v neredundantním řešení, které se skládá z HW loggeru ReDat3, a na virtuálním stroji nainstalovaných ReDat eXperience a serveru pro hlasové analýzy. Pro ukládání nahrávek slouží složky D:\Archiv.

(8) Celkové schéma zapojení zařízení je následující:

- (a) 3x neintegrováné RCT – APCM + Moxa
- (b) LCT a integrováné RCT – přes IP (act. H323)
- (c) UDRM – pobočky Mitel, ISDN2
- (d) PCM – 1x ISDN 30
- (e) IP Cisco – záložní telefony na SIPu
- (f) IP záznam dotykových terminálů přes act. h.323

(9) Z důvodu hlasových analýz jsou všechny záznamy v nekomprimovaném formátu.

(10) Integrace na IS ZOS: Služba replikace odesílá UDP eventy do IS ZOS, na jejich základě spáruje systém nahrávky s polohou mobilních telefonů. Záznamy jsou párovány s IS ZOS přes integrační modul API.

(11) Integrace na integraci telefonie a radiofonie: UDP eventy z obou ReDat eXperience jsou zasílány na systém integrace telefonie a radiofonie.

*Technická specifikace plnění v Části 3 - RED - Správa nahrávání hovorů –
Technická specifikace nahrávání*

1. Rámcová specifikace servisních služeb

1.1. Přehled servisních služeb

- 1) Rámcová specifikace požadovaných služeb je uvedena formou katalogových listů (dále také jen „KL“),
- 2) Přehled katalogových listů je uveden v následující tabulce:

Kód	Označení služby	Kategorie SLA	Název služby
Část 3 - RED - Správa nahrávání hovorů			
S.3.1	S-IS-RED	SLA-2	Správa nahrávání hovorů

Tabulka 1: Seznam katalogových listů

- 3) Součástí dodávaných služeb **nejsou dodávky HW, SW licencí ani rozšiřujících podpor, maintenance nebo prodloužení záručních podmínek.**
- 4) Zadavatel nemůže garantovat paralelní souběh servisních služeb uvedených v následujících KL – uchazeč musí ve své nabídce tuto skutečnost zohlednit a uvažovat s uvedenými předpokládanými alokacemi pracovníků pro zajištění požadovaných služeb.
- 5) Před zahájením zajišťování servisních služeb v plném rozsahu proběhne tzv. inicializace, během které bude uchazeč seznámen se stavem jednotlivých zařízení na místě a následně je převezme do své správy. Proces inicializace bude trvat maximálně 30 kalendářních dní, bude započítán do celkové doby plnění veřejné zakázky a uchazeč je povinen uvést cenu za inicializaci zvlášť do kalkulace nabídkové ceny. Plnou odpovědnost za zajištění provozu bude nést uchazeč po dokončení procesu inicializace a protokolárním převzetí systémů do správy.

1.2. Katalogový list S.3.1 - správa systému nahrávání hovorů

KATALOGOVÝ LIST				
OZNAČENÍ SLUŽBY	S-IS-RED	KÓD	S3.1	
Název služby	Správa systému nahrávání REDAT			
VYMEZENÍ SLUŽBY				
Prostředí	PRODUKČNÍ			
Cílová skupina	Interní zaměstnanci			
Požadované obsazované Dodavatelem	role	Název role	Předpokládaný rozsah alokace (z provozní doby)	On-site/Off-site
		Technický specialista komunikačních technologií	10%	-
CENY				
Položka	Cena bez DPH	Částka DPH	Cena s DPH	
Cena za inicializaci (za období do převzetí do provozu)	[•]	[•]	[•]	
Paušální cena za 1 kalendářní měsíc	[•]	[•]	[•]	
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ				
<ol style="list-style-type: none"> 1. Technická podpora a správa systému nahrávání REDAT: <ol style="list-style-type: none"> a. Odstranění incidentů a problémů vzniklých při provozu, b. Vyhodnocení a řešení funkčních a výkonnostních problémů HW a SW, c. Provádění servisních a diagnostických služeb při závadě, d. Podpora při pravidelné aktualizaci instalovaných aplikací, e. Odborná technická podpora a odstraňování závad v předemné oblasti – 2nd level support (na denní bázi), f. Udržování aktuálního stavu firmware a SW zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb, tj. aplikace aktualizací (hotfix, patch, service pack, apod.), samotné opravné balíčky, patche nebo legislativní update zajistí Objednatel. g. Návrh vhodných standardizovaných systémových postupů s ohledem na požadavky zadavatele a bezpečnostní doporučení v této oblasti, 2. Součinnost s ostatními dodavateli související s řešením provozních záležitostí, zejména při identifikaci možných problémů, návrhu možných řešení a realizaci nápravných opatření. 3. Provozní podpora ICT v součinnosti s ostatními pracovníky, kteří zajišťují a monitorují dostupnost služeb dle parametrů definovaných v SLA. 4. Správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu: <ol style="list-style-type: none"> a. Postupy pro provoz a správu systému nahrávání, b. Provozní deník služby min. v rozsahu: osoba, číslo požadavku z SD systému, popis prováděné činnosti, výsledek činnosti (úspěch/selhání), doba trvání. 5. Správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu: <ol style="list-style-type: none"> a. Aktuální přehled a správa konfigurace jednotlivých systémů b. Správa konfigurace zařízení v CMDB zadavatele 				
SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)				

Zajištění provozu ZOS KVK – Příloha č. 1c – Technická specifikace nahrávání

Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc
Kategorie služby	SLA-2
Provozní doba	365x24x7
Dostupnost	Maximální povolená doba, kdy je systém nahrávání REDAT nedostupný z pracoviště jakéhokoliv operátora ZOS, jsou 4 hodiny v každém kalendářním měsíci.
Způsob kontroly	
<p>Do dostupnosti jsou počítány pouze incidenty typu A, incidenty kategorie B a C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují. Měření parametrů služby budou prováděna v pravidelných intervalech během zaručené provozní doby služby. Měřící body (sondy) a počet měření budou zvoleny tak, aby výsledky byly dostatečné pro vyhodnocení stanovených parametrů SLA služby. Měření bude realizováno z management serveru či prostřednictvím vybraných aplikací pro end-to-end monitoring. Provozní činnosti budou kontrolovány Zadavatelem (nebo jím stanoveným subjektem) na měsíční bázi. O výsledku kontrol bude sestavován měsíční report. Report vystavuje kontrolující subjekt, schvaluje Zadavatel a slouží Zadavateli jako podklad pro vyhodnocení služeb.</p>	
KRÁTKÝ POPIS STAVU PROSTŘEDÍ	
<p>Popis prostředí a spravovaných systémů je uveden v dokumentaci ke stávajícím systémům, viz příloha č. 1b Popis stávajícího stavu.</p>	

1.1 Popis nabízeného způsobu provádění servisních služeb „v části 3 - RED - Správa nahrávání hovorů“ = Příloha č. 2 smlouvy o zajištění servisních služeb: Návrh zhotovitele – Popis nabízeného technického řešení

1.1.1 Servisní služby

Níže uvedené servisní služby „v části 3 - RED - Správa nahrávání hovorů“ budou v souladu s Přílohou č. 1 smlouvy o zajištění servisních služeb zajišťovány v úrovních:

SLA-1	Poskytování základních služeb technické podpory pro zajištění funkčnosti a provozuschopnosti daného zařízení, včetně technické podpory při opravě nebo výměně hardwarových komponent v případě poruchy, havárie nebo ztráty funkčnosti. Samotné zajištění opravy nebo výměny hardwarových komponent v případě jejich poruchy, havárie nebo ztráty funkčnosti není předmětem plnění.
SLA-2	Poskytování komplexních služeb technické podpory nad rámec základních služeb úrovně SLA-1, tj. poskytování hotline, kontaktního místa, garance reakční doby a doby odstranění závady (nebo snížení závady na nižší úroveň v daném časovém limitu).

pro kategorie incidentů A, B,C v časech (lhůtách) dle Přílohy č.1 smlouvy o zajištění servisních služeb.

Servisní služby budou poskytovány v rozsahu dle Přílohy č.1 smlouvy o zajištění servisních služeb tímto způsobem:

1.1.2 Dostupnost

Veškeré níže popsané činnosti zhotovitele budou realizovány v souladu s podmínkami ZD, zejména s podmínkami stanovenými v úrovni SLA-2 servisních služeb

1.1.3 Centrální Helpdesk

V souladu s požadavky zadávací dokumentace bude pro hlášení a evidenci incidentů příp. požadavků zadavatele z části 3 - RED - Správa nahrávání hovorů“ sloužit tzv. centrální HelpDesk přístupný 24h denně a 7 dní v týdnu. **Tento centrální HelpDesk není předmětem plnění zhotovitele**, centrální HelpDesk bude součástí plnění části 8: INF - Služby provozu infrastruktury.

Zhotovitel bude pro svou část plnění využívat vlastní **HelpDesk pro NAHRÁVÁNÍ** popsany níže. HelpDesk pro nahrávání bude procesně integrován s Centrálním Helpdeskem – to znamená že poté, co zadavatel do centrálního HD zadá požadavek či incident, vygeneruje centrální HD notifikaci pro pracovníka řešícího požadavek/incident. Tento pracovník incident / požadavek zanesou do HD pro NAHRÁVÁNÍ. Poté co požadavek vyřeší uzavře ho jak v centrálním HD, tak i v HD pro NAHRÁVÁNÍ.

1.1.3.1 HelpDesk pro NAHRÁVÁNÍ

HelpDesk pro NAHRÁVÁNÍ je koncipován jako nástroj jednotného kontaktního místa (SPoC - Single Point of Contact) pro zákazníky NAHRÁVÁNÍ. V případě potřeby, či v případě výpadku centrálního HD, ho bude možno využít jako alternativní nástroj k centrálnímu HelpDesku.

Příklady požadavků směřovaných na HelpDesk pro NAHRÁVÁNÍ:

- Standardní servisní požadavky a tickety, tak jak jsou definované pro jednotlivé služby a procesy (specifikované v rámci Governance dle ITIL).
- Požadavky na změnu služby či některých parametrů služby.
- Žádosti o zavedení nových služeb.
- Žádosti o ukončení poskytovaných služeb.
- Požadavky na informace o servisních požadavcích (způsob řešení, stav atd.)

Nástroj slouží pro přijímání hlášení incidentů a obecně veškerých požadavků na služby poskytované zhotovitelem. Iniciování řešení nahlášených závad/požadavků/incidentů atd. (dále jen tiketů) a hlášení jejich vyřešení ohlašovatelé tiketů.

Nástroj je dostupný v režimu 24×7 a využívá ITIL procesů implementovaných v nástrojích HelpDesku pro NAHRÁVÁNÍ.



1.1.4 Činnosti zajišťující servisní služby

Návrh zhotovitele – Popis nabízeného technického řešení, detailní popis způsobu provádění servisních služeb:

Poskytované servisní služby	Způsob provádění servisních služeb
1. Technická podpora a správa systému nahrávání	Služba technická podpora a správa systému nahrávání bude zajištěna těmito činnostmi: <ul style="list-style-type: none">a. Odstranění incidentů a problémů vzniklých při provozu,b. Vyhodnocení a řešení funkčních a výkonnostních problémů HW a SW,c. Provádění servisních a diagnostických služeb při závadě,d. Podpora při pravidelné aktualizaci OS, antiviru a instalovaných aplikací,e. Odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi),f. Udržování aktualizovaného aplikačního SW. Zahrnuje patche a opravné balíčky v rámci zabezpečení servisu či bezpečnostních hrozeb, a instalaci veškerých aktualizací. Nezahrnuje vlastní upgrade, ostatní patche a legislativní update na vyšší verze SW, které v souladu s Katalogovým listem S.3.1 v dokumentu „Příloha č. 1c - Technická specifikace - část 3 – RED“ zajišťuje Objednatel.g. Návrh vhodných standardizovaných systémových postupů s ohledem na požadavky zadavatele a bezpečnostní doporučení v této oblasti,
2. Součinnost s ostatními dodavateli související s řešením provozních záležitostí, zejména při identifikaci možných problémů, návrhu možných řešení a realizaci nápravných opatření.	Služba bude zajištěna poskytováním konzultací, testováním a dalšími činnostmi nezbytnými k provozní podpory ICT



Poskytované servisní služby	Způsob provádění servisních služeb
3. Provozní podpora ICT v součinnosti s ostatními pracovníky, kteří zajišťují a monitorují dostupnost služeb dle parametrů definovaných v SLA.	Služba bude zajištěna poskytováním konzultací, hotline, garance reakční doby a doby odstranění závady a dalšími činnostmi nezbytnými k zajištění součinnosti pro řešení provozních záležitostí.
4. Správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu: <ul style="list-style-type: none">a. Postupy pro provoz a správu systému nahrávání,b. Provozní deník služby min. v rozsahu: osoba, číslo požadavku z SD systému, popis prováděné činnosti, výsledek činnosti (úspěch/selhání), doba trvání.	Zhotovitel bude udržovat systémovou, uživatelskou, bezpečnostní a provozní dokumentaci v aktuálním stavu po celou dobu předmětu plnění
5. Správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu: <ul style="list-style-type: none">c. Aktuální přehled a správa konfigurace jednotlivých systémůd. Správa konfigurace zařízení v CMDB zadavatele	Zhotovitel bude udržovat systémovou, uživatelskou, bezpečnostní a provozní dokumentaci v aktuálním stavu po celou dobu předmětu plnění
6. Servisní dokumentace	Servisní dokumentace bude zahrnovat informace a pracovní postupy pro všechny činnosti potřebné pro řádné plnění předmětu plnění a bude obsahovat všechny části požadované v příloze č. 1 smlouvy o zajištění servisních služeb. Poddodavatel (Retia) dodá dokumentaci přímo zadavateli (ZZS KVK) za předpokladu, že se sjedná NDA mezi poddodavatelem a zadavatelem.



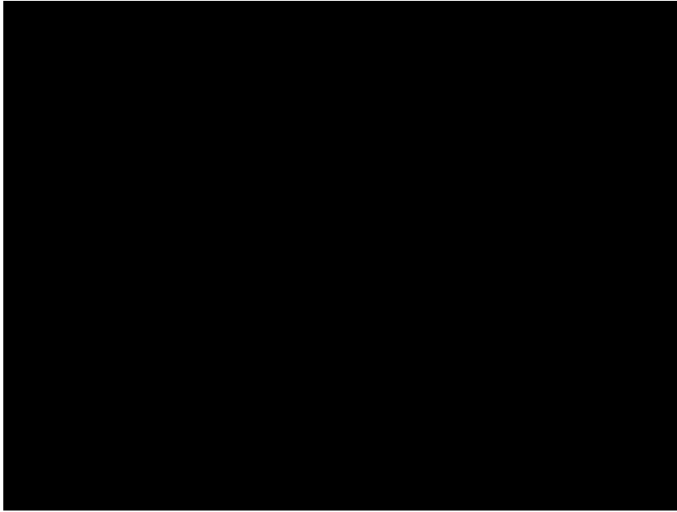
Poskytované servisní služby	Způsob provádění servisních služeb
7. Reporting = předávání informací o poskytované službě	Zhotovitel zpracuje a poskytne Zadavateli každý měsíc souhrn informací v elektronické formě o poskytovaných službách (report), ve kterém je popsán průběh realizace plnění za uplynulé období, včetně přehledu dodržování SLA parametrů, provedené služby a návrh doporučených opatření pro další období pro zvýšení bezpečnosti a dostupnosti systémů a prevenci incidentů. Report bude obsahovat všechny části požadované v příloze č. 1 smlouvy o zajištění servisních služeb.



Vytváříme
chytrá řešení pro firmy



Seznam kontaktních osob



1. Kalkulace nabídkové ceny

Kód	Označení služby	Kategorie SLA	Položka	Cena za inicializaci (30 kalendářních dní) bez DPH	Cena za inicializaci (30 kalendářních dní) včetně DPH	Cena za 47 měsíců podpory bez DPH	Cena za 47 měsíců podpory včetně DPH			Cena celkem bez DPH (inicializace + 47 měsíců podpory)	Cena celkem bez DPH (inicializace + 47 měsíců podpory)	
Část 3 - RED - Správa nahrávání hovorů												
S.3.1	S-IS-RED	SLA-3	Správa nahrávání hovorů	25 400,00 Kč	30 734,00 Kč	1 193 800,00 Kč	1 444 498,00 Kč			1 219 200,00 Kč	1 475 232,00 Kč	
Nabídková cena za 1 měsíc podpory provozu bez DPH (nezahrnovat do ceny, bude uvedena ve smlouvě)												25 400,00 Kč
CELKOVÁ CENOVÁ NABÍDKA za část 3				25 400,00 Kč	30 734,00 Kč	1 193 800,00 Kč	1 444 498,00 Kč			1 219 200,00 Kč	1 475 232,00 Kč	

Prohlašuji, že v cenách jednotlivých položek jsou zahrnuty veškeré náklady spojené s realizací veřejné zakázky, tj. veškeré související služby a dodávky vymezené v příloze č. 1 zadávací dokumentace – Technické specifikaci.

Nabídková cena za rozšířenou podporu musí být vypočteně jako součin hodinové ceny za rozšířenou podporu a maximálního možného plnění za 47 měsíců (1175h). Tato nabídková cena slouží pouze pro účely hodnocení nabídky!

Skutečná cena za rozšířenou podporu bude vypočtena na základě součinu nabídkové ceny za hodinu rozšířené podpory a skutečně realizovaných hodin (prací) rozšířené podpory.

Nabídková cena za 46 (47) měsíců podpory musí být vypočtena jako součin nabídkové ceny za 1 měsíc podpory provozu a 46 (47) měsíců poskytování služeb.

Skutečná cena za podporu provozu bude stanovena na základě skutečně realizované podpory tzn. vždy po uplynutí kalendářního měsíce ve kterém byla služba poskytnuta a to ve výši nabídkové ceny za 1 měsíc podpory provozu (příp. alikvotní podíl, pokud služba nebyla poskytována po celý kal. měsíc)

V Praze dne dle data el. Podpisu

