
SERVISNÍ SMLOUVA č. S8743220910

podle zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále jen „NOZ“),
(tato servisní smlouva dále též jen „smlouva“)

I. SMLUVNÍ STRANY

Zdravotnická záchranná služba Olomouckého kraje, příspěvková organizace

jednající: Ing. Andrea Rakovičová, MBA, ředitelka
se sídlem: Aksamitova 557/8, 779 00 Olomouc
IČO: 00849103
DIČ: CZ00849103
zapsaná: ve veřejném rejstříku vedeném u Krajského soudu v Ostravě, oddíl Pr, vložka 946
[REDAKCE]

(dále jen „**Objednatel**“)

a

HITES CE s.r.o.

jednající: Ing. Jan Suk, ředitel společnosti, na základě plné moci
se sídlem: K Červenému dvoru 3269/25a, Praha 3
IČO: 27567559
DIČ: CZ27567559
zapsaná: ve veřejném rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 116696
[REDAKCE]

Osoby oprávněné jednat a podepisovat ve věcech technických: Ondřej Schuster

(dále jen „**Poskytovatel**“)

uzavřely níže uvedeného dne, měsíce a roku, na základě vzájemného konsensu o všech níže uvedených ustanoveních a v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 a násl. zákona č. 89/2012 Sb. občanský zákoník, v platném znění servisní smlouvu

II. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1. Poskytovatel prohlašuje, že je způsobilý k řádnému a včasnému poskytování servisních služeb dle této smlouvy a že disponuje takovými kapacitami a odbornými znalostmi, které jsou třeba k řádnému a včasnému poskytování servisních služeb.
2. Smluvní strany prohlašují, že identifikační údaje uvedené v čl. I této smlouvy odpovídají aktuálnímu stavu a že osobami jednajícími při uzavření této smlouvy jsou osoby oprávněné k jednání za nebo jménem smluvních stran. Jakékoliv změny údajů uvedených v čl. I této smlouvy, jež nastanou v době po uzavření této smlouvy, jsou smluvní strany povinny bez zbytečného odkladu písemně sdělit druhé smluvní straně.

3. V případě, že se kterékoli prohlášení některé ze smluvních stran podle tohoto článku ukáže být nepravdivým, odpovídá tato smluvní strana za škodu a nemajetkovou újmu, která nepravdivostí prohlášení nebo v souvislosti s ní druhé smluvní straně vznikla.

III. PŘEDMĚT SMLOUVY

1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat na svůj náklad a nebezpečí řádně a včas dále specifikované servisní služby a objednatel se zavazuje zaplatit za řádně a včas poskytnuté servisní služby sjednanou cenu.
2. Poskytovatel se zavazuje za podmínek uvedených v této smlouvě poskytovat objednateli servisní služby. Servisní služby jsou dále specifikovány v příloze č. 1 této smlouvy. Kategorizace servisních služeb dle této servisní smlouvy ve vztahu k systému je uvedena v příloze č. 1 této smlouvy. Veškeré servisní služby poskytované na základě této smlouvy jsou dále označovány také jen jako „**servisní služby**“.
3. Servisní služby budou prováděny v následujících kategoriích:
 - a) maintenance,
 - b) řešení incidentů.Specifikace jednotlivých kategorií a rozsah jednotlivých servisních služeb v nich poskytovaných jsou uvedeny v příloze č. 1 této smlouvy.

IV. POSKYTOVÁNÍ SERVISNÍCH SLUŽEB

1. Servisní služby mohou být prováděny vzdálenou správou nebo přímo příjezdem pracovníka poskytovatele na místo plnění.
2. V rámci poskytování servisních služeb v kategorii řešení incidentů je poskytovatel povinen řešit incidenty týkající se systému (dále jen „**incidenty**“) za podmínek sjednaných touto smlouvou a její přílohou č. 1.
3. Poskytovatel je povinen udržovat servisní pohotovost v režimu 24/7/365 (tj. non stop) tak, že poskytovatel bude disponovat potřebným množstvím pracovníků s odpovídající kvalifikací tak, aby byl schopný garantovat časové lhůty stanovené v příloze č. 1 této smlouvy.
4. Poskytovatel je povinen při poskytování servisních služeb v kategorii řešení incidentů dodržovat reakční dobu (dále jen „**reakční doba**“ nebo „**reakce**“) a dobu vyřešení incidentu (dále jen „**doba vyřešení**“). Specifikace reakční doby a doby vyřešení je uvedena v příloze č. 1 této smlouvy.
5. Kategorizace incidentů, reakční doby na jednotlivé kategorie incidentů a doby vyřešení jednotlivých kategorií incidentů jsou uvedeny v příloze č. 1 této smlouvy a jsou pro poskytovatele závazné.
6. Objednatel nahlásí incident Poskytovateli telefonicky (tzv. **hot-line** - dostupnost 24 hodin denně, 7 dní v týdnu, 365 dnů v roce pro Kategorie incidentů A a B dle přílohy č.1 této smlouvy, Kategorie incidentů C a REQ mohou být nahlašovány pouze v pracovní době) na tel. čísle uvedeném v příloze č. 1 této smlouvy.

7. Poskytovatel má právo si na základě nahlášení incidentu vyžádat po objednateli bližší specifikaci incidentu. Tato činnost je již považována za zahájení činnosti (reakci) poskytovatele ve smyslu přílohy č. 1 této smlouvy.
8. Po ukončení činnosti na vyřešení incidentu objednatel uvede poskytovatel stav předmětného incidentu v service desk do stavu „vyřešeno“ (či do stavu obdobného významu) a uvědomí o tom e-mailem objednatel. Za vyřešení incidentu se považuje i jeho přeřazení do nižší kategorie dle přílohy č. 1 této smlouvy. Pokud se objednatel ve lhůtě 24 hod. od doručení emailu objednateli k předmětnému incidentu nevyjádří nebo pokud v této lhůtě vyjádří e-mailem souhlas s vyřešením incidentu, má se za to, že vyřešení incidentu objednatel odsouhlasil a poskytovateli vzniká nárok na uvedení incidentu v service desk do stavu „uzavřeno“ (či do stavu obdobného významu). V případě, že objednatel informuje e-mailem poskytovatele ve výše uvedené lhůtě 24 hod., že s vyřešením incidentu nesouhlasí, je poskytovatel povinen pokračovat v řešení incidentu v jeho původní kategorii a je povinen dodržet dobu vyřešení dle přílohy č. 1 této smlouvy. Do doby vyřešení dle přílohy č. 1 této smlouvy není počítána doba od okamžiku doručení e-mailu objednateli o vyřešení incidentu do okamžiku doručení e-mailu obsahujícího informaci o souhlasu či nesouhlasu objednatel s vyřešením incidentu Poskytovateli.

V. CENA SERVISNÍCH SLUŽEB

1. Objednatel se zavazuje zaplatit poskytovateli za poskytování servisních služeb dle této smlouvy smluvní cenu. Cena plnění je tvořena následujícími částmi:

	Cena v Kč bez DPH za jeden měsíc
Paušální cena za poskytování servisních služeb v kategorii maintenance a řešení incidentů	13 900,00

2. Cena servisních služeb v kategorii maintenance zahrnuje veškeré náklady, jež mohou poskytovateli v souvislosti s poskytováním této kategorie servisních služeb vzniknout, zejm. cestovní výdaje a náklady na softwarové a hardwarové vybavení potřebné pro provedení servisních služeb. Za poskytování služeb v kategorii maintenance tak poskytovatel kromě shora uvedené ceny nemá nárok na žádné další finanční plnění.
3. Cena servisních služeb v kategorii řešení incidentů zahrnuje:
 - veškeré náklady, jež mohou poskytovateli v souvislosti s poskytováním této kategorie služeb vzniknout, zejm. cestovní výdaje a náklady na softwarové a hardwarové vybavení;

Za materiál, jehož cena není zahrnuta v ceně servisních služeb v kategorii řešení incidentů, je poskytovatel oprávněn účtovat nejvýše cenu obvyklou. Poskytovatel se zavazuje oznámit objednateli dopředu skutečnost, že pro vyřešení incidentu bude třeba dodat materiál, jehož cena není zahrnuta v ceně servisních služeb.

4. Ceny uvedené v tomto článku jsou uvedeny bez DPH.
5. K ceně plnění bude připočtena DPH v příslušné výši dle platných právních předpisů účinných v okamžiku poskytování servisních služeb.

VI. FAKTURACE A PLATEBNÍ PODMÍNKY

1. Cenu za poskytování servisních služeb se objednatel zavazuje platit na základě faktur (dále jen „**faktura**“) vystavených poskytovatelem po uplynutí každého kalendářního čtvrtletí. Fakturou bude vyúčtována cena servisních služeb dle počtu měsíců, v nichž v kalendářním čtvrtletí trvaly závazky z této smlouvy, není-li dále stanoveno jinak; nejdříve však za měsíc, v němž byla smlouva uzavřena. Cena materiálu, jehož cena není zahrnuta v ceně servisních služeb, bude účtována a uhrazena samostatně vedle ceny za poskytování servisních služeb.
2. O poskytování servisních služeb v jednotlivých kalendářních měsících je poskytovatel povinen objednateli zasílat výkazy poskytnutých servisních služeb (dále jen „**výkaz**“) k odsouhlasení. Poskytovatel je povinen zasílat výkazy objednateli k odsouhlasení vždy do 5 pracovních dnů od uplynutí kalendářního měsíce. Faktura může být vystavena až po odsouhlasení všech výkazů poskytnutých servisních služeb pokrývajících účtované kalendářní čtvrtletí objednatelem.
3. Objednatel je povinen se k výkazu vyjádřit nejpozději do 5 pracovních dnů ode dne jeho obdržení. Vyjádří-li objednatel s výkazem nesouhlas, projednají smluvní strany výhrady objednatele k výkazu a poskytovatel poté předloží objednateli k odsouhlasení opravený výkaz.
4. Poskytovatel vystaví fakturu nejpozději do 5 pracovních dnů ode dne odsouhlasení posledního z výkazů poskytnutých servisních služeb pokrývajících účtované kalendářní čtvrtletí objednatelem. Nedílnou součástí faktury musí být objednatelem odsouhlasené měsíční výkazy poskytnutých servisních služeb pokrývajících účtované kalendářní čtvrtletí.
5. Cena za poskytování servisních služeb je splatná do 30 kalendářních dnů od doručení faktury objednateli.
6. Veškeré vystavené faktury musí splňovat náležitosti daňového dokladu dle § 29 zákona č. 235/2004 Sb. o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o DPH“), náležitosti stanovené § 435 NOZ a náležitosti stanovené touto smlouvou vč. dohodnutých příloh a nedílných součástí. Poskytovatel je povinen použít na faktuře bankovní účet zveřejněný v registru plátců podle § 96 zákona o DPH.
7. Nebude-li faktura obsahovat některou povinnou nebo dohodnutou náležitost vč. dohodnutých příloh nebo nedílných součástí, nebo bude-li chybně stanovena cena, DPH nebo jiná náležitost faktury, je objednatel oprávněn tuto fakturu vrátit poskytovateli k provedení opravy s vyznačením důvodu vrácení. Poskytovatel provede opravu vystavením nové faktury. Od doby odeslání vadné faktury zpět poskytovateli přestává běžet původní lhůta splatnosti. Celá nová lhůta splatnosti běží opět ode dne doručení nově vyhotovené faktury objednateli.
8. Daňový doklad (faktura) bude uhrazen mezibankovním převodem z účtu objednatele na účet poskytovatele, který je správcem daně (finančním úřadem) zveřejněn způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu ustanovení § 109 odst. 2 písm. c) zákona o DPH.
9. Pokud se po dobu účinnosti této smlouvy poskytovatel stane nespolehlivým plátcem ve smyslu ustanovení § 109 odst. 3 zákona o DPH, smluvní strany se dohodly, že objednatel uhradí DPH za zdanitelné plnění přímo příslušnému správci daně. Objednatelem takto provedená úhrada je

považována za uhrazení příslušné části smluvní ceny rovnající se výši DPH fakturované poskytovatelem.

10. Objednatel neposkytuje poskytovateli žádné zálohy.

VII. OSTATNÍ PODMÍNKY PLNĚNÍ PŘEDMĚTU SMLOUVY

1. Poskytovatel se zavazuje, že k okamžiku uzavření smlouvy objednavateli originál nebo kopii pojistné smlouvy, jejímž předmětem bude pojištění odpovědnosti poskytovatele za škodu a nemajetkovou újmu způsobenou poskytovatelem nebo jeho poddodavateli při poskytování služeb třetí osobě s pojistným plněním na jednu pojistnou událost ve výši minimálně 1 000 000,- Kč. Poskytovatel se v této souvislosti zavazuje udržovat pojištění alespoň v uvedené výši v platnosti po celou dobu poskytování servisních služeb dle této smlouvy.
2. Poskytovatel je povinen při poskytování servisních služeb postupovat v souladu se smlouvou a veškerými jejími přílohami, příslušnými ČSN, ČSN EN a českými i evropskými právními předpisy platnými a účinnými v době poskytování plnění.
3. Poskytovatel je povinen při poskytování servisních služeb respektovat a dodržovat pokyny objednatele. V případě nevhodných pokynů objednatele je poskytovatel povinen na nevhodnost těchto pokynů objednatele písemně upozornit, v opačném případě nese poskytovatel zejména odpovědnost za škodu a nemajetkovou újmu, která v důsledku nevhodných pokynů objednateli nebo třetím osobám vznikla.
4. Objednatel je povinen spolupracovat s poskytovatelem a poskytovat mu veškerou nutnou součinnost potřebnou pro řádné poskytování servisních služeb podle této smlouvy. V pracovní době je objednatel povinen poskytnout součinnost během 60 minut od doručení žádosti o součinnost objednateli. Mimo pracovní dobu je objednatel povinen poskytnout součinnost do 60 minut od doručení žádosti o součinnost objednateli. Objednatel je povinen informovat poskytovatele o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro poskytování servisních služeb dle této smlouvy.
5. Pokud objednatel neposkytne součinnost dle tohoto článku a dále také v případě zásahu vyšší moci (výpadek el. proudu, živelná katastrofa, apod.), má poskytovatel právo požadovat od objednatele posunutí stanovených termínů o dobu, po kterou nemohl poskytovatel poskytovat servisní služby dle této smlouvy z důvodu neposkytnutí součinnosti nebo z důvodu zásahu vyšší moci. Objednatel je povinen takovému požadavku vyhovět.
6. Objednatel je povinen poskytnout poskytovateli součinnost k zajištění vzdáleného přístupu poskytovateli výhradně pro účely poskytování servisních služeb podle této smlouvy.
7. Smluvní strany spolu budou komunikovat způsobem stanoveným v příloze č. 1 této smlouvy.
8. Písemné oznámení o změnách ve smlouvě uvedených kontaktních údajů poskytovatele předá poskytovatel objednateli alespoň pět dní před očekávanou změnou.
9. Poskytovatel odpovídá za kvalitu, všeobecnou a odbornou správnost poskytovaných servisních služeb. Poskytovatel je povinen při poskytování servisních služeb dle této smlouvy postupovat s

odbornou péčí podle svých nejlepších znalostí a schopností, přičemž při své činnosti je povinen chránit zájmy a dobré jméno objednatele.

10. Poskytovatel není oprávněn užit informace ani data obsažená v informačních systémech spravovaných objednatelem, které budou plněním smlouvy dotčeny. Je-li užití informací či dat dle předchozí věty nezbytné k plnění dle smlouvy, může je objednatel využít jen po předchozím souhlasu objednatele a jen v rozsahu objednatelem předem odsouhlaseném.
11. Objednatel je oprávněn kontrolovat kdykoliv a jakýmkoliv způsobem, zda poskytovatel řádně plní veškeré povinnosti, které poskytovateli ze smlouvy vyplývají. Objednatel je oprávněn kontrolu provádět i v provozovnách poskytovatele a na jiných místech, kde poskytovatel provádí činnosti, které souvisí s činností poskytovatele dle smlouvy. Poskytovatel je povinen poskytnout objednateli ke kontrole dle tohoto odstavce potřebnou součinnost.
12. Poskytovatel je povinen v průběhu plnění této smlouvy průběžně spolupracovat s objednatelem za účelem identifikace významných změn a jejich dopadů do oblasti kybernetické bezpečnosti objednatele v souladu s § 11 vyhlášky č. 82/2018 Sb. o bezpečnostních opatřeních, kybernetických bezpečnostních incidentech, reaktivních opatřeních, náležitostech podání v oblasti kybernetické bezpečnosti a likvidaci (vyhláška o kybernetické bezpečnosti).
13. Získá-li Poskytovatel v souvislosti s plněním této smlouvy jakákoliv data, která nebudou nezbytná pro splnění předmětu této smlouvy, neprodleně taková data zlikviduje v souladu s pokyny objednatele. Likvidaci ostatních získaných dat Poskytovatel provede stejným způsobem, a to neprodleně po splnění předmětu této smlouvy. Poskytovatel je povinen si vždy před provedením likvidace dat vyžádat pokyny objednatele.
14. Místem plnění dle této smlouvy jsou veškeré výjezdové základny dle přílohy č. 2 této smlouvy, pokud nejsou servisní služby poskytovány vzdáleným přístupem.

VIII. TRVÁNÍ A UKONČENÍ SMLOUVY

1. Tato smlouva je uzavřena na dobu určitou, a to na jeden rok od data podpisu smlouvy.
2. Smluvní strany jsou oprávněny tuto smlouvu kdykoliv vypovědět bez udání důvodů. Výpovědní doba činí 3 měsíce a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícím po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena druhé smluvní straně.
3. Kterákoliv ze smluvních stran je oprávněna od této smlouvy odstoupit písemným prohlášením adresovaným druhé smluvní straně s tím, že odstoupení je účinné doručením předmětného prohlášení druhé smluvní straně. Důvodem odstoupení je podstatné porušení této smlouvy druhou smluvní stranou nebo její opakované porušování s tím, že druhá smluvní strana byla na toto nepodstatné porušování smlouvy písemně upozorněna a vyzvána k jejímu řádnému plnění a odstranění případného vadného stavu.
4. Ukončení smlouvy odstoupením, nebo výpovědí se mimo jiné nedotýká ujednání o odpovědnosti poskytovatele a o sankcích, které zavazují smluvní strany i po skončení této smlouvy.

IX. ODPOVĚDNOST POSKYTOVATELE A SANKCE

1. Poskytovatel odpovídá za veškeré škody a nemajetkové újmy, které vzniknou objednateli v důsledku porušení této smlouvy poskytovatelem. Poskytovatel je povinen nahradit takto vzniklou škodu a nemajetkovou újmu v plném rozsahu, včetně případných sankcí udělených objednateli orgány veřejné moci, jejichž příčinou bylo porušení povinností poskytovatele dle této smlouvy.
2. Dostane-li se objednatel do prodlení s placením úhrady za servisní služby poskytované dle této smlouvy, je povinen zaplatit poskytovateli úrok z prodlení ve výši dle platných právních předpisů.
3. Dostane-li se Poskytovatel do prodlení s reakcí na incident dle přílohy č. 1 této smlouvy, je poskytovatel povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000 Kč za každou započatou hodinu prodlení s reakcí na každý incident samostatně.
4. V případě prodlení poskytovatele s vyřešením incidentu dle přílohy č. 1 této smlouvy, je poskytovatel povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 2.000 Kč za každou započatou hodinu prodlení s vyřešením každého incidentu samostatně.
5. Celková výše smluvních pokut placených poskytovatelem dle IX., odst. 3 a 4 této smlouvy během jednoho kalendářního měsíce je však omezena trojnásobkem měsíční paušální ceny za poskytování servisních služeb v kategorii maintenance a řešení incidentů definované v čl.V, odst.1 této smlouvy.
6. Ustanovením o smluvních pokutách není dotčeno právo objednatele na náhradu škody či nemajetkové újmy. Smluvní strany se výslovně dohodly, že objednatel je vedle smluvních pokut oprávněn požadovat po poskytovateli též v plném rozsahu náhradu škody a nemajetkové újmy způsobené porušením povinnosti, na kterou se vztahuje smluvní pokuta.
7. V případě, že objednateli vznikne nárok na smluvní pokutu dle této smlouvy vůči poskytovateli, je objednatel oprávněn započíst pohledávku z titulu smluvní pokuty oproti nároku poskytovatele na úhradu jím vystavené faktury.

X. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Vzhledem k veřejnoprávnímu charakteru objednatele poskytovatel výslovně prohlašuje, že je s touto skutečností obeznámen a souhlasí se zveřejněním této smlouvy v rozsahu a za podmínek vyplývajících z příslušných platných právních předpisů, zejména se zveřejněním celého textu smlouvy v registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Zákon o registru smluv“). Smluvní strany se dohodly, že zákonnou povinnost dle § 5 odst. 2 Zákona o registru smluv splní objednatel.
4. Předmětem této smlouvy není zpracování osobních údajů poskytovatelem. S osobními údaji se může poskytovatel dostat do styku v rámci plnění této smlouvy pouze nahodile. Seznámí-li se poskytovatel v rámci plnění této smlouvy s jakýmkoliv osobními údaji, jejichž správcem je objednatel, není oprávněn s nimi jakkoliv nakládat, přičemž je povinen zajistit jejich bezpečnost v souladu s příslušnými právními předpisy, zejména zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, a nařízením evropského parlamentu a rady (EU) 2016/679 ze dne 27. 04. 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), a dostát povinnosti mlčenlivosti ve smyslu čl. VII odst. 5 této smlouvy.

5. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti zveřejněním v registru smluv. Smlouva může být měněna pouze písemnými dodatky k této smlouvě podepsanými objednatelem a poskytovatelem.
6. Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každý má právní sílu originálu. Poskytovatel obdrží jeden stejnopis a objednatel jeden stejnopis.
7. Nedílnou součástí této smlouvy jsou přílohy:

Příloha č. 1 – Specifikace servisních služeb

Příloha č. 2 – Seznam výjezdových základen

V Olomouci dne - 1 -09- 2022

V Praze dne 1.9.2022



ředitelka ZZS OK
objednavatel



Ing. Jan Suk
ředitel společnosti
HITES CE s.r.o
poskytovatel

Příloha č. 1 - Specifikace servisních služeb

Hardware vybavení:

ZZS OK Olomouc, Aksamitova 557/8, Olomouc

Line	PN	Popis	KS
10	3BA00406AB	Rack 3 module, with 230 V power supply	3
20	3EH75001AB	MR3 MOUNTING KIT	3
30	3EH76155AB	Rack box for external batteries 36V	1
40	3BA00793AA	Rack 1 module, with 230 V power supply	1
50	3EH75007AA	MR1 MOUNTING KIT	1
60	3EH76155AA	Rack box for external batteries 12V	1
70	3BA00767AA	Module link kit 1 for the first additional expansion module	1
75	3BA00408AA	Module link kit 2 for the second additional expansion module	1
80	3BA00833AA	Communication Server Central Processing Unit, CS-3 CPU Board with SDRAM and hard disk	2
90	3EH73013AB	CPU LanSwitch Daughterboard	2
100	3EH73084AE	Gateway Driver CPU (GD-3 board)	1
110	3BA00432AB	MGA24 pack, 24 VoIP compression channels	1
120	3BA23275AB	ARMADA DAUGHTER BOARD	1
130	3BA03215AA	Generic power cord	4
140	3EH76034AA	Blind slot stiffner (x1)	6
150	3EH73005AC	DIGITAL INTERFACES UAI8 BOARD	1
160	3EH73015AC	MIXED MIX4/4/8 BOARD	1
170	3EH73031AE	ANALOG TRUNK APA8 BOARD	1
180	3EH73034AB	CLIDSP CARD	1
190	3EH73044CA	METERING 16 KHZ CARD	2
200	3EH73050AB	DIGITAL INTERFACES UAI16-1 BOARD	4
210	3EH76037AA	ISDN ACCESS E1 PRA-T2 BOARD	2
220	3BA27698AA	Server Security Module RM (SSM-RM) for V	1
230	3MG27006AA	48V Power supply Europe (x4) compatible	10

240	3GV27063TB	4018 PHONE EE UGREY INT	28
250	3MG27100WW	8028 PREMIUM DESKPHONE INT	30
260	3MG27101WW	8038 PREMIUM DESKPHONE INT	8
270	3MG27111WW	8068 PREMIUM DESKPHONE INT	4
280	3GV27011TB	4019 DIGITAL PHONE UGREY INT	58
290	3MG27104WW	8039 PREMIUM DESKPHONE INT	16
300	3MG27106AB	40 KEYS PREMIUM MODULE	6
310	TEMPORIS22	Temporis 22 Black - analogový přístroj	4

PBX Aksamitova zahrnuje i HW prostředky pro zajištění komunikačních služeb pro malé výjezdové základny.

ZZS ÚO Jeseník

Line	PN	Popis	KS
10	3BA00406AB	Rack 3 module, with 230 V power supply	3
20	3EH75001AB	MR3 MOUNTING KIT	3
30	3EH76155AB	Rack box for external batteries 36V	1
40	3BA00767AA	Module link kit 1 for the first additional expansion module	1
50	3BA00833AA	Communication Server Central Processing Unit, CS-3 CPU Board with SDRAM and hard disk	1
60	3EH73013AB	CPU LanSwitch Daughterboard	1
70	3EH73084AE	Gateway Driver CPU (GD-3 board)	2
80	3BA03215AA	Generic power cord	3
90	3EH76034AA	Blind slot stiffner (x1)	5
100	3EH73015AC	MIXED MIX4/4/8 BOARD	1
110	3EH73050AB	DIGITAL INTERFACES UAI16-1 BOARD	1
120	3MG27111WW	8068 PREMIUM DESKPHONE INT	1
130	3GV27011TB	4019 DIGITAL PHONE UGREY INT	8
140	3MG27104WW	8039 PREMIUM DESKPHONE INT	1
150	TEMPORIS22	Temporis 22 Black - analogový přístroj	2

ZZS ÚO Prostějov

Line	PN	Popis	KS
10	3BA00406AB	Rack 3 module, with 230 V power supply	1
20	3EH75001AB	MR3 MOUNTING KIT	1
30	3EH76155AB	Rack box for external batteries 36V	1
40	3BA00833AA	Communication Server Central Processing Unit, CS-3 CPU Board with SDRAM and hard disk	1
50	3EH73013AB	CPU LanSwitch Daughterboard	1
60	3EH73084AE	Gateway Driver CPU (GD-3 board)	1
70	3BA03215AA	Generic power cord	1
80	3EH76034AA	Blind slot stiffner (x1)	5
90	3EH73015AC	MIXED MIX4/4/8 BOARD	1
100	3EH73050AB	DIGITAL INTERFACES UAI16-1 BOARD	1
110	3MG27111WW	8068 PREMIUM DESKPHONE INT	1
120	3GV27011TB	4019 DIGITAL PHONE UGREY INT	8
130	3MG27104WW	8039 PREMIUM DESKPHONE INT	1
140	TEMPORIS22	Temporis 22 Black - analogový přístroj	2

ZZS ÚO Přerov

Line	PN	Popis	KS
10	3BA00406AB	Rack 3 module, with 230 V power supply	1
20	3EH75001AB	MR3 MOUNTING KIT	1
30	3EH76155AB	Rack box for external batteries 36V	1
40	3BA00833AA	Communication Server Central Processing Unit, CS-3 CPU Board with SDRAM and hard disk	1
50	3EH73013AB	CPU LanSwitch Daughterboard	1
60	3EH73084AE	Gateway Driver CPU (GD-3 board)	1
70	3BA03215AA	Generic power cord	1
80	3EH76034AA	Blind slot stiffner (x1)	5
90	3EH73015AB	MIXED MIX4/8/4 BOARD	1

100	3EH73005AC	DIGITAL INTERFACES UAI8 BOARD	1
110	3MG27111WW	8068 PREMIUM DESKPHONE INT	1
120	3GV27011TB	4019 DIGITAL PHONE UGREY INT	8
130	3MG27104WW	8039 PREMIUM DESKPHONE INT	1
140	TEMPORIS22	Temporis 22 Black - analogový přístroj	2

ZZS ÚO Šumperk

Line	PN	Popis	KS
10	3BA00406AB	Rack 3 module, with 230 V power supply	1
20	3EH75001AB	MR3 MOUNTING KIT	1
30	3EH76155AB	Rack box for external batteries 36V	1
40	3BA00833AA	Communication Server Central Processing Unit, CS-3 CPU Board with SDRAM and hard disk	1
50	3EH73013AB	CPU LanSwitch Daughterboard	1
60	3EH73084AE	Gateway Driver CPU (GD-3 board)	1
70	3BA03215AA	Generic power cord	1
80	3EH76034AA	Blind slot stiffner (x1)	3
90	3EH73015AC	MIXED MIX4/4/8 BOARD	1
100	3EH73005AC	DIGITAL INTERFACES UAI8 BOARD	1
110	3EH73050AB	DIGITAL INTERFACES UAI16-1 BOARD	1
120	3EH73092AC	ANALOG INTERFACES SLI8-2 BOARD	1
130	3MG27111WW	8068 PREMIUM DESKPHONE INT	1
140	3GV27011TB	4019 DIGITAL PHONE UGREY INT	12
150	3MG27104WW	8039 PREMIUM DESKPHONE INT	1
160	TEMPORIS22	Temporis 22 Black - analogový přístroj	3

ZZS VZ Olomouc Hněvotínská

Line	PN	Popis	KS
10	3GV27063TB	IP TOUCH 4018 PHONE EE UGREY INT	8

ZZS VZ Hranice

Line	PN	Popis	KS
10	3GV27063TB	IP TOUCH 4018 PHONE EE UGREY INT	4

ZZS VZ Konice

Line	PN	Popis	KS
10	3GV27063TB	IP TOUCH 4018 PHONE EE UGREY INT	1

ZZS VZ Litovel

Line	PN	Popis	KS
10	3GV27063TB	IP TOUCH 4018 PHONE EE UGREY INT	2

ZZS VZ Šternberk

Line	PN	Popis	KS
10	3GV27063TB	IP TOUCH 4018 PHONE EE UGREY INT	3

ZZS VZ Uničov

Line	PN	Popis	KS
10	3GV27063TB	IP TOUCH 4018 PHONE EE UGREY INT	2

ZZS VZ Mohelnice

Line	PN	Popis	KS
10	3GV27063TB	IP TOUCH 4018 PHONE EE UGREY INT	2

ZZS VZ Zábřeh

Line	PN	Popis	KS
10	3GV27063TB	IP TOUCH 4018 PHONE EE UGREY INT	2

ZZS VZ Hanušovice

Line	PN	Popis	KS
10	3GV27063TB	IP TOUCH 4018 PHONE EE UGREY INT	2

ZZS VZ Javorník

Line	PN	Popis	KS
10	3GV27063TB	IP TOUCH 4018 PHONE EE UGREY INT	2

Softwarové vybavení:

ZZS OK, Olomouc, Aksamitova

Line	PN	Popis	KS
10	3BA09735JA	SOFTWARE LICENSE ENTERPRISE R11.2	1
20	3BA09407AA	e-CS REDUNDANCY	1
30	3BA09101JB	Business IP licence - 1 user	58
40	3BA09527AA	TSAPI server including the first 5 monitoring	1
50	3BA09528AA	TSAPI server 5 additional monitorings	1
60	3BA09559AA	SIP network link software license	25
70	3BA09840JA	ABC Network service software license (including ARS, H323, ABC CDR) - 1 user	181
80	3BA09558AA	H323 Network link	8
90	3BA09665AA	CSTA 500 bypass software license	1
100	3BA09916JA	OmniVista 8770 Start Pack - Base license (Alarm, Configuration, Management)	1
110	3BA09917JA	OmniVista 8770 Start Pack user licence (Alarm, Configuration, Management)	181
120	3BA09078JA	Encryption server base	1
130	3BA09079JA	Encryption server 500 IP users	1

PBX KŘ Aksamitova zahrnuje i SW licence pro zajištění komunikačních služeb pro malé výjezdové základny.

ZZS ÚO Jeseník

Line	PN	Popis	KS
10	3BA09735JA	SOFTWARE LICENSE ENTERPRISE R11.2	1
20	3BA09101JB	Business IP licence - 1 user	1
30	3BA09840JA	ABC Network service software license (including ARS, H323, ABC CDR) - 1 user	29
40	3BA09558AA	H323 Network link	1
50	3BA09917JA	OmniVista 8770 Start Pack user licence (Alarm, Configuration, Management)	29

ZZS ÚO Prostějov

Line	PN	Popis	KS
10	3BA09735JA	SOFTWARE LICENSE ENTERPRISE R11.2	1
20	3BA09101JB	Business IP licence - 1 user	1
30	3BA09840JA	ABC Network service software license (including ARS, H323, ABC CDR) - 1 user	29
40	3BA09558AA	H323 Network link	1
50	3BA09917JA	OmniVista 8770 Start Pack user licence (Alarm, Configuration, Management)	29

ZZS ÚO Přerov

Line	PN	Popis	KS
10	3BA09735JA	SOFTWARE LICENSE ENTERPRISE R11.2	1
20	3BA09101JB	Business IP licence - 1 user	1
30	3BA09840JA	ABC Network service software license (including ARS, H323, ABC CDR) - 1 user	13
40	3BA09558AA	H323 Network link	1
50	3BA09917JA	OmniVista 8770 Start Pack user licence (Alarm, Configuration, Management)	13

ZZS ÚO Šumperk

Line	PN	Popis	KS
10	3BA09735JA	SOFTWARE LICENSE ENTERPRISE R11.2	1
20	3BA09101JB	Business IP licence - 1 user	1
30	3BA09840JA	ABC Network service software license (including ARS, H323, ABC CDR) - 1 user	38
40	3BA09558AA	H323 Network link	1
50	3BA09917JA	OmniVista 8770 Start Pack user licence (Alarm, Configuration, Management)	38

SW licence pro výjezdové základny Olomouc Hněvotínská, Hranice, Konice, Litovel, Šternberk, Uničov, Mohelnice, Zábřeh, Javorník a Hanušovice jsou umístěny v nadřazeném uzlu ZZS OK, Aksamitova, Olomouc Aksamitova

Komunikační matice

Smluvní strany se dohodly na následujících prostředcích komunikace v závislosti na kategorii Servisních služeb:

Prohlídky systému	prostřednictvím E-mailu na servisní dispečink Poskytovatele
Systémová podpora	prostřednictvím E-mailu nebo telefonu
Řešení incidentů	Telefonický kontakt na Servisní dispečink Poskytovatele s následným potvrzením incidentu E-mailem
Jiná komunikace:	prostřednictvím E-mailu na servisní dispečink Poskytovatele

Pověřenou osobou oprávněnou jednat za Objednavatele ve věcech technických je:

██

Pověřenou osobou oprávněnou jednat za Poskytovatele ve věcech technických je:

██

██

Servisní dispečink Poskytovatele:

██

Maintenance

Maintenance (pravidelná údržba) dle této smlouvy je realizována poskytovatelem v pravidelném intervalu jednoho měsíce. Maintenance bude prováděna dle povahy plnění buď automaticky, nebo dle

pokynu objednatele pomocí vzdáleného přístupu, v místě sídla objednatele nebo na pracovištích uvedených v příloze č. 2 této smlouvy, nebo na místě určeném objednatelem.

Maintenance bude poskytovatel provádět tak, aby co možná nejvíce zamezil vzniku jakýchkoli incidentů, které by znemožňovaly řádné užívání systému objednateli.

Přesný termín provádění maintenance bude Objednateli Poskytovatelem oznámen minimálně 3 dny před plánovanou návštěvou technika Poskytovatele a Objednatelem následně do 24 hodin potvrzen. Pokud nebude termín objednatelem odmítnut, považuje se automaticky za schválený.

Řešení incidentů

Pojmy

#	Pojem	Význam
1	Incident	Indikovaný problém technologie, případně části systému, který není v souladu s dokumentovaným stavem akceptovaného řešení.
2	Požadavek (Žádost o službu)	Žádost o službu, která má být poskytnuta – např. žádost o systémovou podporu anebo prohlídku systému
3	Doba nahlášení	Doba (datum, čas), kdy Objednatel nahlásil incident prostřednictvím smluvního kanálu
4	Reakční doba (reakce)	Doba (datum, čas), kdy Poskytovatel potvrdil přijetí hlášení o incidentu na email Objednatele, a potvrdil zahájení řešení incidentu
5	Doba vyřešení (Vyřešení)	Vyřešením se pro účely této Smlouvy rozumí: a) obnovení funkčnosti systému tak, že je možné užívání produktu nebo Systému nebo dat v původním rozsahu běžným způsobem nebo b) v případě incidentů kategorie A a B obnovení funkčnosti systému tak, že je možné užívání produktu nebo Systému nebo dat v částečném rozsahu náhradním způsobem tak, aby incident mohl být přeřazen do nižší kategorie
6	SLA	Konkrétní smluvní parametry pro poskytování služeb v daných kategoriích servisních služeb.

Níže jsou uvedeny základní kategorie incidentů, které jsou následně využity pro potřeby stanovení kategorií servisních služeb:

Kategorie	Popis
A	Situace, kdy systém nebo část systému je zcela nefunkční, neumožňuje práci uživatelů s IS a IS nelze používat pro podporu procesů ZZS
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 poskytovatel povinen poskytovat servisní služby.

C	Nedostatky a vady drobného rozsahu, které nebrání užívání systému nebo jeho části, nicméně nejsou v souladu s předaným a dokumentovaným stavem IS nebo jeho části.
REQ	Požadavek na služby, které nejsou chápány jako vada systému nebo jeho části

Základní parametry pro jednotlivé kategorie servisních služeb

Kategorie incidentu	A		B		C		REQ
	Reakční doba (SLA)	Vyřešení	Reakční doba (SLA)	Vyřešení	Reakční doba (SLA)	Vyřešení	Vyřešení
	1 hodina	1 pracovní den	4 hodiny	2 pracovní dny	1 pracovní den	Po dohodě	Po dohodě

Příloha č. 2 – Seznam výjezdových základen

Zdravotnické operační středisko Aksamitova 557/8, Olomouc

Územní odbor Olomouc:

Letecká záchranná služba Hněvotínská 60, Olomouc

Výjezdová základna Aksamitova 557/8, Olomouc

Výjezdová základna Hněvotínská 60, Olomouc

Výjezdové základna Jívavská 18, Šternberk

Výjezdové základna Nemocniční 270, Uničov

Nádražní 1391, op. Josef

Výjezdová základna Cholinská ul. 1008, Litovel

Územní odbor Prostějov:

Výjezdová základna Wolkerova 8, Prostějov

Výjezdová základna Chmelnice 732, Konice

Územní odbor Přerov:

Výjezdová základna Dvořákova 75, Přerov

Výjezdová základna Zborovská 1910, Hranice

Územní odbor Šumperk:

Výjezdová základna Nerudova 41, Šumperk

Výjezdová základna Smetanova 13, Zábřeh

Výjezdová základna Nádražní 35, Mohelnice

Výjezdová základna Hlavní 190, Hanušovice

Územní odbor Jeseník:

Výjezdové základna Lipovská 103, Jeseník

Výjezdové základna Tř. Míru 355, Javorník