Smlouva o vývoji, zajištění provozu a rozvoje aplikace MyZZS 2.0

uzavřená v souladu s § 1746 (2) zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „**OZ**"),

mezi níže uvedenými smluvními stranami

Jméno:	**Zdravotnická záchranná služba Libereckého kraje, příspěvková organizace**
Sídlo:	Klášterní 954/5, 460 01 Liberec 1-Staré Město
Jednající:	MUDr. Luděk Kramář, ředitel
Kontaktní osoba:	xxxx
IČ:	46744991
DIČ:	CZ46744991
Zápis v OR:	Krajský soud v Ústí nad Labem, sp. zn. Pr 738
Bankovní spojení:	xxxx
Číslo účtu:	xxxxx

(dále jen „***Objednatel***")

a

Jméno:	
Sídlo:	**Medical Information Technologies, s.r.o.**
Jednající:	Vachova 43/5, 602 00 Brno
Kontaktní osoba:	Pavel Müller, BA, LLM
IČ:	xxxx
DIČ:	03759865
Zápis v OR:	CZ03759865
Bankovní spojení:	Krajský soud v Brně sp. zn. C 86630 xxxx
Číslo účtu:	xxxx

(dále jen „***Zhotovitel***")

VZHLEDEM K TOMU, ŽE:

A. Objednatel si přeje, aby pro něj Zhotovitel zajistil dodání Aplikace s názvem „MyZZS LK" na základě nevýhradní licence a aby mu po dohodnutou dobu poskytoval služby podpory.

B. Zhotovitel je připraven výše uvedené Objednateli dodat.

se smluvní strany dohodly na následujícím:

I. Předmět smlouvy

1. Zhotovitel se na základě této smlouvy zavazuje:

   a. realizovat dílo ve formě počítačového programu – mobilní aplikace „MyZZS LK", a to dle technické specifikace, která je jako příloha č. 1 nedílnou součástí této smlouvy, a dle čl. II. této smlouvy níže (dále jen „**Aplikace**"), a Objednateli poskytnout nevýhradní licenci k užití Aplikace na dohodnutou dobu; a

b. poskytovat Objednateli po dohodnutou dobu podporu a rozvoj Aplikace, a to dle specifikace služeb, která je jako příloha č. 2 nedílnou součástí této smlouvy, a dle čl. IV. této smlouvy níže.

2. Objednatel se na základě této smlouvy zavazuje za uvedené uhradit Zhotoviteli dohodnutou cenu.

II. Vývoj Aplikace

1. Zhotovitel se zavazuje Aplikaci vyvinout a připravit k předání v termínu v co možná nejkratším termínu od podpisu smlouvy, nejpozději však do 1.9. 2022.

2. Závazek Zhotovitele Aplikaci vyvinout a připravit k předání se považuje za splněný po dokončení všech prací spojených s vytvořením Aplikace, po její instalaci a uvedení do provozu s případnými drobnými vadami a nedodělky nebránícími jejímu řádnému užívání.

3. Objednatel je povinen Aplikaci splňující požadavky dle odst. 2 výše od Zhotovitele převzít bez zbytečného odkladu, co k tomu bude vyzván. O předání Aplikace bude sepsán písemný předávací protokol, ve kterém bude uveden i den předání Aplikace Objednateli (dále jen „**Den předání**").

4. Licence k užívání Aplikace je poskytována Objednateli v souladu s čl. III této smlouvy níže.

III. Licence

1. Zhotovitel uděluje Objednateli právo (licenci) Aplikaci a výstupy případného Rozvoje (jak je definován níže) na základě této smlouvy užít:

   a. za účelem provozu systému umožňujícího zaměstnancům Objednatele přístup ke specifickým interním informacím (důležité zprávy a svolávání, dokumenty k činnosti, polohová data, výzvy k výjezdu, atd.), a to přímo z posádkových mobilních telefonů;

   b. bez územního a množstevního omezení;

   c. s časovým omezením na Dobu Podpory (jak definována níže); a

   d. nevýhradně;

   (dále jen „**Licence**").

2. Licence vzniká v Den předání a dále při každém předání jednotlivých výstupů Rozvoje.

3. Úplata za Licenci dle této smlouvy je zahrnuta v Ceně Podpory a/nebo Ceně Rozvoje (jak jsou definovány níže).

IV. Podpora a rozvoj

1. Zhotovitel se zavazuje po dobu jednoho roku ode Dne Předání (dále jen „**Doba Podpory**") poskytovat Objednateli následující služby (spolu s odst. 1 výše dále jen „**Podpora**"):

a. provoz a údržba Aplikace v souladu s čl. I. odst. 1. písm. b) této smlouvy s tím, že tyto služby budou poskytovány po jednoho roku ode Dne předání.

2. Zhotovitel a Objednatel se dohodli, že Podpora se bude poskytovat po jednotlivých dílčích částech jako jednotlivá dílčí plnění. Jednotlivá dílčí plnění se považují za uskutečněná posledním dnem příslušného kalendářního měsíce, za které byla Podpora poskytnuta. Objednatel se zavazuje Zhotoviteli za tyto služby zaplatit Cenu Podpory dle čl. V níže.

3. Zhotovitel se zavazuje odstraňovat reklamované vady ve lhůtách pro odstraňování poruch dle přílohy č. 2 této smlouvy, nebude-li mezi oběma smluvními stranami v jednotlivém případě dohodnuto jinak.

4. Nad rámec běžné Podpory bude Zhotovitel na žádost Objednatele vyvíjet po vzájemné dohodě nové moduly a funkcionality Aplikace (dále jen „**Rozvoj**").

V. Cena

1. Smluvní strany se dohodly na následujícím:

   a. Objednatel se zavazuje platit Zhotoviteli za udělení Licence a Podporu cenu ve výši 24 900,- Kč bez DPH měsíčně (dále jen „**Cena Podpory**");

   b. součástí Ceny Podpory jsou veškeré náklady Zhotovitele; a

   c. v případě jakéhokoli Rozvoje Aplikace (tj. připojení dodatečných funkcionalit a modulů) může být Cena Podpory po vzájemné dohodě zvýšena.

2. Cena Podpory je splatná zpětně vždy do 15. dne po skončení kalendářního měsíce.

3. Smluvní strany se v souvislosti s Rozvojem (dále jen „**Cena Rozvoje**") dohodli na následujícím:

   a. Cena Rozvoje bude určena jako součin (i) pevné hodinové sazby ve výši 1.450,- Kč bez DPH a (ii) počtu hodin skutečně vynaložených ze strany pracovníků Zhotovitele na Rozvoj;

   b. bez ohledu na uvedené se smluvní strany mohou dohodnout na pevné částce Ceny Rozvoje; a

   c. v případě Rozvoje nové funkcionality využitelné i pro další klienty Zhotovitele, může být celková Cena Rozvoje po předchozí dohodě se Zhotovitelem a ostatními klienty Zhotovitele rovnoměrně rozdělena mezi Objednatele a ostatní klienty Zhotovitele.

4. Cena Rozvoje je splatná dle jednotlivých objednávek zpětně vždy do 15. dne po skončení kalendářního měsíce, ve kterém byly příslušné služby poskytnuty.

VI. Ochrana osobních údajů

1. Vzhledem k tomu, že Zhotovitel v rámci plnění předmětu této smlouvy získá přístup k osobním údajům třetích osob v pozici tzv. zpracovatele osobních údajů, zavazují se smluvní strany před tím, než k takovému zpřístupnění dojde, uzavřít smlouvu o zpracování osobních údajů ve smyslu čl. 28 odst. 3 GDPR.

VII. Ochrana obchodního tajemství a důvěrných informací

1. Smluvní strany se zavazují obchodní tajemství a důvěrné informace druhé smluvní strany, které byly mezi smluvními stranami předány pro účely plnění této smlouvy, používat jen pro účely této smlouvy a v souladu s touto smlouvou.

2. Smluvní strany se zavazují, že budou považovat informace o veškerých skutečnostech, o kterých se dověděly na základě této smlouvy nebo v souvislosti s touto smlouvou, za informace důvěrné a zavazují se zachovat mlčenlivost o takových skutečnostech, a to až do doby, kdy se tyto informace stanou obecně známými za předpokladu, že se tak nestane porušením této povinnosti mlčenlivosti příslušnou smluvní stranou.

3. Smluvní strany se zavazují, že tyto skutečnosti jiným subjektům nesdělí, nezpřístupní, ani nevyužijí pro sebe nebo pro jinou osobu. Zavazují se zachovat tyto skutečnosti v přísné tajnosti a sdělit je výlučně těm svým zaměstnancům nebo dodavatelům, kteří jsou pověřeni plněním této smlouvy a z tohoto titulu oprávněni se s těmito skutečnostmi v nezbytném rozsahu seznámit. Smluvní strany se současně zavazují zabezpečit, aby i tyto osoby považovaly tyto skutečnosti za důvěrné a zachovávaly o nich mlčenlivost.

4. Za porušení povinnosti mlčenlivosti se nepovažuje, je-li smluvní strana povinna důvěrnou informaci sdělit na základě zákonem stanovené povinnosti.

5. Povinnost mlčenlivosti trvá i po skončení smluvního vztahu na základě této smlouvy.

VIII. Platnost a účinnost smlouvy

1. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího uzavření a účinnosti dnem jejího uveřejnění v registru smluv podle příslušných ustanovení zákona č. 340/2015 Sb. o registru smluv. Smluvní strany se dohodly, že uveřejnění v registru smluv (ISRS) včetně uvedení metadat provede Objednatel.

2. V případě prodlení Objednatele se zaplacením jakékoliv části Ceny Podpory a/nebo Ceny Rozvoje po dobu delší dvacet (20) kalendářních dnů je Zhotovitel oprávněn ukončit poskytování Podpory a/nebo Rozvoje (dle druhu služby, které se prodlení týká).

3. Objednatel je oprávněn odstoupit od této smlouvy v následujících případech:

   a. na majetek Zhotovitele je prohlášen konkurz nebo je ze strany Zhotovitele podán návrh na zahájení insolvenčního řízení ve vztahu k Zhotoviteli; nebo

   b. Zhotovitel vstoupí do likvidace.

4. Zhotovitel je oprávněn odstoupit od této smlouvy v následujících případech:

   a. na majetek Objednatele je prohlášen konkurz nebo je ze strany Objednatele podán návrh na zahájení insolvenčního řízení ve vztahu k Objednateli; nebo

   b. Objednatel vstoupí do likvidace.

5. Účinky odstoupení od smlouvy nastávají dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.

IX. Závěrečná ustanovení

1. Tato smlouva se řídí právním řádem České republiky.

2. Pokud tato smlouva výslovně nestanoví něco jiného, nemá žádná ze smluvních stran právo postoupit či jinak převést svá práva či povinnosti vyplývající z této smlouvy bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany.

3. Tato smlouva představuje úplnou dohodu smluvních stran a nahrazuje jakékoli předchozí návrhy, prohlášení, dohody či ujednání učiněná mezi smluvními stranami, ať již písemně, ústně či konkludentně, upravující předmět této smlouvy.

4. Smluvní strany vylučují aplikaci §§ 558, 1740 (3) a 1913 OZ na vztah mezi oběma stranami podle této smlouvy.

5. Smluvní strany tímto na sebe přebírají nebezpečí změny okolností ve smyslu § 1765 (2) OZ.

6. Tuto smlouvu lze změnit pouze jinou písemnou dohodou obou smluvních stran

7. Tato smlouva je sepsána ve dvou (2) vyhotoveních v českém jazyce. Každá ze smluvních stran obdrží po jednom (1) vyhotovení.

8. Prodávající uděluje kupujícímu svůj výslovný souhlas se zveřejněním podmínek této smlouvy v rozsahu a za podmínek vyplývajících z příslušných právních předpisů.

Zdravotnická záchranná služba Libereckého kraje, příspěvková organizace

V Liberci dne 24 -06- 2022

Medical Information Technologies, s.r.o.

V Brně dne 11.7.22

Příloha č. 1 - Technická specifikace Aplikace

- Projektové řízení
- Prezentace wireframů (schématických modelů aplikace)
- Customizace grafického uživatelského rozhraní aplikace dle prezentovaných wireframů
- Úvodní obrazovka aplikace s výběrem jednotlivých modulů
- Modul "Uživatel/Nastavení" pro přihlášení uživatele do systému.
- Modul "Spojení", který umožní jednorázové či kontinuální sdílení polohy uživatele po nastavený čas. Datové rozhraní (komunikační gateway) k tomuto účelu vytvořené bude navrženo a implementováno ve spolupráci s provozovatelem IS OŘ ZZS. V případě nedostupnosti datového rozhraní či v případě nedostupnosti datového připojení uživatele bude možné odeslat polohovou zprávu pomocí speciálně formátované SMS v uzavřeném tvaru.
- Modul "SOSNOW" pro zasílání informací o výjezdu konkrétní posádce či posádkám včetně detailu a možnosti zobrazení informace v mapových podkladech včetně barevného rozlišení naléhavosti. Příchozí událost do modulu SOSNOW bude signalizována také specifickým zvukem notifikace
- Modul „Nástěnka", který umožní vybraným skupinám uživatelů zaslání push notifikace s odkazem na konkrétní URL či soubor. Aplikace implementuje vlastní specifický zvuk notifikací odlišný od standardního systémového zvuku oznámení. Příchozí zprávy bude možné zobrazovat i zpětně a filtrovat na základě zařazení do skupin.
- Modul „Dokumenty", který zobrazí dokumenty a jiné pracovní postupy např. ve formátu PDF v rámci zařazení do konkrétní skupiny uživatelů. Dokumenty budou načteny, má-li uživatel přístup k internetu. Dokumenty bude možné prohlížet v aplikaci i ve stavu Off-line.
- Modul „Mapa", který přehledně zobrazí v mapě či v seznamu aktuální databázi míst zájmu seřazených do kategorií na základě jejich definice v online systému CMS. U vybraného bodu zájmu bude možnost zahájit navigaci. Databáze bodů zájmu bude automaticky synchronizována s aplikací prostřednictvím systému CMS.
- Vytvoření a napojení online redakčního systému "CMS" na mobilní aplikaci. Redakční systém CMS bude využívat databáze MySQL 5.7+, uživatelské rozhraní bude vytvořeno pomocí jazyka PHP 7 a to sadou nástrojů MVC Yii. Tato webová aplikace slouží ke vzdálené správě mobilní aplikace MyZZS a to zejména k:
  - Řízení rolí a přístupu do mobilní aplikace pro autentizaci a autorizaci uživatelů
  - Načtení zařazení uživatelů do definovaných skupin / posádek
  - Správa metodických postupů a dalších dokumentů pro jednotlivé skupiny a jejich distribuce do mobilní aplikace
  - Zasílání push notifikací definovaným skupinám uživatelů do mobilní aplikace
  - Správa databáze bodů zájmu viditelných v aplikaci
- Vybudování komunikačního rozhraní systému aplikace které zahrnuje:
  - Komunikační rozhraní mezi aplikací a systémem CMS
  - Komunikační rozhraní mezi aplikací, systémem CMS a modulem "Identity provider"
  - Komunikační rozhraní mezi aplikací a IS OŘ ZZS SOS ve spolupráci s dodavatelem tohoto systému
  - Komunikační rozhraní mezi SMS konektorem pro příjem polohových zpráv MyZZS, systémem CMS a IS OŘ ZZS SOS

    - Veškerá komunikace mezi aplikací a dalšími systémy bude realizována na zabezpečeném spojení
- Ve spolupráci s provozovatelem IS OŘ ZZS SOS bude provedena implementace příchozích datových / SMS zpráv s polohou a identifikací uživatelů v rámci systému SOS s vizualizací v mapových podkladech
- Mobilní aplikace bude vytvořena pro operační systémy iOS 12 a novější a Android 6 a novější. Bude také plně kompatibilní s posledními verzemi operačních systémů iOS 15 a Android 12
- Testování aplikace na zvoleném posádkovém mobilním telefonu
- Aplikace bude distribuována prostřednictvím existující vývojářské licence Apple Business Manager do posádkových mobilních telefonů a volitelně i verzí pro Systém Android prostřednictvím portálu Google Play
- Zaškolení klíčových pracovníků ZZS LK s provozem systému na uživatelské i detailní správcovské úrovni.

Požadovaná HW infrastruktura ZZS

- Virtuální prostředí s OS Linux nebo MS Windows 2016, min. 1x CPU, min. 4 core, paměť max. 8 GB, min. 100 GB diskového prostoru

Příloha č. 2 - Specifikace služeb pro Podporu Aplikace

Podpora bude prováděna v ČR v českém jazyce.

Služby prováděné v rámci provozu Aplikace:

- Řešení incidentů včetně odstraňování vad (tedy odchylek od sjednaného či obvyklého fungování software).
- Pravidelné kontroly a návrhy změn konfigurace softwaru.
- Identifikace a lokalizace incidentů a jejich příčin.
- Aktivní online dozorování a lokalizace případných incidentů (tzv. profylaktická činnost, reaktivní monitorování).
- Servisní pohotovost nad standardní dobu poskytování servisu.
- Provoz tzv. dohledových systémů umožňujících monitorování Incidentů a jejich dopadu na IT infrastrukturu.
- Správa problémů (Problem Management), tj. proces, jehož cílem je zjišťovat problémy (příčiny incidentů), zamezit výskytu incidentů a minimalizovat jejich dopad.
- Instalace opravných patchů a hot-fixů
- Správa IT prostředí a zajištění provozních činností, zálohování a obnova softwaru po kritickém incidentu.
- Správa dostupnosti (Service Design), tj. proces, který definuje, analyzuje, měří, plánuje a zlepšuje všechny aspekty dostupnosti služeb informačních technologií.
- Služba one business day, tj. vyhrazený den pro řešení požadavků objednatele či kontrolu fungování softwaru, a pro konzultace ke správě, užívání a rozvoji softwaru.
- Aktivní on-line dozorování funkčnosti softwaru.
- Monitoring dostupnosti serveru a jeho základních parametrů (zatížení, volný diskový prostor atd.). Pravidelné automatické zálohování konfigurace a logů serverů.
- Aktualizace dat a databází softwaru (update).
- Automatické průběžné a bezpečnostní aktualizace softwaru a serverů.
- Poskytování opravných balíčků.

Služby řešení poruch a vad aplikací:

1) Druhy poruch:
   i. Porucha kategorie **A – Urgentní**: za urgentní poruchu se považuje stav celkové nefunkčnosti Aplikace a nemožnost využívat klíčové funkcionality řešení nadpolovičním počtem všech uživatelů.
   ii. Porucha kategorie **B – Běžná**: za běžnou poruchu se považuje stav, který neodpovídá předávací dokumentaci, ale neohrožuje klíčové funkcionality řešení.

2) Řešení poruch:
   i. V případě, že se jedná o poruchu na Aplikaci, na kterou se vztahuje Podpora, bude porucha řešena způsobem a ve lhůtách dle této přílohy smlouvy.
   ii. V případě, že bude snížena závažnost poruchy, bude porucha řešena způsobem a ve lhůtách odpovídajícím nové závažnosti poruchy.
   iii. Zhotovitel je oprávněn navrhnout nebo poskytnout náhradní řešení poruchy tak, aby došlo k eliminaci dopadů této poruchy na provoz ZZS (snížení závažnosti nebo omezení poruchy) do konečného systémového řešení.

3) Způsob ohlašování poruch:
Poruchy Objednatel (oprávněné osoby Objednatele) hlásí na kontaktní místo Zhotovitele (Hot-line) prostřednictvím helpdesk, telefonicky nebo elektronickou poštou. Poruchy kategorie **A** objednatel vždy hlásí telefonicky a doplňující informace poskytuje prostřednictvím helpdesk nebo elektronickou poštou.
Kontaktní údaje a oprávněné osoby Zhotovitele jsou následující: xxxx

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

5) Režimy
   i. 1 0 x 7 – poskytování služeb každý den v týdnu, v pracovní době
   ii. 10 x 5 - poskytování služeb v pracovní dny, v pracovní době

Pracovní dny se rozumí pondělí až pátek vyjma státních svátků a dnů pracovního klidu.

Pracovní dobou se rozumí doba od 7:00 do 17:00 h.

6) Lhůty

Porucha	Režim	Zahájení odstraňování poruchy (reakční doba) od nahlášení	Lhůta na odstranění poruchy od nahlášení
A	10 x 7	1 den	2 pracovní dny
B	10 x 5	3 pracovní dny	5 pracovních dnů

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

Ostatní podmínky poskytování služeb Podpory jsou:

   i. Servisní výjezdy (práce a cestovní náklady) do sídla Objednatele nebudou Zhotovitelem Objednateli účtovány (bezplatné plnění).
   ii. Poskytování součinnosti dalším poskytovatelům služeb zabezpečení provozu integrovaných systémů v rámci poskytování maintenance nebo základní podpory v rámci zabezpečení provozu je součástí Podpory.