

## SERVISNÍ SMLOUVA

uzavřená dle příslušných ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů

### Smluvní strany

#### Objednatel:

Název:	Zdravotnická záchranná služba Plzeňského kraje, příspěvková organizace
Sídlo:	Klatovská třída 2960/200i, Jižní Předměstí, 301 00 Plzeň
IČ / DIČ:	45333009 / CZ45333009
Zastoupený:	MUDr. Bc. Pavlem Hrdličkou
Kontaktní osoba:	
E-mail/telefon:	
Číslo účtu:	

a

#### Poskytovatel:

Název:	KOMCENTRA s.r.o.
Sídlo:	Dejvická 574/33, 160 00 Praha 6 - Dejvice
IČ / DIČ:	41186991 / CZ41186991
Zastoupený:	Anna Rydvalová, jednatel
Kontaktní osoba:	
E-mail/telefon:	
Číslo účtu:	

Společnost je zapsána v obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 3879, datum zápisu 27.8.1991.

uzavírají níže uvedeného dne, měsíce a roku tuto

## SERVISNÍ SMLOUVU

(dále jen Smlouva)

## DEFINICE A ÚVODNÍ USTANOVENÍ

### (A) Definice.

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

„**Nabídka**“ znamená nabídku Poskytovatele doručenou Objednateli v rámci Výzvy k podání cenové nabídky;

„**Dodávky**“ znamenají dodávky a služby poskytované Poskytovatelem Objednateli dle této Smlouvy, specifikované níže v čl. II této 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 této Smlouvy;

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

„**Poddodavatel**“ znamená jakoukoli právnickou nebo fyzickou osobu, s níž Poskytovatel uzavřel smlouvu, na jejímž základě bude taková osoba provádět plnění předmětu této Smlouvy nebo její části;

„**Vyšší moc**“ znamená mimořádnou událost nebo okolnost, kterou nemohla žádná ze Smluvních stran před uzavřením Smlouvy předvídat, která je mimo kontrolu kterékoliv Smluvní strany a nebyla způsobena úmyslně nebo z nedbalosti jednáním nebo opomenutím kterékoliv Smluvní strany a která podstatným způsobem ztěžuje nebo znemožňuje plnění povinností dle Smlouvy kteroukoliv ze Smluvních 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 Poskytovatele ani hospodářské poměry Smluvních stran;

### (B) Komunikace mezi stranami

Kdykoliv se v této 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. této Smlouvy.

Ostatní komunikace podle Smlouvy neuvedená v předchozím odstavci bude probíhat kanály uvedenými v příloze č. 3 – Smluvní komunikace.

Veškerá komunikace podle Smlouvy bude probíhat výlučně v českém jazyce (s výjimkou citace technických logů při komunikaci mezi Smluvními stranami při praktické realizaci, které mohou být i v jiných jazycích).

## I. Předmět smlouvy

1. Poskytovatel se touto Smlouvou zavazuje poskytovat na svůj náklad a nebezpečí podporu provozu díla specifikovaného v článku II. této Smlouvy (dále jen „Předmět díla“) a Objednatel se zavazuje za Předmět díla zaplatit Poskytovateli cenu ve výši a za podmínek sjednaných v této Smlouvě.
2. Poskytovatel se touto Smlouvou zavazuje poskytnout Objednateli oprávnění k výkonu práva užití programové produkty vyvinuté Poskytovatelem potřebné k zabezpečení nezbytné podpory plnění předmětu Smlouvy (dále též jen „Předmět licence“), pokud byly takové produkty Poskytovatelem uvedeny v jeho nabídce. Objednatel je povinen dodaný software užívat v souladu s touto Smlouvou, v souladu s licenčními podmínkami vlastníka autorských práv k SW, 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. Poskytovatel jako součást plnění zajistí aby licenční ani technické podmínky možností integrace s dalšími systémy v rámci podporovaného Systému nevytvořily jakékoliv další požadavky na Objednatele v licenční oblasti.

## II. Specifikace plnění

1. Předmětem Smlouvy je podpora provozu Systému Objednatele, jak je uvedeno v přílohách této Smlouvy.
2. Smluvní strany se dohodly, že Dílem je provedení všech plnění dle specifikace uvedené v této Smlouvě, zejména v příloze č. 1 této Smlouvy (Specifikace služeb) a příloze č. 2 (Popis systému a úroveň požadovaných služeb) směřujících k zabezpečení podpory provozu (dále také jen „Služby“). Předmětem Smlouvy jsou rovněž činnosti a práce a dodávky, o kterých Poskytovatel věděl nebo podle svých odborných znalostí vědět měl anebo mohl, že jsou k řádnému a kvalitnímu plnění dané povahy třeba, a dále, které jsou s řádným plněním nutně spojeny a vyplývají ze standardní praxe plnění analogického charakteru.
3. Předmět díla bude proveden v rozsahu, způsobem a v jakosti stanovené:
  - 3.1. Touto Smlouvou
  - 3.2. Přílohou č. 1 (Specifikace služeb) této Smlouvy;
  - 3.3. Přílohou č. 2 (Popis systému a úroveň požadovaných služeb) této Smlouvy;
  - 3.4. písemnými pokyny Objednatele řádně podepsanými oprávněným zástupcem Objednatele a to v rozsahu předmětu díla této Smlouvy;
  - 3.5. obecně závaznými právními předpisy, normami, zvyklostmi v příslušné oblasti a veškerými podklady předanými Objednatelem Poskytovateli podle této 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.
4. Nepředvídaným plněním se rozumí:

- 4.1. plnění svým rozsahem nebo povahou nad rámec plnění dle této Smlouvy, tj. takové plnění Poskytovatele, které nebylo součástí řešení provedení Předmětu díla vyplývajícího z této Smlouvy, obecně závazných právních předpisů na provedení předmětu díla touto Smlouvou dohodnutého rozsahu a kvality či ověřené technické praxe; nebo
- 4.2. plnění vyvolané zásadní změnou Podporovaného systému provedené na základě zvláštního požadavku Objednatele.

Za nepředvídané plnění se nepovažují zejména:

- (i) plnění jinak splňující podmínky této Smlouvy na nepředvídané práce, o kterých prokazatelně Poskytovatel při podpisu této Smlouvy věděl nebo měl při vynaložení odborné péče vědět; nebo
  - (ii) plnění, jejichž provedení bylo vyvoláno prodlením Poskytovatele s prováděním předmětu díla nebo prodlením s poskytováním s ním spojených plnění, za které Poskytovatel odpovídá; nebo
  - (iii) plnění, která jsou důsledkem vadného plnění Poskytovatele, dále i plnění, která jsou v souladu s řešením provedení Předmětu díla, a tato pouze zpřesňují.
5. Změny předmětu díla, včetně ceny a doby plnění, budou-li změnou ovlivněny, které splňují požadavky článku II. odst. 4. této Smlouvy, musí být specifikovány v písemném dodatku k této Smlouvě a pro Poskytovatele se stanou závaznými vždy ode dne účinnosti příslušného písemného dodatku Smlouvy.
6. Poskytovatel je povinen při svém plnění dodržovat a splňovat požadavky všech platných a účinných právních předpisů a technických norem, které se vztahují k předmětu této Smlouvy, a to zejména:
- Zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů,
  - Zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, 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. 111/2009 Sb., o základních registrech, ve znění pozdějších předpisů,
  - Zákon č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy, a o změně některých dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů,
  - Usnesení vlády č. 624/2001, o Pravidlech, zásadách a způsobu zabezpečování kontroly užívání počítačových programů,
  - Usnesení vlády č. 1270/2006, o Koncepti rozvoje Komunikační infrastruktury veřejné správy,
  - Usnesení vlády č. 1453/2006, o průběhu realizace Koncepte rozvoje Komunikační infrastruktury veřejné správy,
  - Usnesení vlády č. 1545/2008, k dalšímu postupu při nákupu softwarových licencí pro subjekty veřejné správy,
  - Zákon č. 262/2006 Sb., zákoník práce, ve znění pozdějších předpisů,

- Zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů,
- Úmluva o ochraně osob se zřetelem na automatizované zpracování osobních dat č.108, vyhlášená pod č. 115/2001 Sb. m.s. , ve znění pozdějších předpisů,
- Zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, ve znění pozdějších předpisů,
- Zákon č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě a o změně některých dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů,
- Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů,
- Vyhláška č. 645/2004 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o archivnictví a spisové službě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů,
- Zákon č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu a o změně některých dalších zákonů (zákon o elektronickém podpisu), ve znění pozdějších předpisů,
- Vyhláška č. 496/2004 Sb., o elektronických podatelkách, ve znění pozdějších předpisů,
- Zákon č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů,
- Zákon č. 586/1992 Sb., o daních z příjmů, ve znění pozdějších předpisů,
- Zákon č. 219/2000 Sb., o majetku České republiky a jejím vystupování v právních vztazích, ve znění pozdějších předpisů,
- Vyhláška č. 560/2006 Sb., o účasti státního rozpočtu na financování programů reprodukce majetku ve znění pozdějších předpisů.
- 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).
- Zákon č. 372\_2011\_Sb- O zdravotních službách, ve znění pozdějších předpisů
- Zákon č. 374\_2011\_Sb-o zdravotnické záchranné službě, ve znění pozdějších předpisů

### **III. Doba a místo plnění**

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to ode dne nabytí její účinnosti do 31.12.2024.
2. Místem plnění je sídlo Objednatele a jeho ostatní pracoviště tak, jak jsou vymezena v Příloze č. 2 (Popis systému a úroveň požadovaných služeb).
3. Místem předání a převzetí díla se rozumí sídlo Objednatele.
4. Změna termínů realizace předmětu díla je možná pouze na základě schválení Objednatele provedeného písemnou formou v listinné podobě.

#### IV. Cena a platební podmínky

1. Smluvní strany se dohodly na ceně za provádění předmětu Smlouvy, viz odst. 3., která odpovídá položkovému rozpočtu, Příloze č. 4 (Položkový rozpočet) této Smlouvy, předloženému Poskytovatelem v rámci své Nabídky. Uvedená cena bez DPH je cenou pevnou a nejvýše přípustnou po celou dobu trvání Smlouvy. V případě změny legislativy bude účtována DPH podle platných předpisů.
2. V ceně předmětu Smlouvy jsou zahrnuty veškeré náklady Poskytovatele, které při plnění svého závazku dle této Smlouvy vynaloží. Cena předmětu Smlouvy nebude po dobu do ukončení této Smlouvy předmětem zvýšení s výjimkou nepředvídatelného plnění ve smyslu čl. II. odst. 4. Poskytovatel prohlašuje, že všechny technické, finanční, věcné a ostatní podmínky díla zahrnul do kalkulace ceny předmětu Smlouvy. Poskytovatel výslovně prohlašuje, že součástí ceny předmětu Smlouvy jsou i veškeré náklady spojené se splněním podmínek pro realizaci předmětu Smlouvy dle obecně závazných právních předpisů. Součástí dodávaných služeb nejsou dodávky HW, SW licencí ani rozšiřujících podpor nebo prodloužení záručních podmínek s výjimkou dodávek a podpor uvedených v této Smlouvě.
3. Objednatel uhradí cenu díla následovně
  - a. maintenance a základní podpora jako čtvrtletní splátky dle položkového rozpočtu dle přílohy č. 4 (Položkový rozpočet).
  - b. rozšířená podpora Systému poskytovaná v rámci této servisní Smlouvy bude hrazena na základě protokolárního dokončení každé objednané a poskytnuté rozšířené podpory a to jako násobek skutečně odpracovaných hodin a hodinové sazby uvedené v příloze č. 4 (Položkový rozpočet).
4. Změny v rozsahu díla oproti původně sjednanému rozsahu ke dni uzavření této Smlouvy nebo jeho doplnění, budou včetně souvisejících změn Smlouvy sjednány výlučně formou písemných, oboustranně odsouhlasených dodatků, není-li v této Smlouvě uvedeno jinak.

Cena za předmět Smlouvy může být navýšena na základě písemného dodatku ke Smlouvě, pokud dojde v průběhu poskytování dodávek a služeb:

  - a) ke změně daňových předpisů upravujících DPH;
  - b) k překročení míry inflace, přesněji pokud statistické vyjádření inflace vycházející z měření čistých cenových změn pomocí indexů spotřebitelských cen vyjádřených přírůstkem indexu spotřebitelských cen k předchozímu měsíci stanovených Českým statistickým úřadem (dále jen „inlace“), překročí v součtu 3 %, vztaženo k datu uzavření Smlouvy o dílo nebo k datu posledního navýšení smluvních cen v důsledku překročení míry inflace. V tomto případě bude vybraný uchazeč oprávněn požadovat navýšení smluvních cen (jednotkových i ceníkových) o odpovídající procento inflace za předmětné období.
5. Cena za předmět Smlouvy bude vždy zaplacená Objednatelem na základě Poskytovatelem vystaveného daňového dokladu – faktury.

Daňový doklad musí obsahovat níže uvedené náležitosti dokladu dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů a údaje dle § 435 občanského zákoníku:

  - a) název a sídlo Objednatele a Poskytovatele,
  - b) specifikaci a popis jednotlivých položek včetně fakturovaných částek za tyto položky
  - c) částka k úhradě celkem bez DPH a s DPH
  - d) lhůtu splatnosti 14 dní od doručení faktury Objednateli

- e) odkaz na Smlouvu
- f) odkaz na objednávku v rámci rozšířené podpory

V případě, že faktura nebude mít výše uvedené náležitosti, Objednatel není povinen fakturovanou částku uhradit a nedostává se do prodlení. Bez zbytečného odkladu, nejpozději ji ve lhůtě splatnosti, Objednatel fakturu vrátí zpět Poskytovateli k doplnění. Lhůta splatnosti počíná běžet od doručení nového nebo opraveného daňového dokladu obsahujícího veškeré náležitosti.

Faktura bude vystavena se splatností 14 kalendářních dní ode dne doručení Objednateli. Smluvní strany se vzájemně dohodly, že daň z přidané hodnoty bude Poskytovatelem účtována v sazbách dle právních předpisů platných v době uskutečnitelného zdanitelného plnění.

Faktura bude vystavena vždy za každé kalendářní čtvrtletí realizovaného plnění, a to nejpozději do 5 pracovních dní od konce kalendářního měsíce, za který je faktura vystavena. V případě, že služby nejsou poskytovány celé kalendářní čtvrtletí, bude účtována alikvotní část ceny plnění za dané období.

Faktura bude zaslána mailem na adresu: info@zzspk.cz

V případě, že daňový doklad nebude obsahovat uvedené údaje či bude neúplný či nebude mít všechny přílohy, není Objednatel povinen na jeho základě plnit a nedostává se do prodlení. Poskytovatel je povinen takový daňový doklad opravit, aby splňoval podmínky stanovené touto Smlouvou. Lhůta splatnosti běží znovu od dodání nové nebo opravené faktury.

6. Veškeré vícepráce, změny, doplňky nebo rozšíření, které nejsou součástí předmětu díla dle Smlouvy, musí být vždy před jejich realizací písemně odsouhlaseny Objednatelem včetně jejich ocenění ve formě písemného dodatku (v listinné podobě) k této Smlouvě uzavřeného v souladu se Zadávací dokumentací. Pokud Poskytovatel 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.
7. Úhrada ceny za provedení předmětu díla, ať již jako celku či dílčích plnění, nemá vliv na možnost uplatnění práva Objednatele z vad předmětu díla.
8. Úhrada ceny díla je provedena bezhotovostní formou převodem na bankovní účet Poskyvatele. Obě smluvní strany se dohodly na tom, že peněžitý závazek je splněn dnem, kdy je částka odepsána z účtu Objednatele.

## **V. Porušení smluvních povinností**

1. Pro případ prodlení Poskyvatele s plněním jeho závazků podle čl. 3.2 Přílohy č.1 této Smlouvy ve lhůtách je Poskytovatel povinen Objednateli zaplatit smluvní pokutu, která činí:

a) 500,- Kč za nedodržení lhůty pro zahájení odstraňování poruchy a to za každou započatou hodinu prodlení, jedná-li se o lhůtu určenou podle hodin, nebo za každý započatý den prodlení, jedná-li se o lhůtu určenou podle dní.

b) 500,- Kč za nedodržení lhůty k odstranění poruchy a to za každou započatou hodinu prodlení, jedná-li se o lhůtu určenou podle hodin, nebo za každý započatý den prodlení, jedná-li se o lhůtu určenou podle dní.

2. Pro případ prodlení Poskytovatele s plněním jeho závazků podle čl. 3.3 Přílohy č.1 této Smlouvy ve lhůtách je Poskytovatel povinen Objednateli zaplatit smluvní pokutu ve výši

a) 500,- Kč za každý započatý den prodlení zhotovitele se zasláním nabídky plnění v rámci rozšířené podpory,

b) 0,05% z ceny díla za každý započatý den prodlení se zhotovením tohoto díla.

3. Je-li Objednatel v prodlení s plněním svého závazku podle čl. 4. odst. 6, má Poskytovatel právo fakturovat úrok z prodlení ve výši 0,05 % z hodnoty nesplněného závazku, tj. z části nezaplacené faktury z ceny včetně DPH, za každý byť i započatý den prodlení.

4. V případě zjištění porušení povinností stanovených v čl. 4.1 Výzvy k podání nabídek a s tím souvisejícího čestného prohlášení o odpovědném veřejném zadávání předloženého v nabídce je objednatel oprávněn uplatnit po zhotoviteli smluvní pokutu ve výši 3.000,- za každé takové porušení.

5. Smluvní pokuta dle odst. 1 a odst. 2 je splatná do 30 dní ode dne, kdy byla povinné straně doručena písemná výzva k jejímu zaplacení ze strany oprávněné strany, a to na účet Objednatele.

6. Poskytovatel není nikdy v prodlení se závazkem či s termínem vyplývajícím z realizace této Smlouvy, je-li toto prodlení způsobeno z důvodu na straně Objednatele nebo vyšší mocí. Stejně tak nejde o prodlení Poskytovatele, je-li nesplnění termínu či závazku Poskytovatele z této 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 prodlení Objednatele, z důvodu legislativních změn, které si vyžádají změny v provádění díla. Stejně tak nejde o prodlení Poskytovatele, je-li nesplnění termínu či závazku Poskytovatele z této Smlouvy z důvodu probíhajících správních či jiných řízení, z důvodu neudělení potřebného souhlasu/povolení ze strany správního orgánu, úřadu či soudu, pokud se nejedná o správní úkony, souhlasy/povolení či jiná řízení, která Poskytovatel měl zajistit v rámci realizace předmětu plnění.

## **VI. Součinnost smluvních stran**

1. Smluvní strany se zavazují vyvinout veškeré úsilí k vytvoření potřebných podmínek pro realizaci díla dle podmínek stanovených touto Smlouvou, které vyplývají z jejich smluvního postavení. To platí i v případech, kde to není výslovně stanoveno ustanovením této Smlouvy.

2. Pokud jsou kterékoli ze smluvních stran známy skutečnosti, které jí budou bránit, aby dostála 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.

3. Smluvní strany se zavazují, že na základě skutečností zjištěných v průběhu plnění povinností dle této Smlouvy navrhnou a provedou opatření směřující k dodržení podmínek stanovených touto Smlouvou pro naplnění Smlouvy, k ochraně Smluvních stran před škodami, ztrátami a zbytečnými výdaji a že poskytnou zástupci druhé Smluvní strany jednajícímu ve věcech technických a jiným osobám zúčastněným na provádění díla veškeré potřebné doklady, konzultace, pomoc a jinou součinnost.

4. Poskytovatel 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.

## VII. Prohlášení, práva a závazky smluvních stran

1. Poskytovatel prohlašuje, že ke dni podpisu Smlouvy:
  - 1.1. není jako právnická osoba v likvidaci;
  - 1.2. není proti němu vedeno insolvenční řízení ani jeho majetek není předmětem insolvenčního řízení ve smyslu řízení dle zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „insolvenční zákon“) a takové řízení nebylo zastaveno či zrušeno z důvodu nedostatku majetku Poskytovatele a dále není předlužen či neschopen plnit své splatné závazky vůči svým věřitelům;
  - 1.3. uzavření/m této Smlouvy:
    - 1.3.1. neporuší správní rozhodnutí orgánu státní správy České republiky týkající se předmětu díla dle této Smlouvy;
    - 1.3.2. neporuší ustanovení žádné dohody, Smlouvy či jiného ujednání, které uzavřel se třetí osobou týkající se předmětu díla dle této Smlouvy;
    - 1.3.3. nebude mít za následek újmu nebo požadavek na splacení jakéhokoli správního poplatku, dotací nebo jiného závazku Poskytovatele týkající se předmětu díla dle této Smlouvy;
  - 1.4. neučinil nic, ať již sám anebo za spolupráce či prostřednictvím třetí osoby, co by omezilo či znemožnilo dosažení účelu této Smlouvy.
2. Poskytovatel se zavazuje, že Objednateli bezodkladně po vzniku následující skutečnosti písemně oznámí:
  - 2.1. podání návrhu na prohlášení konkursu na majetek Poskytovatele dle zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení, ve znění pozdějších předpisů; nebo
  - 2.2. podání návrhu na vyrovnání na majetek Poskytovatele dle zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení, ve znění pozdějších předpisů; nebo
  - 2.3. vstup Poskytovatele do likvidace; nebo
  - 2.4. splnění podmínek prohlášení konkursu na majetek Poskytovatele, tj. zejména že Poskytovatel je předlužen anebo insolventní; nebo
  - 2.5. rozhodnutí o provedení přeměny Poskytovatele, zejména fúzí, provedení jiných organizačních změn; nebo
  - 2.6. omezení či ukončení činnosti Poskytovatele, která bezprostředně souvisí s předmětem této Smlouvy; nebo
  - 2.7. všechny skutečnosti, které by mohly mít vliv na přechod či vypořádání závazků Poskytovatele vůči Objednateli vyplývajících z této Smlouvy či s touto Smlouvou souvisejících; nebo
  - 2.8. rozhodnutí o zrušení Poskytovatele.
  - 2.9. podání návrhu na zahájení insolvenčního řízení dle insolvenčního zákona.
3. Poskytovatel prohlašuje, že

- 3.1. je odborně způsobilý ke splnění všech svých závazků podle této Smlouvy, a to s ohledem na předmět plnění, se kterým se náležitě seznámil, a že
  - 3.2. před podpisem této 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,
  - 3.3. Smlouva byla Poskytovatelem řádně schválena a podepsána a zakládá platný závazek Poskytovatele, vynutitelný vůči němu v souladu s podmínkami v ní uvedenými,
  - 3.4. podpisem ani plněním Smlouvy Poskytovatel neporušuje žádné ustanovení svých zakladatelských dokumentů ani žádnou jinou smlouvu nebo ujednání, jehož je Poskytovatel stranou, nebo kterým je Poskytovatel nebo jeho majetek vázán, ani žádný zákon či jiný právní předpis nebo rozhodnutí státního orgánu,
  - 3.5. podle nejlepšího vědomí Poskytovatele proti němu neprobíhá žádné soudní, rozhodčí ani správní řízení, které by mohlo negativně ovlivnit platnost, účinnosti nebo vymahatelnost Smlouvy nebo plnění jakýchkoliv povinností Poskytovatele podle této Smlouvy, ani nehrozí zahájení žádného takového řízení.
4. Poskytovatel se zavazuje:
- 4.1. při provádění předmětu díla postupovat s odbornou péčí a dodržovat Právní předpisy a rozhodnutí orgánů veřejné správy,
  - 4.2. udržovat a obnovovat po celou dobu účinnosti této Smlouvy veškeré nezbytné souhlasy, povolení, oprávnění či licence potřebné k řádnému poskytování Dodávek v souladu s Právními předpisy, přičemž Poskytovatel odškodní Objednatele v případě, že tak Poskytovatel opomněl nebo opomene kdykoliv v průběhu trvání Smlouvy učinit a pokud tímto opomenutím Poskytovatel způsobí Objednateli škodu.
5. Poskytovatel se zavazuje uhradit Objednateli do deseti dnů poté, kdy k tomu bude Objednatelem písemně vyzván, veškeré pokuty či další sankce, které byly Objednateli vyměřeny (pravomocným rozhodnutím) státními orgány v souvislosti s porušením povinností Poskytovatele stanovených touto Smlouvou či obecně závaznými právními předpisy při provádění předmětu díla. Úhrada bude provedena na účet Objednatele uvedený v záhlaví této Smlouvy.
6. Objednatel neudělil Poskytovateli 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 Poskytovatelem při provádění předmětu díla bude placena Poskytovatelem a bude považována pro účely této Smlouvy za zaměstnance Poskytovatele.
7. 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.

### **VIII. Nebezpečí škody**

1. Objednatel zodpovídá za škodu, způsobenou na zapůjčeném zařízení, které je v majetku Poskytovatele a toto zařízení bylo zapůjčeno Objednateli.

2. Objednatel je povinen provádět bezpečnostní zálohy dat v souladu s pravidly běžnými pro nakládání s daty v Informačních systémech. Poskytovatel nenese odpovědnost za ztrátu nebo poškození dat nebo datových struktur Objednatele, s výjimkou případu, že k nim prokazatelně došlo při užívání Plnění dodaného Poskytovatelem, na které se vztahuje záruka. Poskytovatel nepřebírá žádné záruky ani odpovědnost za data uložená v paměťových médiích.
3. Poskytovatel odpovídá Objednateli za škodu způsobenou Objednateli zaviněným porušením povinností stanovených touto Smlouvou, maximálně však do výše roční hodnoty Plnění podle této Smlouvy.

## **IX. Podmínky provádění plnění**

1. Poskytovatel se zavazuje:
  - 1.1. zajistit provádění předmětu díla tak, aby provádění předmětu Smlouvy v co nejmenší míře omezovalo činnost Objednatele;
  - 1.2. zajistit provádění předmětu díla tak, aby provádění předmětu díla bylo prováděno pod odborným dozorem Poskytovatele, který bude garantovat dodržování postupů nabídnutých Poskytovatelem v nabídce nebo postupů dohodnutých s Objednatelem v průběhu plnění; totéž platí pro práce Poddodavatelů;
  - 1.3. neprodleně, nejpozději však do deseti (10) 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;
  - 1.4. vyvstane-li v průběhu provádění předmětu Smlouvy nutnost upřesnění způsobu jeho provedení, neprodleně si vyžádat předchozí písemný souhlas či pokyn Objednatele;
  - 1.5. písemně upozornit Objednatele na nevhodnost, případně nepřipustnost podkladových materiálů, pokynů a věcí, které mu byly předány Objednatelem nebo Objednatelem požadovaných změn, ať již z hlediska důsledků pro jakost a provedení předmět Smlouvy či rozporu s podklady pro uzavření této 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.
  - 1.6. vždy předkládat návrhy veškerých písemných podkladů a dokumentů souvisejících s poskytováním plnění, nestanovuje-li Zadávací dokumentace či dohoda stran jinak.
2. Poskytovatel na sebe přejímá zodpovědnost a ručení za škody způsobené všemi osobami zúčastněnými na provádění předmětu díla na straně Poskytovatele po celou dobu provádění předmětu díla, tzn. do převzetí předmětu díla Objednatelem bez vad a nedodělků, stejně tak za škody způsobené svou činností Objednateli nebo třetím osobám.

Poskytovatel není oprávněn postoupit jakákoliv práva anebo povinnosti z této Smlouvy na třetí osoby bez předchozího písemného souhlasu Objednatele.

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

Poskytovatel je povinen:

- 2.1. zajistit a financovat veškeré práce poddodavatelů a nese za ně záruku vůči Objednateli v plném rozsahu dle této Smlouvy,
- 2.2. v případě, že prokazoval splnění kvalifikačních předpokladů za pomoci poddodavatelů, zajistit, aby příslušné plnění prováděli poddodavatelé uvedeni v Nabídce,

- 2.3. 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 s Poskytovatelem,
- 2.4. předložit Objednateli doklady o odborné způsobilosti poddodavatele před zahájením prací každým poddodavatelem.
- 2.5. jednat s poddodavateli v souladu se zásadami poctivého obchodního styku tzn. zejména uhradit poddodavatelům sjednanou cenu za řádné a včasné poskytnutí příslušných částí dodávek.
3. Poskytovatel se zavazuje ve lhůtách stanovených v Příloze č. 1 (Specifikace služeb), či Příloze č. 2 (Popis systému a úroveň požadovaných služeb) reagovat na nahlášené chyby funkčnosti či požadavky na servisní zásah a též zahajovat („Zahájení odstraňování poruchy (reakční doba)“) a ukončovat odstraňování uvedených chyb funkčnosti a uvedené servisní zásahy („Lhůta na odstranění poruchy“). Tento závazek se vztahuje i na lhůty v rámci poskytování služeb Rozšířené podpory (nabídka na poskytnutí požadovaných služeb a termíny plnění dle dílčí objednávky).
4. V případě zjištění závad či nedostatků musí být o těchto zjištěných skutečnostech sepsán zápis a stanoveny termíny jejich odstranění.
5. Objednatel je oprávněn:
  - 5.1. 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;
  - 5.2. pokud Poskytovatel nesplní jakoukoliv povinnost podle této Smlouvy a nesplní ji ani v dodatečně lhůtě nebo jinak v dodatečně přiměřené lhůtě stanovené Objednatel, jež však nebude delší než třicet dnů, je Objednatel, aniž by tím byla dotčena jakákoliv jiná práva a nároky Objednatele dle této Smlouvy, oprávněn, nikoliv však povinen, podle svého uvážení splnit povinnost Poskytovatele nebo pověřit splněním této povinnosti jiné osoby na náklady Poskytovatele,
  - 5.3. po Poskytovateli požadovat, aby pro splnění veřejné zakázky nevyužíval člena týmu Poskytovatele, který prokazatelně:
    - 5.3.1. plní své povinnosti nekompetentně nebo nedbale, nebo
    - 5.3.2. neplní nebo porušuje některá ustanovení této Smlouvy nebo právních předpisů,
    - 5.3.3. přičemž takový člen týmu Poskytovatele musí být po výzvě Objednatele bez zbytečného odkladu nahrazen jiným členem s odpovídající kvalifikací.
  - 5.4. 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 této Smlouvy v souladu s platnou legislativou.

## **X. Záruka za jakost**

1. Na poskytované služby poskytuje Poskytovatel záruku v délce 3 měsíců.

## XI. Ukončení smlouvy

1. Smluvní strany se dohodly, že tuto Smlouvu mohou ukončit pouze za podmínek dále upravených v této Smlouvě a nebo v případech, které stanoví zákon.
2. Odstoupení od Smlouvy musí být provedeno písemnou formou a je účinné okamžikem jeho doručení druhé straně smluvního vztahu. Odstoupením od Smlouvy se tato Smlouva od okamžiku doručení projevu vůle směřujícího k odstoupení od Smlouvy druhé smluvní straně ruší.
3. Výpovědi či odstoupením nejsou dotčena práva a povinnosti stran vzniklé před účinností ukončení Smlouvy.
4. Odstoupení od Smlouvy ze strany Objednatele – Objednatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy v těchto případech:
  - 4.1. Poskytovatel poruší povinnost z této Smlouvy zvláště závažným způsobem, a to zejména pro neplnění zahájení plnění Smlouvy nebo parametrů servisních služeb podle Příloh č. 1 (Specifikace služeb) a č. 2 (Popis systému a úroveň požadovaných služeb),
  - 4.2. Poskytovatel porušil některou ze svých povinností uvedených v článku VII. Smlouvy;
  - 4.3. Poskytovatel porušil některý ze svých závazků dle článku VII. odst. 4. Smlouvy nebo se ukáže nepravdivým, neúplným či zkresleným některé z prohlášení Poskytovatele dle článku VII. odst. 1. této Smlouvy,
  - 4.4. Poskytovatel poruší povinnost mlčenlivosti dle čl. XVI odst. 6. této Smlouvy,
  - 4.5. Poskytovatel přestane být subjektem oprávněným poskytovat dodávky dle této Smlouvy.
5. Odstoupením od Smlouvy nebudou dotčena plnění Poskytovatele podle této Smlouvy převzatá Objednatelem před účinností Odstoupení ani povinnost Objednatele uhradit Poskytovateli část odměny připadající na taková plnění. Objednatel si ponechá taková plnění Poskytovatele a Poskytovatel si ponechá část odměny připadající na tato plnění
6. Výpověď Smlouvy ze strany Objednatele – jestliže Poskytovatel poruší některou povinnost podle Smlouvy, může Objednatel oznámením vyzvat Poskytovatele, aby toto porušení napravil v přiměřené lhůtě stanovené jednoznačně Objednatelem s tím, že taková lhůta nesmí být kratší než třicet (30) dnů. Objednatel je oprávněn Smlouvu vypovědět s výpovědní lhůtou alespoň tři (3) měsíce, jež počíná běžet prvního dne měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena Poskytovateli, pokud:
  - 6.1. Poskytovatel poruší povinnost z této Smlouvy jiným než zvláště závažným způsobem ve smyslu čl. IX. odst. 3. a neprovede nápravu takového porušení povinností ani v dodatečné lhůtě stanovené Objednatelem,
  - 6.2. opakovaně dojde k tomu, že Poskytovatel neodstraní výpadek poskytování služeb bez zbytečného prodlení,
7. Rozhodnutí Objednatele vypovědět tuto Smlouvu není na újmu jakýmkoli dalším právům Objednatele vyplývajícím ze Smlouvy, právních předpisů nebo vzniklým z jiného titulu.
8. Výpověď Smlouvy ze strany Poskytovatele – Poskytovatel je oprávněn tuto Smlouvu vypovědět s výpovědní lhůtou tří (3) měsíců, jež počíná běžet prvního dne měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena Objednateli, pokud je Objednatel v prodlení

s platbou Poskytovateli podle čl. IV této Smlouvy po dobu delší než šedesát (60) dnů od data splatnosti.

9. Rozhodnutí Poskytovatele vypovědět tuto Smlouvu není na újmu jakýmkoli dalším právům Poskytovatele vyplývajícím ze Smlouvy.
10. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy v případě, že Objednatel poruší povinnost z této Smlouvy zvláště závažným způsobem.

## **XII. Adresy pro doručování**

1. Smluvní strany této Smlouvy se dohodly následujícím způsobem na adrese pro doručování písemné korespondence:
  - (a) adresa pro doručování Objednateli je:  
Zdravotnická záchranná služba Plzeňského kraje, p.o.  
Klatovská třída 2960/200i, Jižní Předměstí, 301 00 Plzeň  
datová schránka: 5uimvsq  
Email: info@zzspk.cz
  - (b) adresa pro doručování Poskytovateli je:  
KOMCENTRA s.r.o.  
Dejvická 574/33, 160 00 Praha 6 – Dejvice  
datová schránka: 6xx5h2x  
E-mail: komcentra@komcentra.cz
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**

1. Smluvní strany se dohodly, že doručovat si budou zejména prostřednictvím držitele poštovní licence nebo prostřednictvím datových schránek či e-mailem. Jiným způsobem (osobně apod.) je doručování možné v případě, že je to vzhledem ke všem okolnostem vhodnější a doručování prostřednictvím držitele poštovní licence nebo 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 z.č. 300/2008 Sb.). Smluvní strany jsou dále povinny zajistit, aby se do datové schránky přihlásila oprávněná osoba od podpisu této Smlouvy minimálně každé tři pracovní dny.
2. Aniž by tím byly dotčeny další prostředky, kterými lze prokázat doručení, má se za to, že oznámení bylo řádně doručeno:
  - (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

(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. 1., resp. 2. této 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.

(d) při doručování e-mailem:

- okamžikem přijetí e-mailové zprávy oprávněnou osobou.

3. Smluvní strany se dohodly, že řádné doručení Objednateli je možné pouze v úředních hodinách Objednatele.

#### **XIV. Společná ustanovení**

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

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.
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 Objednatele.
3. Pokud kterékoliv ustanovení této 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.
4. 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.
5. Přílohy uvedené v textu této Smlouvy a sumarizované v závěrečných ustanoveních Smlouvy tvoří součást Smlouvy.
6. 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.
7. Smlouva nezakládá žádné zastoupení, společný podnik nebo partnerství mezi Objednatel a Poskytovatelem. Obě Strany mohou svobodně uzavírat obdobné Smlouvy s jinými stranami za účelem vývoje, nákupu či poskytování konkurenčních produktů a služeb.

8. 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.
9. Obě Strany svým podpisem potvrzují, že tuto Smlouvu četly, rozumí jí a souhlasí s tím, že budou jejími podmínkami vázány. Dále souhlasí, že tato 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.
10. Žádná ze Stran neuveřejní bez předchozího písemného souhlasu druhé Strany žádné prohlášení týkající se této Smlouvy.
11. Pokud není uvedeno jinak, není ani jedna ze Stran oprávněna jednat jménem druhé Strany či zastupovat druhou Stranu jakýmkoliv způsobem při smluvních jednáních.

#### **XV. Autorské právo a ochrana duševního vlastnictví**

1. Veškerá data zpracovávaná při poskytování služeb dle této Smlouvy jsou ve vlastnictví Objednatele; tedy Objednatel je dle dohody stran pořizovatelem příslušných databází ve smyslu § 89 Autorského zákona.
2. Poskytovateli a/nebo původci Softwaru (pokud je odlišný od Poskytovatele – tedy u Licencovaných programů třetích stran) náleží autorská práva a další práva duševního vlastnictví k Softwaru.

#### **XVI. Ochrana informací**

1. Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění této Smlouvy:
  - 1.1. si mohou vzájemně úmyslně nebo i opominutím poskytnout informace, které budou považovány za důvěrné (dále „důvěrné informace“),
  - 1.2. mohou jejich zaměstnanci získat vědomou činností druhé strany nebo i jejím opominutím přístup k důvěrným informacím druhé strany.
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.
3. Za třetí osoby se nepovažují:
  - 3.1. zaměstnanci Stran a osoby v obdobném postavení,
  - 3.2. orgány Stran a jejich členové a
  - 3.3. poddodavatelé Poskytovatele,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.
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 této 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 tuto Smlouvu. Obě strany se zároveň zavazují nepoužít důvěrné informace druhé strany jinak než za účelem plnění této Smlouvy.

5. Smluvní strany se výslovně dohodly, že za důvěrné informace nejsou považovány informace poskytnuté v rámci veřejné zakázky tzn, zadávací dokumentace, nabídka Poskytovatele, smluvní dokumentace jakož i informace a dokumentace předané Poskytovatelem v rámci realizace předmětu plnění.
6. Strany se zavazují v plném rozsahu zachovávat povinnost mlčenlivosti a povinnost chránit Důvěrné informace vyplývající ze Smlouvy a též z příslušných právních předpisů. 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.
7. Poskytovatel se zavazuje, že pokud v souvislosti s realizací této Smlouvy při plnění svých povinností přijdou jeho pověřeni pracovníci do styku s osobními/citlivými údaji ve smyslu standardů stanovených nařízením Nařízení (EU) 2016/679 (GDPR) obecné nařízení o ochraně osobních údajů, v platném znění (dále jen „Nařízení“), učiní veškerá opatření, aby nedošlo k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k těmto údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jejich jinému zneužití.
8. Poskytovatel se zavazuje dodržovat vysoký standart ochrany osobních údajů, minimálně ve stejné výši jako objednavatel vhodnými technickými a organizačními opatřeními. Poskytovatel vystupuje ve vztahu k objednavateli jako zpracovatel osobních údajů. Poskytovatel je povinný neprodleně ohlásit jakékoliv porušení integrity jím zpracovávaných osobních údajů Objednateli.
9. Objednatel se zavazuje nepředávat Poskytovateli nebo jeho Poddodavatelům data podléhající režimu zvláštní ochrany dle Nařízení pokud to není nezbytně nutné k řádnému provedení díla.
10. 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.
11. Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za důvěrné nepovažují informace, které:
  - 11.1. se staly veřejně známými, aniž by to zavinila záměrně či opominutím přijímající strana,
  - 11.2. měla přijímající strana legálně k dispozici před uzavřením této Smlouvy, pokud takové informace nebyly předmětem jiné, dříve mezi smluvními stranami uzavřené smlouvy o ochraně informací,
  - 11.3. jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající strana dospěje nezávisle a je to schopna doložit svými záznamy nebo důvěrnými informacemi třetí strany,
  - 11.4. po podpisu této Smlouvy poskytne přijímající straně třetí osoba, jež takové informace přitom nezíská přímo ani nepřímo od strany, jež je jejich vlastníkem.
12. Ustanovení tohoto článku není dotčeno ukončením účinnosti této Smlouvy z jakéhokoliv důvodu po dobu dalších 5 let od ukončení účinnosti Smlouvy. Ochrana osobních údajů a citlivých osobních údajů třetích osob není lhůtou omezena.

## **XVII. Závěrečná ustanovení**

1. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem 1.1.2023 nebo dnem jejího uveřejnění v Registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb. podle toho, které datum nastane později.
2. Tato Smlouva bude uveřejněna prostřednictvím registru smluv postupem dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (dále jen „registr smluv“), ve znění pozdějších předpisů. Poskytovatel prohlašuje, že souhlasí s uveřejněním, vyjma osobních údajů obsažených v této Smlouvě, které podléhají znečitelnění, v registru smluv. Smluvní strany se dohodly na tom, že uveřejnění v registru smluv provede Objednatel jako zadavatel veřejné zakázky.
3. Tato Smlouva se vyhotovuje elektronicky.
4. 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.
5. Součástí této Smlouvy tvoří:

**Příloha č. 1:** Specifikace služeb

**Příloha č. 2:** Popis systému a úroveň požadovaných služeb

**Příloha č. 3:** Smluvní komunikace

**Příloha č. 4:** Položkový rozpočet

V případě rozporu mezi různými částmi této Smlouvy, není-li určeno jinak, mají přednost dokumenty této Smlouvy v následujícím pořadí:

1. Specifikace služeb (příloha č. 1 této Smlouvy)
2. Popis systému a úroveň požadovaných služeb (příloha č. 2 této Smlouvy)
3. očíslované články této Smlouvy
4. ostatní přílohy.

## **XVIII. Podpisy smluvních stran**

1. Poskytovatel i Objednatel shodně prohlašují, že si tuto Smlouvu před jejím podpisem přečetli, že byla uzavřena po vzájemném projednání podle jejich pravé a svobodné vůle, určitě, vážně a srozumitelně, bez zneužití tísně, nezkušenosti, rozumové slabosti, rozrušení nebo lehkomyšlnosti druhé strany, na důkaz čehož připojují své podpisy (elektronické, příp. vlastnoruční).


V Plzni, dne



**Objednatel**

Zdravotnická záchranná služba Plzeňského kraje, příspěvková organizace  
**MUDr. Bc. Pavel Hrdlička, ředitel**

V Praze dne 14.11.2022



**Poskytovatel**

KOMCENTRA s.r.o.  
**Anna Rydvalová, jednatel**



## PŘÍLOHA Č. 1: SPECIFIKACE SLUŽEB

---

V této příloze jsou uvedeny výchozí podmínky a požadavky na servisní služby v rámci této veřejné zakázky.

### SEZNAM ZKRATEK A POJMŮ

---

Zkratka/pojem	Význam
<b>24 x 7</b>	Poskytování služeb 24 hodiny denně, 7 dnů v týdnu
<b>10 x 5</b>	Poskytování služeb 10 hodin denně, 5 pracovních dnů v týdnu
<b>ČR</b>	Česká republika
<b>EU</b>	Evropská unie
<b>HELPDESK</b>	Systém pro nahlašování a evidenci řešení problémů a požadavků
<b>HW</b>	Hardware
<b>IS</b>	Informační systém
<b>Profylaxe</b>	Provádění činnosti na zjištění aktuálních a potenciálních problémů v podporovaných technologiích
<b>SLA</b>	Úroveň a podmínky poskytování služeb technické a technologické podpory.
<b>SW</b>	Software
<b>VPN</b>	Virtuální privátní síť (pro potřeby vzdáleného přístupu)
<b>ZOS</b>	Zdravotnické operační středisko
<b>ZZS</b>	Zdravotnická záchranná služba
<b>ZZS PK</b>	Zdravotnická záchranná služba Plzeňského kraje

Tabulka 1: Seznam zkratk a pojmů

# 1 ÚVOD

---

Předmětem plnění této smlouvy je poskytování maintenance, základní a rozšířené podpory provozu částí informačního systému zdravotnického operačního střediska (ZOS), souvisejících technologií, SW, systémového SW, HW a komunikační infrastruktury a souvisejících vybavení uvedených v samostatné příloze „Popis systému a úroveň požadovaných služeb“. Součástí dodávaných služeb nejsou dodávky HW, SW licencí ani rozšiřujících podpor nebo prodloužení záručních podmínek s výjimkou uvedených ve Smlouvě o zabezpečení podpory provozu. Pro potřeby tohoto dokumentu je pro označení Smlouvou podporovaných technologií dále využíván souhrnný název „Systém“.

Tento dokument specifikuje základní parametry a podmínky poskytování uvedených služeb.

Předmět plnění je tedy následující:

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

Popis služeb je uveden dále v tomto dokumentu, v kap. 3 – Požadavky na služby.

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

## 2 VÝCHOZÍ STAV

---

Výchozí stav díla pro poskytování servisních služeb je dán vymezením IS a technologií pro zabezpečení provozu uvedenými v samostatné příloze „Popis systému a úroveň požadovaných služeb“.

## 3 POŽADAVKY NA SLUŽBY

---

V této kapitole jsou uvedeny požadavky na služby.

Všechny služby se vztahují k Systému popsanému v samostatné příloze „Popis systému a úroveň požadovaných služeb“.

### 3.1 KATEGORIE SLUŽEB

V rámci zabezpečení provozu jsou požadovány následující služby k Systému:

1. Maintenance a základní podpora
2. Rozšířená podpora

Požadavky a parametry služeb jsou uvedeny v následujícím textu.

### 3.2 MAINTENANCE A ZÁKLADNÍ PODPORA

V této kapitole je uvedena specifikace služeb Maintenance a základní podpora.

#### 3.2.1 Poskytované služby

Jsou požadovány následující služby:

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

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

#### 3.2.2 Podmínky poskytování služeb

**Druhy poruch:**

- A. **Porucha kategorie A – Urgentní** – za Urgentní poruchu se považuje stav celkové nefunkčnosti Systému a nemožnost využívat klíčové funkcionality Systému.
  - Celkovou nefunkčností Systému se rozumí nefunkční server, databáze a všichni klienti Systému.
  - Klíčové vlastnosti Systému jsou definovány v příloze „Popis systému a úroveň požadovaných služeb“
- B. **Porucha kategorie B – Běžná** – za Běžnou poruchu se považuje stav, který neodpovídá platné dokumentaci/funkčnosti, ale neohrožuje klíčové funkcionality řešení.

### Řešení poruch:

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

### Způsob ohlašování poruch:

Poruchy Objednatel (oprávněné osoby Objednatele) hlásí na kontaktní místo Poskytovatele (Hot-line) prostřednictvím helpdesk, telefonicky a/nebo elektronickou poštou. Poruchy kategorie A objednatel vždy hlásí telefonicky a doplňující informace poskytuje prostřednictvím helpdesk nebo elektronickou poštou. Poruchy kategorie B objednatel hlásí prostřednictvím helpdesk nebo elektronickou poštou.

Kontaktní údaje a oprávněné osoby Objednatele jsou uvedeny v samostatné příloze smlouvy.

### Reakce Poskytovatele:

Služba Hot-line Poskytovatele dle sjednané reakční doby potvrdí Objednateli (elektronickou poštou), že obdržela výzvu Objednatele k odstranění poruchy. V potvrzení uvede označení evidované poruchy. Tyto informace doručí osobě, která problém za Objednatele nahlásila a případně pracovišti helpdesk Objednatele. Servisní zásah lze zahájit buď vzdálenou správou, nebo příjezdem pracovníka Poskytovatele.

### Režimy

- 24 x 7 – poskytování služeb non-stop, tj. 24 hodin denně, 7 dní v týdnu, 365 dní v roce.
- 10 x 5 – poskytování služeb v pracovní dny, v pracovní době  
Pracovní dny: pondělí – pátek; vyjma státních svátků, pracovní doba v pracovních dnech od 7:00 do 17:00 h.

### Lhůty

Porucha	Režim	Zahájení odstraňování poruchy (reakční doba) od nahlášení	Lhůta na odstranění poruchy od nahlášení
A	24 x 7	4 hodiny v pracovní době 12 hodin mimo pracovní dobu	24 hodin v pracovní době 36 hodin mimo pracovní dobu
	10 x 5	4 hodiny v pracovní době	2 pracovní dny
B	24 x 7	Následující pracovní den	4 pracovní dny
	10 x 5	3 pracovní dny	5 pracovních dnů

V případě poruchy, která pominula, a není možné identifikovat při prvotním výskytu její příčinu (neexistují logy, nejsou podklady od Objednatele) a potřeby monitoringu v delším časovém úseku, bude zadaný incident na helpdesk po vzájemné dohodě mezi Poskytovatelem a Objednatelem převeden do specifického stavu pro tento účel – stav „Odloženo“. V případě opakovaného výskytu bude incident znovu otevřen (k

datu nahlášení) a řešen v souladu s dohodnutými SLA. Poskytovatel je povinen vyvinout aktivitu k identifikaci příčiny chyby již po prvním výskytu.

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

### 3.2.3 Ostatní podmínky

Ostatní podmínky na poskytování základní podpory jsou:

1. Servisní výjezdy (práce a cestovní náklady) na území působnosti Objednatele (kraj) nebudou Poskytovatelem Objednateli účtovány (bezplatné plnění).
2. Legislativní úpravy systému v návaznosti na změny legislativy, vyhlášek a nařízení ČR a EU a zdravotních pojišťoven – v rámci paušální platby. Tyto úpravy však podléhají předchozímu odsouhlasení ze strany objednatel.
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 nebudou v rozporu se standardními požadavky na chod Systému. Specifikace těchto komponent (Systémový SW, HW komunikační infrastruktura) v příloze „Popis systému a úroveň požadovaných služeb“ popisují výchozí stav, který ilustruje prostředí Systému a tento stav může být v rámci výběrového řízení nebo provozu modernizován (změněn/rozšířen/povýšen).

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

## 3.3 ROZŠÍŘENÁ PODPORA

V této kapitole je uvedena specifikace služeb rozšířené podpory.

### 3.3.1 Požadované služby

Rozšířená podpora zahrnuje následující služby nad rámec kategorie služeb „Maintenance a základní podpora“:

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

### 3.3.2 Podmínky poskytování služeb

Služby budou poskytovány následujícím způsobem:

1. Objednatel (kontaktní osoba) pošle Požadavek na rozšířenou podporu na Poskytovatele (kontaktní osobu) obsahující specifikaci požadovaných služeb rozšířené podpory, včetně požadovaného termínu plnění.
2. Poskytovatel pošle Objednateli nabídku na poskytnutí požadovaných služeb.
  - a. Poslání nabídky Objednateli do 21 kalendářních dnů od Požadavku na rozšířenou podporu. 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. Nabídka bude obsahovat jednotlivé lhůty pro zhotovení a implementaci požadovaného rozšíření.
  - d. Pokud požadované služby budou vyžadovat jakékoliv související náklady nad rámec služeb rozšířené podpory (rozšíření HW, rozšíření licencovaného SW apod.) bude tato nabídka obsahovat včetně nacenění a zdůvodnění.
  - e. Platnost nabídky bude min. 30 kalendářních dnů.
3. Pokud se Objednatel rozhodne, že přijme nabídku Poskytovatele, pošle Poskytovateli výzvu k poskytnutí služeb dle nabídky („Dílčí objednávku“).
4. 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 požadovaných služeb oproti Požadavku na rozšířenou podporu nebo neuplynula doba platnosti nabídky Poskytovatele.
5. Přijetím Dílčí objednávky se termíny, dle nabídky Poskytovatele stávají závaznými a jejich nesplnění bude pokutováno v souladu se Smlouvou.



## 4 SOUČINNOST OBJEDNATELE

---

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

## 5 OSTATNÍ PODMÍNKY

---

### Kvalita a záruky:

1. Kvalita služeb bude zcela odpovídat požadavkům kladeným na HW i SW ve shodě s touto Specifikací služeb.
2. Poskytovatel se bude zavazovat provádět služby v kvalitě odpovídající účelu této Smlouvy, obecně závazným předpisům a platným technickým normám.
3. Poskytovatel bude odpovídat za závady na HW produktu způsobené neodbornou obsluhou nebo údržbou pracovníky Poskytovatele, a to až do výše nákupní ceny produktu, na kterém vznikla škoda.
4. 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.

### Obnova dat, bezpečnost a pravidla pro update aplikace:

1. Poskytovatel nebude odpovědný za ztrátu nebo změnu dat při provozu počítačového systému Objednatele způsobenou používáním systému v rozporu s projektovou dokumentací. Případnou obnovu dat bude provádět Poskytovatel ze záloh, předaných mu Objednatelem.
2. Poskytovatel upozorní Objednatele na případné změny v doporučených pravidlech pro zálohování a obnovu systému, která byla součástí projektové dokumentace Díla.
3. Objednatel se zaváže zachovat před provedením update serverové části aplikace Systému předchozí funkční konfiguraci aplikace pro případ její opětovné potřeby (Rollback zpět).
4. Poskytovatel v plném rozsahu odpovídá za provádění patch-managementu serverů a mobilních zařízení, pokud jsou součástí Systému.
5. Nové verze Systému a aplikací budou Poskytovatelem předány Objednateli k ověření deklarované funkčnosti. Vlastní implementace nebo instalace bude provedena Poskytovatelem po odsouhlasení Objednatelem. Toto se netýká odstranění závad v rámci plnění základní podpory.

### Omezení platnosti smlouvy:

1. V rámci Smlouvy nebude Poskytovatel povinen poskytovat služby na takové výrobky, na kterých Objednatel provedl jakékoli změny, které nejsou v souladu se specifikací výrobku dodanou výrobcem.
2. Poskytovatel rovněž nebude poskytovat služby pro výrobky, u kterých Objednatel nedovolí provést nezbytné nebo doporučené změny.
3. Objednatel bude zcela zodpovídat za sloučitelnost jiných výrobků, které nebudou ve Smlouvě zahrnuty, s výrobky, které jsou ve Smlouvě vyjmenovány.
4. V rámci Smlouvy nebude Poskytovatel povinen poskytovat jakékoli služby, jejichž potřeba vzniká následkem použití výrobků v podmínkách, které jsou v rozporu s pokyny v příslušné dokumentaci, z prací vykonaných neautorizovanými osobami nebo následkem vyšší moci (působení vyšší moci) tyto služby však mohou být na základě dohody stran provedeny na náklady Objednatele. Poskytovatel bude oprávněn přerušit poskytování služeb, pokud Objednatel nenaplní závazky vyplývající z uzavřené Smlouvy a pokud na takové přerušování Objednatele předem upozorní.

## POSTOUPENÍ PRÁV:

Objednatel ani Poskytovatel nebudou převádět jakákoli práva, povinnosti nebo závazky vyplývající ze Smlouvy na třetí osobu bez předchozího souhlasu druhé smluvní strany.

## SERVIS VYBAVENÍ PROVÁDĚNÝ PRACOVNÍKY OBJEDNATELE:

1. Pracovníkům Objednatele bude umožněno provádět drobné opravy závad vybavení vlastními silami při dodržení všech závazných podmínek a ustanovení jakož i veškerých pracovních postupů a doporučení stanovených Poskytovatelem.
2. 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.
3. Stejně tak veškeré informace o zjištěných závadách a provedených opravách (vč. sériových čísel měněných komponent) bude Objednatel povinen řádně evidovat prostřednictvím helpdesku, provozovaného Poskytovatelem.
4. 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. Tyto závady nebude možné považovat za chyby informačního systému a případné odstranění těchto závad Poskytovatelem bude placenou službou.

## Příloha č. 2: Popis systému a úroveň požadovaných služeb

### Seznam zkratk a pojmů

Zkratka/pojem	Význam
AVL	Systém sledování vozidel
DB	Databáze
DC	Datové centrum
EKP	Elektronická karta pacienta
GIS	Geografický informační systém
HW	Hardware
HZS	Hasičský záchranný sbor
IOP	Integrovaný operační program
IP	Internet protokol
IS	Informační systém
IS OŘ	Informační systém operačního řízení (jiné označení izsOS)
IZS	Integrovaný záchranný systém
PK	Plzeňský kraj
LAN	Místní počítačová síť
MS	Microsoft
MZD	Mobilní zadávání dat
NIS IZS	Národní informační systém IZS
OŘ	Operační řízení
OS	Operační systém
PC	Personální počítač
PČR	Policie České republiky
PNP	Přednemocniční neodkladná péče
RUIAN	Registr územní identifikace, adres a nemovitostí
SaP	Síly a prostředky
SMS	Krátká textová zpráva
AED	Automatizovaný Externí Defibrilátor
FR	First Responder
OBI	Oracle Business Intelligence - Analytický nástroj
SLA	Úroveň a podmínky poskytování služeb technické a technologické podpory.
SQL	Strukturovaný dotazovací jazyk pro práci v relačních databázích, alternativně označení relačních databází.

<b>Zkratka/pojem</b>	<b>Význam</b>
<b>TV</b>	Tísňová výzva
<b>LZS</b>	Letecká záchranná služba
<b>SW</b>	Software
<b>WAN</b>	Rozsáhlá síť
<b>ZOS</b>	Zdravotnické operační středisko
<b>ZZOS</b>	Záložní zdravotnické operační středisko
<b>ZZS</b>	Zdravotnická záchranná služba

*Tabulka 1: Seznam zkratk a pojmů*

## 1. Vymezení IS ZOS

Informační systém zdravotnického operačního střediska (IS ZOS), subsystemy ZOS a technologie pro provoz ZOS slouží pro podporu činností zdravotnického operačního střediska (ZOS) a posádek v terénu, vč. komunikace s posádkami, mezi posádkami a složkami IZS a komunikace s ostatními externími spolupracujícími systémy. Jedná se o soubor technologií a subsystemů společně zajišťující podporu uvedených procesů.

Jedná se o primární IS sloužící pro hlavní činnost ZZS, tj. poskytování PNP na území působnosti ZZS (kraj).

IS ZOS se skládá z následujících subsystemů:

1. Informační systém operačního řízení (IS OŘ) – dispečerský systém
2. Geografický informační systém (GIS)
3. Elektronická karta pacienta (EKP) a Mobilní sběr dat (MZD)
4. IS Pojišťovna
5. Systém sledování vozidel (AVL)
6. Svolávací systém
7. Telefonní ústředna
8. Záznamový systém (REDAT)
9. Integrace telefonie a radiofonie
10. Analytický nástroj – SOS-OBI

Nedílnou součástí IS ZOS a jeho subsystemů je i následující infrastruktura:

1. Pracoviště ZOS
2. HW infrastruktura v DC pro provoz IS nebo jeho částí
3. Systémový SW pro provoz IS nebo jeho částí
4. Síťová infrastruktura
5. Mobilní vybavení posádek (tablety posádek)
6. Komunikační technologie (radiostanice atd.)

Součástí IS ZOS je jeho záložní část (ZZOS) umístěná do záložní lokality, která slouží pro zajištění poskytování PNP v případech, kdy toto není možné v primární lokalitě.

## 2. Vymezení IS a technologií pro zabezpečení provozu

Předmětem zabezpečení provozu jsou následující subsystemy a technologie IS ZOS uvedené v předcházející kapitole:

1. Integrace komunikačních sítí

Souhrnně je dále označováno i jako „Systém“.

Detailní popis uvedených subsystemů, infrastruktury a technologií (Systému) je v následujícím textu tohoto dokumentu.

## 3. Popis systému

V této kapitole je detailní popis subsystémů, infrastruktury a technologií uvedených v kap. 2 „Vymezení IS a technologií pro zabezpečení provozu“, které jsou předmětem zabezpečení provozu a technické okolí Systému.

### 3.1. Integrace komunikačních sítí

V této kapitole je uveden stávající stav informačních systémů a aplikačního software pro stávající systém:

IS, SW, subsystém	Výchozí stav
<b>Integrace telefonie a radiofonie</b>	<p>Jedná se o produkty společnosti Komcentra s.r.o.</p> <p>Integrace telefonie a radiofonie zajišťuje propojení IS OŘ s telefonii (telefonní ústředna), obsluhou radiové sítě Pegas/Matra MV ČR, obsluhou radiové analogové sítě ZZS, záznamovým zařízením a poskytuje obsluhu jednotný systém obsluhy pomocí dotykové obrazovky na pracovišti operátora.</p> <p>Základní funkcionality integrace jsou:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Zajištění integrace a obsluhy telefonní komunikace prostřednictvím telefonní ústředny.</li><li>2. Zajištění integrace a obsluhy radiofonní komunikace prostřednictvím radiové sítě Pegas/Matra.</li><li>3. Zajištění integrace a obsluhy radiofonní komunikace prostřednictvím analogové sítě ZZS.</li><li>4. Integrace s IS OŘ – volání, návaznost hovorů na výzvy a události.</li><li>5. Poskytnuté aplikace na dotykové obrazovce obsluhy.</li><li>6. Zajištění audio dlouhodobého a krátkodobého záznamu komunikace prostřednictvím integrace telefonie a radiofonie na záznamové zařízení.</li></ol> <p>Součástí je řada dalších důležitých funkcionalit, které jsou popsány v dokumentaci k IS.</p> <p>Systém se skládá z HW a SW komponent na deseti dispečerských pracovištích, v datovém centru ZZS a v datovém centru PČR a tvoří ucelený systém integrace hlasové komunikace pro dispečerské pracoviště.</p> <p>Subsystém je plně funkční a jeho funkčnost musí být zachována min. v rámci současného stavu, a to jak v rámci realizace projektu, tak v případě mimořádných událostí a krizových situací.</p>
<b>Integrační rozhraní MATRA/PEGAS</b>	<p>Jedná se o integrační rozhraní pro ovládání a komunikaci se systémem Pegas/Matra MV ČR.</p>
<b>Integrace na ostatní uvedené subsystémy</b>	<p>Jedná se především o integrační rozhraní mezi systémem integrace komunikačních sítí a systémy:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• IS OŘ</li><li>• záznamové zařízení, které zajišťuje nahrávání telefonní, digitální radiokomunikace, analogové radiokomunikace a hlasových příkazů</li></ul>

<b>Klientské aplikace Integrace telefonie a radiofonie na ZOS</b>	<p>Klientské aplikace Integrace telefonie a radiofonie představují následující SW komponenty:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Touchscreen – Aplikační programové vybavení ovládacích obrazovek dotykového monitoru pro řízení telefonního a rádiového provozu.</li> <li>• LCR-W7 (Last Call Repeater) – dvoukanálový záznam posledních hovorů přes zvukovou kartu počítače.</li> <li>• Aplikace Log – Aplikační programové vybavení, které umožňuje průběžné monitorování činnosti operačního střediska v rámci provozu systému na pracovišti.</li> </ul>
<b>HW integrovaného systému integrace telefonie a radiofonie.</b>	<p>HW komponenty pro integraci komunikačních sítí:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Akustická jednotka (AJ)</li> <li>2. Digitalizační jednotka (DJ)</li> <li>3. Záznamová jednotka (ZJ)</li> <li>4. Aktualizační jednotka (AKJ)</li> <li>5. Ovládací panel audio</li> <li>6. Blok ADIM se zdrojem</li> <li>7. Blok konvertorů protokolu EtherCom</li> <li>8. Analogová jednotka (AG)</li> </ol>

Tabulka 2: Integrace komunikačních sítí

## 3.2. Okolí systému

### 3.2.1. Pracoviště ZOS

V následující tabulce je uveden popis pracovišť operátorů na ZOS, na kterých je provozován IS ZOS a jeho součásti:

Prvek	Údaj(e), parametry a informace
<b>Počet pracovišť</b>	<p>Počet pracovišť: 10</p> <p>Další položky se týkají každého jednotlivého pracoviště.</p> <p>Počet stávajících pracovišť na primárním ZOS – jedná se o pracoviště operátorů, vedoucího směny a vedoucího ZOS a jeho zástupce.</p>
<b>Virtualizovaný desktop / nebo PC</b>	<p>Počet ks / pracoviště: 10</p> <p>Operační systém: MS Windows</p> <p>Možnost připojení až 4 monitorů full HD (1920x1080) DVI/HDMI/DP</p> <p>Síťové rozhraní: 10/100/1000 Gigabit Ethernet</p>
<b>Klávesnice</b>	<p>Počet ks / pracoviště: 1</p> <p>Standardní plnohodnotná klávesnice.</p>
<b>Myš</b>	<p>Počet ks / pracoviště: 1</p>
<b>LCD monitory</b>	<p>Počet ks / pracoviště: 3</p> <p>Velikost panelu: úhlopříčka 61 cm (24")</p> <p>Rozlišení 1920x1080</p>



Prvek	Údaj(e), parametry a informace
	Přídavné reproduktory na spodní hraně monitoru, celkový výkon: min 10 wattů, ovládání: zapnutí/vypnutí, hlasitost, výstup na sluchátka, napájení z monitoru
<b>Dotykový LCD monitor</b>	Počet ks / pracoviště: 1 Typ panelu: LCD Velikost panelu: 19“ Rozlišení: 1280x1024
<b>IP telefon</b>	Počet ks / pracoviště: 1 Kompatibilní s integrací telefonie a telefonní ústřednou.
<b>Náhlavní souprava</b>	Počet ks / pracoviště: 1 Drátová náhlavní souprava

Tabulka 3: Pracoviště ZOS

### 3.2.2. Telefonní ústředna

V následující tabulce je uveden popis telefonní ústředny Cisco BE6000, kterou využívá integrace komunikačních sítí:

<b>Popis funkcionalit telefonní ústředny</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. rozhraní CTI a datové propojení CSTA serveru,</li> <li>2. podpora SIP podle RFC 3261 a navazujících standardů,</li> <li>3. min.: 1x ISDN30 pro veřejnou telefonní síť, 1 x ISDN30 pro připojení na objektovou ústřednu, 2x BRI, 1x IP TRUNK SIP</li> <li>4. správa pomocí webového rozhraní,</li> <li>5. všechny konfigurační parametry klientů (IP telefonů a SW telefonů) uloženy na řídicím serveru ústředny. Konfigurace a dohled klientů je nedílnou součástí administrace,</li> <li>6. šifrovaná signalizace mezi IP PBX a klienty (TLS mode),</li> <li>7. šifrovaná signalizace mezi IP PBX a externími systémy (jiná IP PBX, hlasová brána, apod.) (TLS),</li> <li>8. šifrovaný přenos hlasu protokolem SRTP (Secure RTP),</li> <li>9. CTI rozhraní JTAPI,</li> <li>10. podpora základních VoIP kodeků - G.711 A-law, G.711 μ-law a G.729 a,b,ab,</li> <li>11. podpora rozšířených VoIP kodeků - G.722, iLBC,</li> <li>12. podpora H.323v2 podle specifikace ITU-T, podpora Q.sig (ISO i ECMA variant).</li> </ol>
--	--

### 3.2.3. Datové centrum, HW infrastruktura, systémový SW

V následující tabulce je uveden popis datového centra, HW infrastruktury a systémového SW:

Parametr	Údaj(e), parametry a informace
<b>HW infrastruktura</b>	
<b>Rackové skříně</b>	Veškerá technologie v rámci serverovny je umístěna v RACK skříních.
<b>Servery</b>	Jako virtualizační servery jsou využívány tři servery DELL PowerEdge a jsou doplněny jedním management serverem DELL PowerEdge. Servery jsou osazeny síťovým rozhraním jak na technologii Gigabit ethernet, tak také TenGigabitethernet.
<b>Disková úložiště</b>	Úložiště je realizováno diskovým polem s technologií 10Gbps iSCSI a doplněno úložištěm pro odkládání záloh, který je také osazený 10Gbit rozhraním. Pro komunikaci diskových polí jsou vyhrazeny 10Gbps switche, které tak tvoří infrastrukturu pro iSCSI.
<b>Zálohování</b>	Zálohování virtualizovaného prostředí je realizováno v rámci nastavených zálohovacích scénářů pomocí SW Veeam Backup pro VMware.
<b>Systémový SW</b>	
<b>Operační systémy</b>	V rámci dodávky virtualizačních serverů byly dodány licence Windows Server.
<b>Virtualizační SW</b>	Pro virtualizační servery je využito licence VMware.
<b>DB</b>	V rámci projektu jsou využity databázové licence, a to jak ORACLE, tak Microsoft SQL server.
<b>Dohled</b>	V rámci infrastruktury ZZS je využíván produkt WhatsUp Gold firmy IPSwitch pro dohled a monitoring infrastruktury.

Tabulka 4: Datové centrum, HW infrastruktura, systémový SW

### 3.2.4. Síťová infrastruktura

V následující tabulce je uveden popis síťové infrastruktury:

Parametr	Údaj(e), parametry a informace
<b>Primární datové centrum ZZS</b>	
<b>Směrovače</b>	Lokality ZZS jsou propojeny do jedné WAN sítě. Pro tyto účely jsou všechny lokality vybaveny směrovačem WAN.
<b>Firewally</b>	V rámci centrální lokality je umístěn centrální FireWall, který zajišťuje zabezpečení WAN ZZS do sítě Internet a v rámci konfigurace centrálního FW jsou ukončovány i VPN přístupy pracovníků ZZS a externích firem do sítě ZZS. FireWall odděluje interní síť ZZS nejenom od sítě Internet, ale i od ostatních externích sítí jako je NIS IZS a Krajské sítě.
<b>LAN</b>	V rámci centrální lokality jsou realizovány LAN prvky, a to na bázi switchů. Přičemž centrální stack dvou switchů realizuje i L3 routování VLAN segmentů LAN sítě.
<b>Připojení k síti NIS IZS - MV ČR (PČR)</b>	V rámci centrální serverovny je realizováno i napojení na síť NIS IZS a síť PČR. Toto je realizováno samostatnými zálohovanými linkami ve správě České Pošty (NAKIT) a tuto síť garantuje MV ČR.
<b>Připojení k internetu</b>	V centrální lokalitě je i centrální napojení do sítě Internet. Toto připojení je zabezpečeno FireWalem (viz výše).
<b>Datové centrum PČR</b>	

Parametr	Údaj(e), parametry a informace
<b>Aktivní prvky</b>	Připojení do datového centra PČR je realizováno samostatným L2 datovým okruhem určeným pouze pro připojení k LCT terminálů. Na straně PČR je umístěn Switch, do kterého je připojena veškerá technologie na straně PČR.

Tabulka 5: Síťová infrastruktura

### 3.3. Umístění a místa plnění

V následující tabulce jsou uvedena umístění IS ZOS:

Místo	Adresa	Předmět realizace
<b>Zdravotnické operační středisko ZZS, primární datové centrum a primární ZOS.</b>	Klatovská třída 2960/200i  301 00 Plzeň, Jižní Předměstí	Datové centrum ZZS a všechna aktiva IS ZOS umístěná v tomto DC.  Dispečerská pracoviště ZOS, kde jsou aktiva (pracoviště) operátorů ZOS.
<b>PČR Plzeňského kraje</b>	Nádražní 2437/2  301 00 Plzeň, Východní Předměstí	Datové centrum PČR – propojení na technologii Pegas/Matra

Tabulka 6: Umístění

### 3.4. Uživatelé

V následující tabulce jsou uvedeny orientační počty současných uživatelů IS ZOS:

(jedná se o výchozí stav, který se může v průběhu trvání smlouvy měnit)

Skupina	Počet	Doplňující informace
<b>Operátoři ZOS</b>	10  60	Současně pracuje maximálně 10 operátorů na ZOS.  V rámci zajištění směnného provozu se jedná o cca 60 operátorů.
<b>Vozidla</b>	115	Jedná se o max. počet vozidel zapojených do systému sledování vozidel.
<b>Posádky (členů)</b>	100	Jedná se o maximální počet členů posádek ve službě v rámci směnného provozu pro systémy EKP/MZD.
<b>Správci</b>	4	Správci technologie a informačních systémů.
<b>Administrativa</b>	2	Jedná se o uživatele zajišťující kontrolu zadaných dat a zajišťující následné vykazování zdravotním pojišťovnám.

Tabulka 7: Výchozí stav: Uživatelé

## 4. Úroveň požadovaných služeb maintenance a základní podpory

V následující tabulce je úroveň požadovaných služeb dle Specifikace služeb pro Systém v rámci maintenance a základní podpory:

Oblast	Režim základní podpory	Poznámka
Integrace telefonie a radiofonie	24 x 7	
Integrační rozhraní MATRA/PEGAS	24 x 7	
Integrace na ostatní uvedené subsystemy	24 x 7	
Klientské aplikace Integrace telefonie a radiofonie na ZOS	24 x 7	
HW integrovaného systému integrace telefonie a radiofonie.	Pozáruční servis	

Tabulka 8: Úroveň poskytovaných služeb

Požadované služby nad rámec Specifikaci služeb:

Nejsou

### Příloha č. 3: Smluvní komunikace

#### Kontaktní osoby a další kontakty Objednatele:

Jméno	Telefon	Email

#### Kontaktní osoby Poskytovatele:

Jméno	Telefon	Email

#### Helpdesk Poskytovatele:

Adresa helpdesku (URL):	
Pracovní doba:	8 - 16 hod.
Tel. v pracovní době:	
Tel. mimo pracovní dobu:	
Email:	

#### Náležitosti pro ohlášení závady (struktura):

Závady jsou nahlášovány oprávněnými zástupci Uživatele na Helpdesk společnosti KOMCENTRA s.r.o., a to následujícím způsobem dle druhu poruchy:

##### **A. Porucha kategorie A – Urgentní:**

- a. vždy bezodkladně telefonicky na telefonní čísla Helpdesk KOMCENTRA s.r.o.;
- b. po telefonické nahlášení musí být porucha ohlášena formou e-mailu obsahující veškeré požadované informace upřesňující popis poruchy zasláno na adresu Helpdesk KOMCENTRA s.r.o.;

##### **B. Porucha kategorie B – Běžná** – jsou nahlášovány vždy e-mailem Helpdesk KOMCENTRA s.r.o. obsahujícím veškeré požadované informace upřesňující popis poruchy.

- a. telefonicky na telefonní čísla Helpdesk KOMCENTRA s.r.o., pokud to oprávněný uživatel považuje za vhodné;
- b. po telefonické nahlášení musí být porucha ohlášena vždy i formou e-mailu obsahující veškeré požadované informace upřesňující popis poruchy zasláno na adresu Helpdesk KOMCENTRA s.r.o.;

#### **POVINNÉ INFORMACE PRO NAHLÁŠENÍ ZÁVADY:**

Při nahlásování poruchy musí oprávněný Uživatel vždy sdělit následující informace, a to bez ohledu na způsob ohlašování poruchy:

1. jméno a příjmení oprávněné osoby Uživatele a telefonické spojení na ni;
2. typ zařízení, nebo aplikačního vybavení a případně jeho výrobní číslo;
3. příznaky a popis, jak se závada projevuje, popř. hlášení diagnostiky systému;
4. druh poruchy (A – Urgentní, B – Běžná);

## Příloha č. 4.: Položkový rozpočet

Počet měsíců	24
Počet hodin/měsíc	0

Položka ceny	Cena v Kč bez DPH	DPH v Kč	Cena v Kč s DPH
Maintenance na základní podpora Systému	1 142 784,00 Kč	239 984,64 Kč	1 382 768,64 Kč
Rozšířená podpora Systému	0,00 Kč	0,00 Kč	0,00 Kč
<b>Celková nabídková cena za plnění (24 měsíců)</b>	<b>1 142 784,00 Kč</b>	<b>239 984,64 Kč</b>	<b>1 382 768,64 Kč</b>

Maintenance na základní podpora Systému							
Ozn.	Položka	Jednotka	Počet jednotek	Cena za servisní služby / 1 měsíc (v Kč bez DPH)	Cena za servisní služby / 1 měsíc (v Kč s DPH)	Cena za servisní služby /24 měsíců (v Kč bez DPH)	Cena za servisní služby /24 měsíců (v Kč s DPH)
1	Maintenance na základní podporu Systému	soubor	1	47 616,00 Kč	57 615,36 Kč	1 142 784,00 Kč	1 382 768,64 Kč
2							
3							
Celkem				47 616,00 Kč	57 615,36 Kč	1 142 784,00 Kč	1 382 768,64 Kč

Rozšířená podpora Systému			
Ozn.	Položka	1 měsíc	24 měsíců
1	Počet člověkohodin	0	0
2	Hodinová sazba (v Kč bez DPH)	2 500,00 Kč	
3	Celkem za období (v Kč bez DPH)	0,00 Kč	0,00 Kč
4	Celkem za období (v Kč s DPH)	0,00 Kč	0,00 Kč