

ZZS/001/17

**Servisní smlouva pro zabezpečení provozní podpory systému
EZD - komplexního systému pro zpracování
elektronické zdravotnické dokumentace**

podle § 2586 a násl. zák. č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění

Objednatel: Zdravotnická záchranná služba hl. m. Prahy

Se sídlem: Korunní 98, 101 00 Praha 10

Zastoupená: MUDr. Petrem Kolouchem, MBA, ředitelem

IČ: 00638927

DIČ: CZ00638927

Bankovní spojení: 27430051/0100

Příspěvková organizace zřízená hlavním městem Prahou, nezapsaná v obchodním rejstříku

(dále jen "Objednatel")

a

Poskytovatel: YOUR SYSTEM, spol. s r.o.

Se sídlem: Tůrkova 2319/5b, 149 00 Praha 4 – Chodov

Jednající: Ing. Petrem Fialou, jednatelem

IČ: 00174939

DIČ: CZ00174939

Číslo účtu: 381610004/2700

Bankovní spojení: UniCredit Bank Czech Republic, a.s.

Zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 72

(dále jen "Poskytovatel")

1. Předmět Smlouvy

- 1.1. Předmětem této servisní smlouvy (dále jen „Smlouva“) je zajištění služeb servisní podpory Poskytovatelem Objednateli a stanovení podmínek, za kterých bude Poskytovatel poskytovat Objednateli technickou podporu v oblasti hardware a software systému EZD - komplexního systému pro zpracování elektronické zdravotnické dokumentace (dále jen „EZD“), který byl dodán Objednateli na základě Smlouvy o dílo č. ZZS/001/17, případně zajištění dalších souvisejících servisních služeb včetně dodávky HW komponent a náhradních dílů (dále jen „Služby“). Podrobný popis Služeb a podmínek jejich poskytování je uveden v Příloze č. 1 a č. 4 této Smlouvy. Obě přílohy jsou nedílnou součástí této Smlouvy.
- 1.2. Objednatel se touto Smlouvou zavazuje zaplatit Poskytovateli za Služby poskytnuté jím na základě této Smlouvy a v souladu s jejími podmínkami cenu dle této Smlouvy.
- 1.3. Smlouva je uzavřena na základě otevřeného nadlimitního řízení dle § 27 zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů, pod názvem

„EZD - Komplexní systém pro zpracování elektronické zdravotnické dokumentace včetně poskytnutí provozní podpory“ s evidenčním číslem veřejné zakázky č. 640192 – část servisní služby.

2. Rozsah plnění Smlouvy

- 2.1. Plnění Poskytovatele dle této Smlouvy se vztahuje pouze na produkty, které jsou vyjmenovány v Příloze č. 2 této Smlouvy, která je nedílnou součástí této Smlouvy. Tyto produkty budou Objednatelem provozovány v souladu s technickými podmínkami Poskytovatele a výrobce.

3. Cena Služeb

- 3.1. Cena Služeb dle této Smlouvy je stanovena a podrobně rozepsána v Příloze č. 3 této Smlouvy. V příloze je uvedena i maximální celková cena za 48 měsíců plnění této Smlouvy.
- 3.2. Ceny v Kč bez DPH, uvedené v Příloze č. 3, jsou ceny konečné a obsahují veškeré přímé a nepřímé náklady nezbytné k řádnému provedení požadovaných služeb. K cenám bude připočtena DPH v zákonné výši. Ceny je možné změnit dodatečně v případě, že v průběhu realizace plnění dojde ke změnám daňových nebo jiných legislativních předpisů, které mají vliv na cenu. V důsledku změny sazby DPH není nutno ke Smlouvě uzavírat dodatek.

4. Platební a fakturační podmínky

- 4.1. Cena za Služby dle této Smlouvy bude účtována čtvrtletně zpětně na základě Výkazu služeb za uplynulé kalendářní čtvrtletí podepsaného oprávněnými osobami dle odst. 7.4 této Smlouvy. Výkaz musí obsahovat všechny povinné služby a rozsah čerpání rozšířené podpory v daném kalendářním čtvrtletí (viz Příloha č. 1).
- 4.2. Faktury za plnění poskytnuté Poskytovatelem Objednateli na základě této Smlouvy v uplynulém kalendářním čtvrtletí vystavené Poskytovatelem budou Poskytovatelem zasílány na adresu sídla Objednatele nebo elektronicky do podatelny Objednatele (E-mail: podatelna@zzshmp.cz). V případě, že služby nebyly poskytovány po celé kalendářní čtvrtletí (první a poslední čtvrtletí v návaznosti na datum uzavření smlouvy), bude účtována alikvotní část ceny za Služby v daném čtvrtletí.
- 4.3. Za den uskutečnění zdanitelného plnění se považuje poslední den příslušného kalendářního čtvrtletí. Splatnost faktury se sjednává na 14 kalendářních dnů od data doručení faktury na adresu sídla Objednatele, resp. elektronicky do podatelny Objednatele. Případně-li doba splatnosti na den pracovního klidu (tzn. na státní svátek nebo ostatní svátek, sobotu či neděli) nebo na den, který není bankovním pracovním dnem, posouvá se doba splatnosti na nejbližší následující pracovní den.
- 4.4. Došlá faktura musí být vystavena v souladu se zákonem o dani z přidané hodnoty, v platném znění. Dále musí obsahovat ve vztahu k plnění věcně správné údaje a musí na ní být uvedeno číslo této Smlouvy.
- 4.5. V případě, že faktura nebude obsahovat některou ze zákonných nebo v této Smlouvě sjednaných náležitostí, nebo nebude obsahovat věcně správné údaje, má Objednatel právo vrátit ji zpět Poskytovateli k opravě. Oprávněným vrácením faktury se ruší původní lhůta její splatnosti a doručením opravené faktury Objednateli začíná běžet nová lhůta splatnosti.

- 4.6. K vyrovnání závazku Objednatele dojde odepsáním částky z jeho účtu ve prospěch účtu Poskytovatele.

5. Sankce

- 5.1. Při nedodržení Fix Time nebo Max Non Operate Time definovaného v Příloze č. 1 této Smlouvy je Objednatel oprávněn účtovat Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 1 % z měsíční ceny Služeb v daném kalendářním měsíci za každou hodinu prodlení a za každou jednotlivou závadu kategorie P1. U závad kategorie P2, M1 nebo M2 je Objednatel oprávněn účtovat Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 1 % ze čtvrtletní ceny Služeb v daném kalendářním čtvrtletí za každý den prodlení. Nárok na smluvní pokutu bude Objednatel uplatňovat písemně na Výkazu služeb za uplynulé čtvrtletí dle odst. 4.1 této Smlouvy. Objednatel má právo započíst takto vzniklou pohledávku na úhradu ceny Služeb za odpovídající kalendářní čtvrtletí. Maximální celková výše všech smluvních pokut, které může Objednatel nárokovat v jednom kalendářním čtvrtletí, není omezena.

6. Omezení výše nároku na náhradu škody

- 6.1. Každá ze smluvních stran nese odpovědnost za škody způsobené porušením povinností dle Smlouvy v souladu s platnými právními předpisy, není-li ve Smlouvě stanoveno jinak. Smluvní strany budou vyvíjet maximální úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
- 6.2. Poskytovatel neodpovídá Objednateli za škody vzniklé poskytnutím chybných dat ze strany Objednatele, chybnou obsluhou, neodborným zacházením, či užíváním v rozporu s doporučením Poskytovatele, neoprávněným zákrokem, mechanickým poškozením, pokud tyto skutečnosti nevznikly vinou Poskytovatele.
- 6.3. Maximální celková výše nároku na náhradu škody, prokazatelně způsobené Poskytovatelem Objednateli v souvislosti s plněním Smlouvy, bude shora omezena částkou 20.000.000 Kč (slovy: dvacet milionů korun českých). Nárok na náhradu škody bude Objednatel uplatňovat u Poskytovatele písemně do 30 dnů od vzniku škodní události. Stanovení rozsahu škod jakož i posouzení míry zavinění ze strany Poskytovatele náleží ve sporných případech příslušnému soudu.

7. Všeobecné smluvní povinnosti

- 7.1. Objednatel umožní Poskytovateli přístup k systému a také použití dalšího souvisejícího zařízení systému nebo paměťových medií dočasně nezbytných pro poskytnutí Služeb podle této Smlouvy. Při odstraňování problémů Objednatel poskytne Poskytovateli přiměřenou součinnost s přístupem k relevantním systémům Objednatele.
- 7.2. Objednatel bude udržovat vzdálené (např. internetové) spojení s hardware uvedeným v Příloze č. 2 této Smlouvy v souladu s pokyny Poskytovatele a ponese náklady spojené s provozem takového spojení.
- 7.3. Objednatel je povinen provádět veškerý uživatelský provozní servis systému podle uživatelské dokumentace výrobce nebo podle instrukcí Poskytovatele. Objednatel nebude provádět na systému žádné úpravy anebo opravy, které odporují uživatelské nebo jiné technické dokumentaci výrobce příslušného zařízení.

- 7.4. Objednatel určí kontaktní osoby z řad svých zaměstnanců, odpovědné za veškeré kontakty s Poskytovatelem ve věci poskytování služeb servisní podpory. Stejná povinnost platí pro Poskytovatele směrem k Objednateli. V případě změny kontaktních osob nebo jejich kontaktních údajů bude tato změna prokazatelně sdělena druhé smluvní straně. Každá ze smluvních stran ze seznamu kontaktních osob určí osobu, případně osoby, které budou oprávněny schválit a podepsat výkaz služeb dle odst. 4.1. této Smlouvy. Seznamy kontaktních osob budou vzájemně předány při podpisu smlouvy a společný seznam bude podepsán oběma smluvními stranami. Změna kontaktních osob bude následně oznamována druhé smluvní straně písemně a bude podepsaná statutárním orgánem oznamující smluvní strany.
- 7.5. Softwarový produkt bude používán v systému splňujícím minimální hardwarovou sestavu vymezenou v příslušném popisu programového produktu nebo v jiné obdobné technické dokumentaci.
- 7.6. Objednatel je odpovědný za fyzické uchování záložních kopií veškerého provozovaného systémového software podle pokynů Poskytovatele (provozní dokumentace systému) tak, aby byly přístupné v případě, že budou nutné pro poskytování služeb dle této Smlouvy. Náhradní díly pro záruční i mimozáruční servis včetně montážního a elektroinstalačního materiálu zajišťuje Poskytovatel. Veškeré náklady na opravy v rámci záručního servisu jdou k plné tíži Poskytovatele. Při pozáruční či mimozáruční opravě bude vadná komponenta Poskytovatelem nahrazena funkční součástí a Objednateli budou účtovány náklady na opravu vadné komponenty. Oprava komponenty se provádí pouze na základě pokynu Objednatele dle posouzení rentability opravy. Pokud takováto oprava není možná nebo bude nerentabilní, bude komponenta nahrazena Poskytovatelem jinou funkční komponentou. Záruční doba na opravenou nebo novou komponentu v záruce bude mít stejné datum ukončení záruky jako původní komponenta. Záruční doba na komponentu i jinou funkční součást mimo záruku je vždy 6 měsíců. Kategorie opravy (záruční/pozáruční/mimozáruční) nemá vliv na garantovaný Fix Time podle Přílohy č. 1 této Smlouvy.
- 7.7. Vyhodnocení, zda se jedná o záruční, pozáruční nebo mimozáruční servis (vč. neoprávněných reklamací), bude provádět Poskytovatel zpětně po provedení servisního zásahu a odstranění nahlášené závady. Neoprávněné reklamace, stejně jako případné posouzení opravitelnosti vadné komponenty mimo záruku či po záruce, kdy je nutno provést detailní diagnostiku a/nebo odeslat vadnou komponentu na posouzení výrobcí, může být účtováno jako služba nad rámec Smlouvy dle ceníku v Příloze č. 3 této Smlouvy (tabulka č. 2). V případech mimozáručních servisů (násilné poškození, případně používání zařízení prokazatelně v rozporu s jeho určením či pokyny výrobce/dodavatele) může kromě ceny opravy Poskytovatel účtovat Objednateli prokazatelné náklady spojené s demontáží vadné komponenty a se zpětnou montáží nové nebo opravené komponenty.
- 7.8. Poskytovatel může po dohodě s Objednatelem vyřešit opravu poskytnutím jiné, typově a funkční ekvivalentní komponenty.
- 7.9. Poskytovatel prohlašuje, že má uzavřenou platnou smlouvu na pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou třetí osobě ve výši minimálně 20.000.000 Kč a že tuto smlouvu o pojištění bude udržovat v platnosti po celou dobu plnění této Smlouvy.

8. Platné právo

8.1. Vztahy mezi smluvními stranami, které nebudou touto Smlouvou upraveny, se budou řídit příslušnými ustanoveními českých obecně závazných právních předpisů, zejména pak příslušnými ustanoveními zák. č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku. Při rozhodování případných sporů, vzniklých ze závazkových vztahů založených na této Smlouvě, platí soudní příslušnost dle občanského soudního řádu.

9. Trvání Smlouvy

9.1. Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to na dobu 4 let ode dne nabytí její účinnosti. Před tímto termínem Smlouva zaniká v případě, že cena Služeb dosáhne maximální cenové výše uvedené v Příloze č. 3 této Smlouvy.

9.2. Před termínem uplynutí doby, na kterou je Smlouva uzavřena (4 roky), Smlouva může být dále ukončena:

- odstoupením od Smlouvy dle čl. 10. Smlouvy
- na základě písemné dohody obou smluvních stran.

9.3. Smlouva může být rovněž ukončena písemnou výpovědí učiněnou kteroukoliv ze smluvních stran i bez udání důvodů. Výpovědní lhůta činí 90 dnů a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně.

10. Odstoupení od Smlouvy

10.1. Za podstatné porušení Smlouvy, při kterém dotčená smluvní strana bude oprávněna od Smlouvy s okamžitou účinností odstoupit, budou chápat smluvní strany:

10.1.1. Prokazatelnou neschopnost Poskytovatele plnit své závazky (ztráta kvalifikace, vyhlášení úpadku společnosti apod.). Za takovou neschopnost bude považován i stav, kdy nedodržení sjednaného Fix Time řešení jednotlivých zásahů přesáhne 20 % závad nahlášených v rámci jednoho kalendářního měsíce, a to bez ohledu na délku jejich prodlevy a kategorii jednotlivých závad. Odstoupením od smlouvy podle tohoto bodu nezaniká právo Objednatele na uplatnění sankce podle odst. 6.1. této Smlouvy.

10.1.2. Porušování jiných smluvních povinností, pokud k jejich nápravě nedojde ani ve lhůtě 30 dnů od písemné výzvy druhé smluvní strany.

10.2. Odstoupit od Smlouvy je možné výhradně na základě písemného oznámení druhé smluvní straně řádně doručeného dle příslušných ustanovení této Smlouvy s účinky od doručení oznámení.

10.3. V případě odstoupení od Smlouvy nebude mít žádná ze smluvních stran nárok na vrácení plnění poskytnutého druhou smluvní stranou na základě Smlouvy nebo v souvislosti se Smlouvou. Odstoupení od Smlouvy se nebude týkat nároku kterékoli smluvní strany na peněžitě plnění ze Smlouvy nebo v souvislosti se Smlouvou, jestliže nárok na takové peněžitě plnění vzniknul před odstoupením od Smlouvy.

11. Doručování

- 11.1. Jakákoli oznámení nebo jiná sdělení vyžadovaná Smlouvou budou v písemné formě a zaslána druhé smluvní straně, nebude-li stanoveno nebo mezi smluvními stranami dohodnuto jinak, a to kurýrem nebo poštovní zásilkou s doručenkou, a budou pro účely této Smlouvy považována za doručená a obdržena adresátem, jestliže se doručení provede kurýrem, pak v den, kdy bude potvrzeno převzetí příslušné zásilky adresátem a jestliže se doručení provede poštovní zásilkou, pak v den příjmu uvedený na doručence. V případě nevyzvednutí poštovní zásilky s doručenkou adresátem je za den doručení považován 15. den od oznámení uložení takové zásilky k vyzvednutí.
- 11.2. Smluvní strany mohou pro účely Smlouvy změnit svoji doručovací adresu výhradně na základě písemného sdělení doručeného jedním ze shora uvedených způsobů druhé smluvní straně. Smluvní strany se zavazují, že v případě změny své adresy budou o této změně druhou stranu informovat nejpozději do 3 (slovy: tři) dnů od takové změny a změna adresy bude zanesena do Smlouvy ve formě dodatku ke Smlouvě, který bude podepsán statutárními zástupci obou smluvních stran.

12. Utajení informací

- 12.1. Smluvní strany budou povinny zajistit utajení informací obsažených v podkladech způsobem obvyklým pro utajování takových informací, nebude-li výslovně sjednáno jinak.
- 12.2. Právo užívat, poskytovat a zpřístupnit důvěrné informace třetím osobám (včetně úřadů a soudů) budou mít smluvní strany v rozsahu a za podmínek nezbytných pro řádné plnění povinností vyplývajících ze zákona, právních předpisů a úředních rozhodnutí.
- 12.3. Objednatel má povinnost podle ust. § 147a zák. č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů, zveřejnit Smlouvu (plný text) s Poskytovatelem včetně jejich změn a dodatků na svém profilu zadavatele a uveřejnit Smlouvu v registru smluv. Poskytovatel je povinen poskytnout Objednateli potřebnou součinnost podle ust. § 147a odst. 4 a 5 zák. č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů, a podle zák. č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv). Poskytovatel je seznámen se skutečností, že poskytnutí těchto informací se dle citovaných zákonů nepovažuje za porušení obchodního tajemství a s jejich zveřejněním tímto vyslovuje svůj souhlas. Uveřejnění smlouvy v registru smluv zajistí Objednatel.

13. Vyšší moc

- 13.1. Zpoždění plnění v důsledku vyšší moci (definované v čl. 5 písm. d) Přílohy č. 4 této Smlouvy) smluvní strana, která se na tuto vyšší moc odvolává, druhé smluvní straně bezodkladně oznámí, a to písemně nebo elektronicky.

14. Závěrečná ustanovení

- 14.1. Omezení, rozšíření a jiné změny této Smlouvy jsou možné po předcházejícím souhlasu smluvních stran formou písemných vzestupně číslovaných dodatků, podepsaných k tomu oprávněnými zástupci obou smluvních stran. Dodatek ke Smlouvě musí být uzavřen v souladu se zák. č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, v platném znění.

14.2. Smluvní strany prohlašují, že si tuto Smlouvu před podpisem přečetly, že byla uzavřena po vzájemném projednání, podle jejich pravé a svobodné vůle, určitě, vážně a srozumitelně, nikoliv v tísní za nápadně nevýhodných podmínek. Autentičnost této Smlouvy stvrzují svým podpisem.

14.3. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem předání a akceptace kompletního Díla dle Smlouvy o dílo č. ZZS/001/17.

14.4. Smlouva se vyhotovuje ve 2 stejnopisech, z nichž každý má hodnotu originálu. Každá smluvní strana obdrží po jednom výtisku.

14.5. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou tyto její přílohy:

Příloha č. 1 – Popis služeb servisní podpory

Příloha č. 2 – Specifikace SW, HW pro definované služby

Příloha č. 3 – Kalkulace cen

Příloha č. 4 – Podmínky poskytování služeb servisní podpory

V Praze dne

V Praze dne

Za Objednatele:

Za Poskytovatele:

.....
Zdravotnická záchranná služba hl. m. Prahy

.....
YOUR SYSTEM, spol. s r.o.

Příloha č. 1 – Popis služeb servisní podpory

SLUŽBY SERVISNÍ PODPORY	
Vzdálená správa (VPN zajistí Objednatel)	Ano
Servisní výjezdy (práce a cestovní náklady)	Zdarma na území hl. m. Prahy
Legislativní úpravy systému v návaznosti na změny legislativy, vyhlášek a nařízení ČR a EU a zdravotních pojišťoven.	Ano, bezplatně
Základní profylaktika v rozsahu: kontrola integrity DB, analýza aplikačních logů, případný návrh opatření pro bezproblémový chod aplikace, atd.	1 x čtvrtletně
Služby rozšířené podpory pro řešení dodatečných požadavků na provoz a využívání EZD	75 hodin / 1 kalendářní čtvrtletí
Závady celého systému	
Závada kategorie P1: znamená stav, kdy bude v důsledku fatální závady serverové nebo některé z klientských aplikací MZD, EZD systém zcela nefunkční a vyřazený z provozu.	Response Time: max. 2 hodiny
	Fix Time: max. 4 hodin
	Max Non Operate Time: 8 hodin / 7 dní
Závada kategorie P2: znamená stav, kdy bude v důsledku závady serverové nebo některé z klientských aplikací MZD, EZD nefunkční kritická funkcionální systém pro více uživatelů, jako např.: mobilní zadávání dat, zadávání dat na VZ, ...	Response Time max. 1 den
	Fix Time 2 dny
Závada kategorie P3: znamená stav, kdy bude v důsledku závady serverové nebo některé z klientských aplikací MZD, EZD, RA nefunkční méně kritická funkcionální systém nebo omezen komfort jeho uživatelského ovládání s méně závažnými dopady na provoz, jako např.: není vidět historii, reporty, atd.	Response Time max. 2 pracovní dny
	Fix Time 10 pracovních dnů
Nefunkčnost jen v jednotlivém vozidle nebo jednotlivých vozidlech. Tyto závady se nevztahují na případy, kdy je zbytek systému funkční a závady jsou jen v jednotlivém vozidle nebo jednotlivých vozidlech.	
Závada kategorie M1: znamená stav, kdy bude v důsledku závady aplikace MZD nebo závady tabletu posádky, tiskárny nebo zástavby znemožněno zadávání dat VS v terénu.	Response Time: není stanoven
	Fix Time: max. NBD
Závada kategorie M2: znamená stav, kdy bude v důsledku závady MZD nebo závady tabletu posádky, tiskárny nebo zástavby omezena její funkčnost pro VS, s aplikací však lze s omezením využívat.	Response Time: není stanoven
	Fix Time: max. 10 pracovních dnů
Pracovní doba	
Pracovní doba	9:00 – 17:00 v pracovních dnech
Pracovní dny	Pondělí až pátek, mimo státem uznané svátky

Vysvětlení použitých termínů

Response Time

Čas potřebný k identifikování závady a poskytnutí zpětné vazby s potvrzením typu závady (P1, P2, P3, M1, M2) Objednateli a zahájení kroků k odstranění závady.

Fix Time

Čas od nahlášení závady, do kterého se Poskytovatel bude zavazovat odstranit nahlášenou závadu nebo vytvořit pracovní postup „workaround“, který povede ke snížení kategorie nahlášené závady.

V případě „workaround“ bude tato závada následně řešena ve Fix Time dle kategorie závady, na kterou byla snížena. Závada bude ve Fix Time odstraněna za předpokladu, že Objednatel zpřístupní Poskytovateli zařízení, kterého se nahlášená závada týká. Dohodnou-li se obě strany na provedení zásahu v termínu po Fix Time, nebude toto považováno za nedodržení Fix Time ze strany Poskytovatele.

Objednatel se zavazuje poskytovat veškerou potřebnou součinnost při nasazování nových verzí všech součástí EZD a podílet se na jeho testování. Pro každé nasazení nové verze EZD do produkčního prostředí bude Poskytovatelem předložen a Objednatelům odsouhlasen detailní harmonogram nasazení, obsahující popis jednotlivých kroků vč. jejich časové náročnosti, definice zodpovědností za provedení jednotlivých kroků a specifikace požadované součinnosti. Harmonogram bude obsahovat též postup návratu k předchozí verzi EZD pro případ, že by v průběhu nasazení nebo bezprostředně po jeho dokončení došlo k výskytu kritických chyb nebo dalších závad.

Max Non Operate Time

Jedná se o omezení možného času mimo provoz v případech, kdy se vyskytne více závad stejné kategorie v časovém období. Systém nesmí být z důvodu závad dané kategorie mimo provoz déle než stanovený počet hodin v definovaném intervalu. (Jedná se např. o maximální výpadek v důsledku závad do 8 hodin v 7 po sobě jdoucích kalendářních dnech). Při překročení se jedná o nedodržení Fix Time.

NBD (Next Business Day)

Poskytovatel je povinen odstranit závadu následující pracovní den od nahlášení závady Objednatelům.

Služby rozšířené podpory

Jedná se o služby pro řešení dodatečných požadavků na provoz a využívání EZD nad rámec záruky a ostatních uvedených služeb.

Tyto služby budou čerpány na základě výzvy Objednatelů a odsouhlaseny v rámci výkazu služeb za každé kalendářní čtvrtletí. Nevyčerpané hodiny v rámci jednotlivých čtvrtletí jsou kumulativně převoditelné maximálně do 1 roku od vzniku jejich nároku, následně nárok na nevyčerpané služby zaniká.

Hlášení závad

Primární způsob hlášení závad:

Objednatel bude Poskytovateli hlásit závady primárně prostřednictvím elektronického systému pro správu požadavků (helpdesk), provozovaného Poskyvatelem. Pro práci s tímto systémem obdrží Objednatel potřebné přístupové údaje a uživatelskou dokumentaci, kterou se bude při práci se systémem řídit. Tento způsob hlášení bude preferován a bude využíván vždy, když je to možné. Závady budou do systému zadávány jednotlivě (samostatné hlášení pro každou závadu – případně každé jednotlivé vozidlo nebo techniku).

- Helpdesk: <https://helpdesk.ys.cz>

Alternativní způsoby hlášení závad:

- E-mail: helpdesk@ys.cz
- Telefon: 277 775 555, záložní mobilní spojení 737 203 233

Taktéž závady nahlášené alternativním způsobem budou Objednatelem dodatečně zadány do systému helpdesku Poskyvatele, aby bylo možno sledovat a vyhodnocovat dodržení stanovených lhůt (Response time, Fix time).

Hlášení budou obsahovat tyto informace:

- jméno ohlašovatele
- dostatečně podrobný a srozumitelný popis závady
- identifikaci zařízení/systému kterého se závada týká (název serveru, identifikace aplikace/modulu, RZ nebo kód vozidla, ID tabletu posádky, tiskárny, ...)
- klasifikace závady dle závažnosti (P1, P2, P3, M1, M2, ...)
- jméno kontaktní osoby a potřebné kontaktní údaje.

Doplňkové servisní služby

Nejsou.

Příloha č. 2 – Specifikace SW, HW pro definované služby

Služby servisní podpory poskytované Poskytovatelem dle Smlouvy se budou vztahovat pouze na níže uvedené produkty a zařízení.

Blade Center Chassis H s Blade servery (Lenovo Flex System Enterprise)

Popis položky	Množství
Lenovo Flex System Enterprise Chassis with 2 x 2500W AC PSU, Rackable	1
4 Year Onsite Repair 24x7 4 Hour Response	1
Lenovo Flex System EN2092 1Gb Ethernet Scalable Switch	2
Lenovo Flex System FC5022 16Gb SAN Scalable Switch	2
Lenovo Flex System Redundant Chassis Management Module 2	1
Brocade 8Gb SFP+ Optical Transceiver	12
Flex System x240 M5 Compute Node, Xeon 8C E5-2620v4 85W 2.1GHz/2133MHz/20MB, 1x16GB, O/Bay 2.5in SAS	2
16GB TruDDR4 Memory (2Rx4, 1.2V) PC4-19200 CL17 2400MHz LP RDIMM	6
240GB Enterprise Entry SATA G3HS 2.5in SSD	4
Flex System EN2024 4-port 1Gb Ethernet Adapter	2
Flex System FC3172 2-port 8Gb FC Adapter	2
SD Media Adapter with 2 Blank SD Media	2

Rozšiřující jednotka ke stávajícímu diskovému poli

Popis položky	Množství
V3700 SFF DUAL EXPANSION	1
400GB 2.5 INCH FLASH DRIVE	10
0.6M SAS CABLE (MSAS HD)	2
4GB TO 8GB CACHE UPGRADE	2

Diskové pole IBM Storwize pro zálohování provozních dat

Popis položky	Množství
V5010 SFF CONTROL	1
POWER CORD - PDU CONNECTION	1
16GB FC ADAPTER PAIR	1
2TB 7.2K 2.5 INCH NL HDD	5
BASE PER STORAGE DEVICE WITH 1 YEAR SW M	1
BASE PER STORAGE DEVICE SW MAINT 4 YEAR	1

Software

Popis položky	Množství
Windows Svr Std 2012 R2 x64 CZ 1pk DVD 2CPU/2VM	4
Windows Server CAL 2012 CZ 5 Device CAL	26 balíčků po 5 ks (celkem 26*5=130 CAL)
SQLSvrStd 2016 OLP NL Gov	4
SQLCAL 2016 OLP NL Gov DvcCAL	130
VMware vSphere 6 Enterprise Plus for 1 processor	2
Support/Subscription VMware vSphere 6 Enterprise Plus for 1 processor for 1 year	8
Arcserve UDP v6 - Socket License Only	2
Arcserve UDP v6 - Socket Four Years Enterprise Maintenance – New	2
Centrální systém IS EZD, vč. integrací	1
IS pro vykazování pojišťovněm	1
Aplikace EZD pro práci uživatelů	400

Export dat do datawarehouse (DW)	1
Integrace IS OŘ ZZS HMP S.O.S. do nového řešení EZD	1

Certifikační autorita a certifikáty

Popis položky	Množství
Registrační autorita pro vydávání a správu certifikátů	1
Úložiště pro kvalifikované a komerční certifikáty pro personal	400

Tablet posádky

Popis položky	Množství
Tablet Panasonic CF-20	50
Dokovací stanice pro CF-20 vč. napájecího autoadaptéru	80
Nabíječka	50

Tiskárna do vozidel

Popis položky	Množství
Tiskárna Tally MIP 480 12/24VDC,USB/Ser./Bluetooth/Par., vč. napájení	80

Zástavby do vozidel

Popis položky	Množství
- kabeláž, kalelové svazky, jištění, napájení - montáž dokovací stanice tabletu na držák - připojení el. instalace napájení 12V na dokovací stanici - připojení el. instalace napájení 12V k tiskárně - montáž tiskárny	77

Příloha č. 3 – Kalkulace cen

Tabulka 1 - Rozpis paušálních plateb (ceny bez DPH)

Položka	Počet	Jednotková cena za 1 měsíc (v Kč bez DPH)	Celková cena za 1 měsíc (v Kč bez DPH)
Informační systém pro elektronickou zdravotnickou dokumentaci a vybavení posádek a vozidel	1 soubor	188 850,00 Kč	188 850,00 Kč
Služby rozšířené podpory pro řešení dodatečných požadavků na provoz a využívání EZD	75 hodin	950 Kč/hodinu práce	71 250,00 Kč
Cena celkem za 1 čtvrtletí (v Kč bez DPH)			780 300,00 Kč

Tabulka 2 - Ceník HW komponent, náhradních dílů a dalších služeb, poskytovaných mimo paušální úhradu

Položka	Cena jednotková (v Kč bez DPH)
VS-01 (samostatně bez montáže)	93 000,00 Kč
VS-01a (samostatně bez montáže)	31 000,00 Kč
VS-02 (samostatně bez montáže)	23 600,00 Kč
Zástavby do vozidel (dokovací stanice, tiskárny, kabeláž, držáky)	26 000,00 Kč
Hodinová sazba servisního technika (včetně dopravy do místa plnění, sazba musí odpovídat jednotkové ceně v položce „Rozšířená podpora“ v předchozí tabulce)	950 Kč/hodinu práce
Spotřební materiál u nabízených tabletů Panasonic: <ul style="list-style-type: none"> Baterie (I při řádném používání tabletu dochází ke zhoršování výchozích parametrů (kapacity) baterie. Současné technologie neumožňují výrobu baterií, které by měly v čase stále stejnou kapacitu. Kapacita se tedy v čase a s počtem nabití snižuje až dosáhne meze, kde užívání tabletu na baterii není možné). Ochranná folie (Materiál folie podléhá opotřebení i při řádném užívání, protože jeho fyzikální vlastnosti plní především ochranou funkci a to za současného zachování vlastností pro kvalitní ovládání/dotyk. Současné technologie neumožňují výrobu folie, která by nepodléhala opotřebení při zachování požadovaných vlastností u tohoto tabletu). Dotykové pero (Materiál hrotu pera (místa styku s obrazovkou) je vyroben ze speciálních materiálů tak, aby za žádných okolností nedošlo k poškození obrazovky, ale aby byla zachována kvalita ovládání. Současné technologie neumožňují výrobu dotykového pera, která by nepodléhala opotřebení při zachování požadovaných vlastností u tohoto tabletu). 	<ul style="list-style-type: none"> 3 500,00 Kč 1 500,00 Kč 1 500,00 Kč

Příloha č. 4 – Podmínky poskytování služeb servisní podpory

1) Konfigurace

HW i SW konfigurace, na kterou se vztahují vyjmenované odborné služby technické podpory, je uvedena v Příloze č. 2 této Smlouvy.

2) Servisní místa

Poskytovatel bude provádět servisní zásahy:

1. Na IS EZD a souvisejících technologiích (mimo vozidla) na adrese: Korunní 98, 101 00 Praha 10 (sídlo ZZS HMP).
2. Na vozidlech Objednatele primárně v interiéru garáží na stanovišti ZZS HMP Nádražní 1573/60, Praha 5 (dále jen „Nádražní“). Po vzájemné dohodě lze operativně provádět servis i na jiných místech v rámci Prahy, za předpokladu, že budou ze strany Objednatele zajištěny podmínky stanovené Poskytovatelem pro servis vybavení ve vozidlech.

3) Předání HW opravy a SW materiálu

- a) HW oprava bude předána v kvalitě, řídící se článkem 5 a) této Přílohy a na základě "Protokolu o opravě" odsouhlaseného Objednatelem.
- b) SW doplňky, případně i příslušná dokumentace, budou doručeny Objednateli do servisního místa dle bodu 2), odst. 1.

4) Kvalita a záruky

- a) Kvalita služeb bude zcela odpovídat požadavkům kladeným na HW i SW ve shodě s projektovou dokumentací Díla.
- b) Poskytovatel se bude zavazovat provádět služby v kvalitě odpovídající účelu této Smlouvy, obecně závazným předpisům a platným technickým normám.
- c) Poskytovatel nebude 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.
- d) 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.

5) Obnova dat, bezpečnost a pravidla pro update aplikace

- a) 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.
- b) Poskytovatel upozorní Objednatele na případné změny v doporučených pravidlech pro zálohování a obnovu systému, která byla součástí projektové dokumentace Díla.
- c) Objednatel se zaváže zachovat před provedením update serverové části aplikace předchozí funkční konfiguraci aplikace pro případ její opětovné potřeby.

- d) Poskytovatel v plném rozsahu odpovídá za provádění patch-managementu serverů a mobilních zařízení.
- e) 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 Fix Time (viz příloha č. 1).

6) Omezení platnosti smlouvy

- a) 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.
- b) Poskytovatel rovněž nebude poskytovat služby pro výrobky, u kterých Objednatel nedovolí provést nezbytné nebo doporučené změny.
- c) Objednatel bude zcela zodpovídat za slučitelnost jiných výrobků, které nebudou ve Smlouvě zahrnuty, s výrobky, které jsou ve Smlouvě vyjmenovány.
- d) 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) viz článek 4 d) této Přílohy; 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 přerušení Objednatele předem upozorní.

7) Postoupení práv

Objednatel ani Poskytovatel nebudou převádět jakákoli práva, povinnosti nebo závazky vyplývající ze Smlouvy na třetí osobu bez předchozího souhlasu druhé smluvní strany. Poskytovatel bude oprávněn Smlouvu postoupit na jinou společnost ze skupiny Poskytovatele s tím, že taková společnost bude v plném rozsahu akceptovat a převzít práva a povinnosti Poskytovatele ze Smlouvy.

8) Servis vybavení prováděný pracovníky Objednatele

- a) Pracovníkům Objednatele, uvedeným v Příloze č. 1 Smlouvy, 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.
- b) Za drobné opravy budou považovány výměny SIM karet, výměny SD karet připravených pracovníky Poskytovatele, případně pracovníky Objednatele při dodržení Poskytovatelem stanovených pracovních postupů, dále výměny vadných komponent tabletů posádek – kus za kus, rozpojení a opětovné zapojení konektorů vybavení apod.
- c) 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.

- d) Stejně tak veškeré informace o zjištěných závadách a provedených opravách (vč. sériových čísel měněných komponent) bude Objednatel povinen řádně evidovat prostřednictvím helpdesku, provozovaného Poskytovatelem.
- e) 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 systému *EZD* a případné odstranění těchto závad Poskytovatelem bude placenou službou.