EVROPSKÁ UNIE
Evropský fond pro regionální rozvoj
Integrovaný regionální operační program

MINISTERSTVO PRO MÍSTNÍ ROZVOJ ČR

SMLOUVA č. VZ/2023/3/01-SD
O DODÁVCE, IMPLEMENTACI A TECHNICKÉ PODPOŘE INFORMAČNÍHO SYSTÉMU

uzavřená na základě ust. § 2586 a násl. a § 2358 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**občanský zákoník**")

Smluvní strany:

Objednatel: **Zdravotnická záchranná služba Zlínského kraje, příspěvková organizace**
Adresa: Peroutkovo nábřeží 434, 760 01 Zlín
IČ: 62182137
DIČ: CZ62182137
Zastoupený: JUDr. Josef Valenta, ředitel
Zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl Pr, vložka 1278
Bankovní spojení: 1400012339/0800, Česká spořitelna a.s.

a

Zhotovitel: **VÍTKOVICE IT SOLUTIONS a. s.**
Adresa sídla: Cihelní 1575/14, Moravská Ostrava, 702 00 Ostrava
IČ: 28606582
DIČ: CZ28606582
Zapsaný v obch. rejstř.: veden u Krajského soudu v Ostravě, oddíl B, vložka 4229
Zastoupený[1]: Ing. Vladimírem Měkotou, místopředsedou představenstva
Mgr. Pavlem Štefánikem, členem představenstva
Bankovní spojení[2]: Česká spořitelna, a.s., 4312807389/0800

Preambule

Tato smlouva je uzavírána v rámci realizace projektu **„Modernizace informačního systému a technologií zdravotnického operačního střediska ZZS ZK"**, reg.č. CZ.06.01.01/00/22_008/0000474 (dále jen „**projekt**"), který objednatel realizuje v rámci Integrovaného regionálního operačního programu (dále jen „**IROP**"). Uzavření této smlouvy předcházelo otevřené zadávací řízení veřejné zakázky s názvem **„Modernizace informačního systému a technologií zdravotnického operačního střediska ZZS ZK"**, a to dle zákona o zadávání veřejných zakázek. Zhotovitel se zavazuje splnit předmět této smlouvy nejen v souladu s touto smlouvou, ale také v souladu se zadávací dokumentací (zadávacími podmínkami zadávacího řízení) a se svou nabídkou podanou v zadávacím řízení, které předcházely uzavření této smlouvy. Zadávací dokumentace obsahující zadávací podmínky v zadávacím řízení podle tohoto odstavce a nabídka zhotovitele podle předchozí věty tvoří přílohy č. 1 a 2 této smlouvy, jejichž originály jsou uloženy v archívu objednatele jako součásti dokumentace o zadání veřejné zakázky. V případě rozporů jednotlivých dokumentů má přednost tato smlouva.

Článek I.
Předmět smlouvy, soulad s aplikovatelnými právními předpisy

1. Zhotovitel se touto smlouvou zavazuje **provést** na svůj náklad a na své nebezpečí pro objednatele **dílo a zajistit technickou podporu provozu díla** a objednatel se touto smlouvou zavazuje uhradit zhotoviteli za provedení díla a za zajištění technické podpory provozu díla dohodnutou cenu, to vše za podmínek v této smlouvě dále uvedených.

[1] Jméno a příjmení osoby a označení funkce statutárního orgánu

[2] Bankovní účet se musí shodovat s účtem používaným pro ekonomickou činnost registrovaným u správce daně.

2. Pro účely této smlouvy se dílem rozumí komplexní dodávka hardwaru a technických zařízení, dodávka a implementace funkčního informačního systému zdravotnického operačního střediska objednatele a zajištění technické podpory jeho provozu, přičemž součástí díla je:

   a. Zpracování dokumentu Předimplementační analýza včetně způsobu řešení, který bude představovat shrnutí výsledků analýzy ICT prostředí provedené zhotovitelem se zohledněním specifických podmínek u objednatele a se zohledněním požadavků cílového stavu, a který bude po písemném schválení objednatelem tvořit závazný podklad pro provedení díla zhotovitelem podle této smlouvy. Předimplementační analýza včetně způsobu řešení musí obsahovat minimálně části uvedené v bodě 4.2.1 přílohy č. 5 této smlouvy;

   b. Dodávka informačního systému a jeho součástí včetně poskytnutí licence k užívání softwaru;

   c. Dodávka, instalace, konfigurace hardwaru, technických zařízení a dispečerských stolů, jejichž specifikace je uvedena v příloze č. 5 této smlouvy;

   d. Instalace, implementace a konfigurace informačního systému zdravotnického operačního střediska a jeho součástí včetně jeho integrace s operačním řízením objednatele, přičemž součástí implementace bude i zkušební provoz, zařazení do provozního prostředí objednatele (dohled, zálohování apod.) a testování řešení za účelem ověření funkčnosti dodaného systému a jeho částí.

   e. Dodávka provozní dokumentace informačního systému a jeho částí (min. uživatelská dokumentace, dokumentace skutečného provedení, systémová dokumentace, projektová dokumentace);

   f. Zaškolení administrátorů, správců a operátorů v rozsahu a za podmínek uvedených v příloze č. 5 této smlouvy;

   g. Poskytování služeb technické podpory k dílu.

3. Podrobný popis díla včetně popisu dílčích částí, parametrů a funkcionalit informačního systému a cílového stavu informačního systému je uveden **v příloze č. 5,** která je nedílnou součástí této smlouvy.

4. Zhotovitel se zavazuje po dobu 60 měsíců ode dne předání a převzetí řádně dokončeného díla (dokončení fáze 2 podle této smlouvy) provádět pro objednatele s odbornou péčí technickou podporu provozu díla. Cílem technické podpory provozu díla je zajištění bezvadného a kontinuálního fungování díla a jeho kontinuální aktualizace s ohledem na případné změny v příslušné legislativě. Obsah a podmínky zajištění technické podpory provozu díla (služeb technické podpory k dílu) jsou uvedeny **v příloze č. 6,** která je nedílnou součástí této smlouvy.

5. Součástí plnění předmětu smlouvy a zahrnuty ve sjednané ceně díla jsou i práce a dodávky v této smlouvě výslovně nespecifikované, které však jsou k řádnému splnění díla nezbytné a o kterých zhotovitel vzhledem ke své odbornosti a zkušenostem měl nebo mohl vědět a bez jejichž realizace není možné dílo řádně dokončit, příp. užívat.

6. Při plnění smlouvy se zhotovitel zavazuje:

   - dodržovat pravidla bezpečnosti ICT objednatele, která jsou uvedena **v příloze č. 7,** která je nedílnou součástí této smlouvy, jakož i veškerá další v budoucnu vydaná pravidla bezpečnosti ICT objednatele;
   - postupovat v souladu se svojí nabídkou, kterou podal v rámci zadávacího řízení, které předcházelo uzavření této smlouvy a plnění podle této smlouvy provést též v souladu se zadávacími podmínkami zadávacího řízení, které předcházelo uzavření této smlouvy;
   - provést dílo a všechny jeho součásti a veškerá další plnění podle této smlouvy v souladu se všemi příslušnými aplikovatelnými právními předpisy a technickými normami regulujícími poskytování daného plnění, zejména pak v souladu s následujícími právními předpisy:
     - Zákon č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů.
     - Zákon č. 374/2011 Sb., o zdravotnické záchranné službě, ve znění pozdějších předpisů.
     - Zákon č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování (zákon o zdravotních službách), 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, dále též jen „GDPR").

7. Zhotovitel bere na vědomí, že se ve smyslu všech výše uvedených právních předpisů považuje a bude považovat za zpracovatele osobních údajů, se všemi pro něj vyplývajícími důsledky a povinnostmi. Objednatel je a bude nadále považován za správce osobních údajů, se všemi pro něj vyplývajícími důsledky a povinnostmi. Ustanovení o vzájemných povinnostech správce a zpracovatele při zpracování osobních údajů zajišťuje, že nedojde k nezákonnému použití osobních údajů týkajících se subjektů údajů ani k jejich předání do rukou neoprávněné třetí strany.

8. Zhotovitel v postavení zpracovatele se zavazuje zpracovávat pouze a výlučně ty osobní údaje, které jsou nutné k výkonu jeho činnosti dle této smlouvy. Zpracovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje dle této smlouvy pouze a výlučně po dobu účinnosti této smlouvy a pouze za účelem stanoveným v předmětu smlouvy.

9. Zpracovatel je povinen se při zpracování osobních údajů řídit výslovnými pokyny správce, budou-li mu takové uděleny, ať již ústní či písemnou formou. Za písemnou formu se považuje i elektronická komunikace, včetně emailu. Zpracovatel je povinen neprodleně správce informovat, pokud dle jeho názoru udělený pokyn správce porušuje GDPR nebo jiné předpisy na ochranu osobních údajů. Zpracovatel je povinen zajistit, že osoby, jimiž bude provádět plnění dle této smlouvy, se zavážou k mlčenlivosti ohledně veškeré činnosti související s touto smlouvou, zejm. pak k mlčenlivosti ve vztahu ke všem osobním údajům, ke kterým budou mít přístup, nebo s kterými přijdou do kontaktu.

10. Zpracovatel je povinen, ve smyslu čl. 32 GDPR přijmout, s ohledem na stav techniky, náklady na provedení, povahu, rozsah, kontext a účely zpracování i k různě pravděpodobným a různě závažným rizikům pro práva a svobody fyzických osob, vhodná technická a organizační opatření, aby zajistil úroveň zabezpečení odpovídající danému riziku, zejm. pak osobní údaje zabezpečit vůči náhodnému či nezákonnému zničení, ztrátě, změně, zpřístupnění neoprávněným stranám, zneužití či jinému způsobu zpracování v rozporu s GDPR.

11. Zpracovatel je povinen písemně seznámit správce s jakýmkoliv podezřením na porušení nebo skutečným porušením bezpečnosti zpracování osobních údajů podle ustanovení této smlouvy, např.: jakoukoliv odchylkou od udělených pokynů, odchylkou od sjednaného přístupu pro správce, plánovaným zveřejněním, upgradem, testy apod., kterými může dojít k úpravě nebo změně zabezpečení nebo zpracování osobních údajů, jakýmkoliv podezřením z porušení důvěrnosti, jakýmkoliv podezřením z náhodného či nezákonného zničení, ztráty, změny, zpřístupnění neoprávněným stranám, zneužití či jiného způsobu zpracování osobních údajů v rozporu s GDPR. Správce bude neprodleně seznámen s jakýmkoliv podstatným porušením těchto ustanovení o zpracování dat.

12. Zpracovatel není oprávněn, ve smyslu čl. 28 GDPR, zapojit do zpracování osobních údajů dalšího zpracovatele (zákaz řetězení zpracovatelů), bez předchozího schválení a písemného souhlasu správce. Zpracovatel je povinen a zavazuje se k veškeré součinnosti se správcem, o kterou bude požádán v souvislosti se zpracováním osobních údajů nebo která mu přímo vyplývá z GDPR. Zpracovatel je povinen na vyžádání zpřístupnit správci svá písemná technická a organizační bezpečnostní opatření a umožnit mu případnou kontrolu dodržování předložených technických a organizačních bezpečnostních opatření.

13. Po skončení účinnosti této smlouvy je zpracovatel povinen všechny osobní údaje, které má v držení vymazat, a pokud je dosud nepředal správci, předat je správci a dále vymazat všechny existující kopie. Povinnost uvedená v tomto článku neplatí, stanoví-li právní předpis EU, případně vnitrostátní právní předpis zpracovateli osobní údaje ukládat i po skončení účinnosti této smlouvy.

Článek II.
Způsob, doba a místo plnění

1. V níže uvedené tabulce je uveden harmonogram plnění, který je pro smluvní strany závazný:

Fáze	Obsah plnění	Lhůta plnění
fáze 1 - dodávka a implementace díla	-zhotovitel zahájí plnění	ihned po nabytí účinnosti této smlouvy
	-zhotovitel předá objednateli řádně dokončený dokument *„Předimplementační analýza včetně způsobu řešení"* - vyhotovení akceptačního protokolu č. 1	do **60 dní** od nabytí účinnosti této smlouvy
	-zhotovitel provede dodávku, instalaci, konfiguraci hardwaru, technických zařízení a dispečerských stolů	do **150** dnů od nabytí účinnosti této smlouvy
	-zhotovitel provede dodávku a implementaci informačního systému a dodá objednateli dokumentaci k informačnímu systému	do **270** dní od nabytí účinnosti této smlouvy
	-zhotovitel dokončí implementaci díla – dílo bude připraveno pro zahájení zkušebního provozu -zhotovitel provede kvalifikované zaškolení administrátorů, správců a operátorů -zhotovitel dodá provozní dokumentaci dodaného systému a jeho částí	do **270** dní od nabytí účinnosti této smlouvy
	akceptace části plnění – vyhotovení akceptačního protokolu č. 2	k datu dokončení fáze 1 – tj. do **270** dní od nabytí účinnosti této smlouvy
fáze 2 – zkušební provoz	zhotovitel provede zkušební provoz díla, který spočívá v simulaci běžného provozu a díky této simulaci umožní identifikovat všechny byť i jen potenciální vady díla, které bude zhotovitel následně povinen odstranit, a to v rámci fáze 2	od dokončení fáze 1. **po dobu nejméně 4 týdnů**
	předání a převzetí řádně dokončeného díla bez vad a nedodělků - vyhotovení protokolu o předání a převzetí díla	nejpozději do **365 dní** od nabytí účinnosti této smlouvy
fáze 3 – podpora díla	zhotovitel zajistí podporu díla v průběhu jeho běžného provozu	od dokončení fáze 2 v délce 60 měsíců

2. Podstatou zkušebního provozu je simulovat provoz běžný a díky této simulaci umožnit identifikovat všechny byť i jen potenciální vady díla, které bude zhotovitel následně povinen odstranit, jakož i zařadit informační systém řádně do provozního prostředí objednatele (dohled, zálohování apod.) a otestovat celý informační systém za účelem ověření funkčnosti dodaného systému a jeho částí. Při zajišťování zkušebního provozu se smluvní strany řídí přílohou č. 6 této smlouvy (Podmínky zajištění podpory provozu díla) obdobně, jako při běžném provozu.

3. Dodávka a implementace díla proběhne v sídle objednatele (Zlín, Peroutkovo nábřeží 434) a na dalších místech, jak jsou uvedena v příloze č. 5. Kvalifikované seznámení / zaškolení uživatelů a administrátorů (viz příloha č. 5 této smlouvy) proběhne v sídle objednatele, případně v sídlech výjezdových základen objednatele uvedených v příloze č. 5 této smlouvy. Podpora provozu díla bude probíhat v souladu s přílohou č. 6 této smlouvy.

Článek III.
Spolupůsobení objednatele

1. Objednatel se zavazuje poskytnout nebo zprostředkovat zhotoviteli informace nezbytné pro řádné plnění této smlouvy.
2. Objednatel se zavazuje poskytnout zhotoviteli na jeho žádost veškerou součinnost potřebnou pro řádné plnění této smlouvy, kterou je možné po objednateli spravedlivě požadovat.
3. Objednatel se zavazuje poskytnout zhotoviteli pro účely plnění fáze 3 díla možnost vzdáleného přístupu k informačnímu systému, který je předmětem této smlouvy.

Článek IV.
Licenční podmínky

1. Zhotovitel podpisem této smlouvy poskytuje objednateli v souladu s § 2358 a násl. občanského zákoníku nevýhradní licenci ke všem způsobům užití provozní dokumentace informačního systému, coby autorského díla vytvořeného v rámci plnění této smlouvy.

   Pokud se týká ostatních písemných výstupů, které zhotovitel na základě této smlouvy pro objednatele zhotoví, vztahují se na ně práva a povinnosti, která podle zákona č. 121/2000 Sb., autorský zákon, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**autorský zákon**") platí pro dílo vytvořené na objednávku.

   Objednatel má rovněž právo dokumenty dle tohoto odstavce dále jakkoliv zpracovávat, překládat do jiného jazyka, upravovat, zejm. učinit z nich součást jiného autorského díla či používat z nich výňatky.

   Licence dle tohoto odstavce se udělují jako časově, množstevně a územně neomezené.
2. K veškerému software a ke grafickým dílům, která jsou součástí díla, zhotovitel podpisem této smlouvy poskytuje objednateli ve smyslu § 2358 a násl. občanského zákoníku rovněž oprávnění k jejich užívání, tj. příslušné licence. Tyto licence jsou poskytnuty jako územně a časově neomezené. Licence podle této smlouvy jsou současně poskytnuty jako množstevně neomezené, objednatel je tak oprávněn užívat software a grafická díla, jež jsou součástí díla, na neomezeném počtu zařízení a v neomezeném počtu kopií. Oprávněním k užívání se ve smyslu této smlouvy rozumí právo nerušeného užívání softwaru v souladu s touto smlouvou po celou dobu trvání autorské ochrany díla. Oprávnění tvořící součást licence k softwaru a ke grafickým dílům podle tohoto odstavce je objednatel oprávněn v celém rozsahu nebo zčásti poskytnout jakékoliv třetí osobě.
3. Zhotovitel výslovně uděluje objednateli pro dobu po ukončení poskytování technické podpory provozu díla podle této smlouvy zhotovitelem svolení ke změnám, rozšiřování, upgradu a úpravám softwaru, který je součástí díla, jakož i k jeho zpracování včetně překladu a spojení s jiným dílem. Toto právo může objednatel vykonat sám nebo sjednat činnosti směřující k výkonu tohoto práva u třetí osoby podle výlučné úvahy objednatele.
4. Pokud se jedná o dobu platnosti standardizovaných licencí, zhotovitel dodává (poskytuje) tyto licence tak, jak je na trhu nabízí jejich producent, nicméně pokud nesplňují podmínky podle předchozích odstavců, pak je zhotovitel povinen zajistit obnovu těchto licencí nebo návaznou dodávku dalších licencí tak, aby uvedená podmínka byla fakticky splněna; náklady na obnovu nebo znovupořízení licencí jsou již zahrnuty v celkové ceně za licence (článek VI. odst. 2. této smlouvy).
5. V případě vzniku skutečností uvedených v odstavci 6 tohoto článku bude zhotovitel povinen poskytnout objednateli aktuální verzi adekvátní části nebo celého zdrojového kódu dodaného software (včetně jeho případných změn a úprav) v nezakryptované podobě společně s jeho písemným komentářem. V případě vzniku skutečnosti uvedené v odstavci 6 písmeno c) tohoto článku, se povinnost zhotovitele vztahuje na tu část zdrojového kódu, která je objektivně potřebná pro realizaci veřejné zakázky. V případě vzniku skutečnosti uvedené v odstavci 6 písmeno a) tohoto článku je zhotovitel povinen poskytnout celý zdrojový kód dodaného softwaru.
6. V případě, že:
   a) dojde k ukončení této smlouvy bez ohledu na důvod takového ukončení
   b) zhotovitel neposkytne objednateli sjednané plnění dle této smlouvy včas a řádně (zejména neposkytne podporu díla), nebo

c) objednatel bude zadávat veřejnou zakázku, k jejímuž splnění je nutná znalost zdrojového kódu zhotovitelem dodaného software,

dojde tímto ke vzniku skutečnosti, na níž odkazuje ustanovení odstavce 5 tohoto článku a v takovém případě je zhotovitel povinen splnit povinnosti spočívající v poskytnutí zdrojových kódů uvedených v odstavci 5 tohoto článku objednateli, přičemž objednatel má poté právo upravovat a měnit výše uvedené zdrojové kódy a tím zasahovat, měnit, upravovat nebo rozšiřovat dodaný software. V případě úpravy nebo změny výše uvedených zdrojových kódů objednatelem nebo osobou plnící svůj závazek pro objednatele, nenese zhotovitel žádnou odpovědnost za nežádoucí následky využití tohoto oprávnění objednatele.

7. Vzhledem k celkové ceně za plnění podle této smlouvy se licence za užití provozní dokumentace a jiných (ostatních) písemných výstupů a grafických děl dle tohoto článku sjednávají jako bezúplatné. Cena licencí k softwaru (SW) – informačnímu systému, který je součástí díla – je uvedena v článku VI. této smlouvy.

8. Zhotovitel je povinen uspořádat si své právní vztahy se třetími osobami tak, aby plně dostál svým závazkům dle této smlouvy. Zhotovitel výslovně potvrzuje, že je v plném rozsahu oprávněn k poskytnutí práv objednateli v rozsahu podle této smlouvy a že neexistují vůči objednateli žádné jiné nároky zhotovitele na peněžité protiplnění, než ty, které jsou výslovně uvedené v této smlouvě.

9. V případě, že některá z licencí nezbytných pro řádnou funkčnost a provoz díla nebyla zhotovitelem uvedena v jeho nabídce v zadávacím řízení, které předcházelo uzavření této smlouvy, nebo není výslovně uvedena v této smlouvě či v jejích přílohách, pak platí, že zhotovitel je povinen dodat objednateli bez jakýchkoliv finančních nároků všechny potřebné licence tak, aby množstevně, časově a územně zajistily legální a řádnou funkčnost a provoz díla.

Článek V.
Předání a převzetí plnění

1. V průběhu realizace díla smluvní strany **akceptačními protokoly** schvalují, že byla provedena určitá dodávka nebo služba. Akceptační protokol musí vždy obsahovat konkrétní vymezení poskytnutých dodávek a služeb. Na základě akceptačních protokolů nedochází k přechodu vlastnictví k částem díla ani k přechodu nebezpečí škody. Objednatel není povinen akceptovat dílčí plnění, pokud není provedeno v souladu s touto smlouvou. Za objednatele a zhotovitele jsou akceptační protokoly oprávněni podepsat jejich zástupci ve věcech technických a metodických a aplikačních.

2. Zda je dílo zhotoveno (dokončeno) řádně se konstatuje až při předání a převzetí celého díla (po ukončení fáze 2) v protokolu o předání a převzetí díla. Dílo se považuje za řádně dokončené, jestliže ve stanovených termínech bylo dodáno a naimplementováno s požadovanými parametry, úspěšně prošlo zkušebním provozem a byly provedeny všechny související úkony, které se považují za součást díla (kvalifikované seznámení uživatelů a administrátorů atd.).

3. O tom, že byl řádně dokončen a předán zhotovitelem objednateli dokument „Předimplementační analýza včetně způsobu řešení", sepíší smluvní strany **akceptační protokol č. 1.** Zhotovitel dodá **10 pracovních dnů** před uplynutím 60. kalendářního dne od nabytí účinnosti této smlouvy objednateli finální verzi Předimplementační analýzy včetně způsobu řešení a objednatel k ní podá písemné připomínky do **5 pracovních dnů**. Předimplementační analýzu včetně způsobu řešení se zapracovanými připomínkami objednatele zhotovitel předá objednateli do **5 pracovních dnů**. Akceptační protokol č. 1, podepsaný oběma smluvními stranami, tak bude potvrzením toho, že tato část plnění byla provedena řádně.

4. O tom, že dílo bylo úspěšně dodáno a naimplementováno a že je připraveno na zahájení zkušebního provozu (tedy po řádném dokončení fáze 1 plnění), sepíší smluvní strany **akceptační protokol č. 2.** Zhotovitel písemnou výzvou učiněnou minimálně **7 kalendářních dnů** před datem plánované akceptace, vyzve objednatele k akceptaci této části plnění a současně mu ve výzvě navrhne datum akceptačního řízení. Akceptační protokol č. 2, podepsaný oběma smluvními stranami, tak bude potvrzením toho, že tato část plnění byla provedena řádně.

5. O tom, že dílo úspěšně prošlo celým zkušebním provozem (tedy po řádném dokončení fáze 2 plnění), sepíší smluvní strany **protokol o předání a převzetí díla**. Zhotovitel výzvou učiněnou minimálně **14 kalendářních dnů** před datem plánovaného dokončení díla vyzve objednatele k převzetí díla a současně mu navrhne datum zahájení přejímacího řízení.

6. Pokud nebudou při přejímacím řízení zjištěny vady ani nedodělky, je objednatel povinen takto řádně provedené dílo převzít.

7. Dílo, které má vady nebo nedodělky, není dokončeno. Pokud se při přejímacím řízení prokáže, že dílo není dokončeno, objednatel jej nepřevezme a stanoví zhotoviteli náhradní lhůtu k jeho dokončení. Zhotovitel je povinen dílo dokončit v náhradní lhůtě takto stanovené. Stanovení náhradní lhůty nemá vliv na smluvní sankce, které se stále počítají od původního termínu plnění určeného smlouvou.

8. Přejímací řízení je ukončeno podepsáním protokolu o předání a převzetí díla smluvními stranami. Za objednatele a zhotovitele jsou protokol oprávněni podepsat jejich zástupci ve věcech technických a metodických a aplikačních. Protokol o předání a převzetí díla, podepsaný oběma smluvními stranami, z jehož obsahu bude patrné, že celé dílo bylo provedeno řádně (tj. i bez vad a nedodělků nebránících převzetí či užití díla nebo způsobilosti sloužit svému účelu), je podkladem a podmínkou pro fakturaci ceny za dílo dle odst. 2 článku VI. této smlouvy.

9. Odmítne-li objednatel řádně a včas zhotovené dílo převzít nebo nedojde-li k dohodě o předání a převzetí díla, sepíší o tom strany zápis, v němž uvedou svá stanoviska. Zhotovitel není v prodlení, jestliže objednatel odmítl bezdůvodně převzít řádně zhotovené dílo.

10. K přechodu vlastnictví ze zhotovitele na objednatele dochází protokolárním předáním a převzetím díla.

11. Místem akceptačních řízení i přejímacího řízení je sídlo objednatele.

12. Nedohodnou-li smluvní strany jinak, vyhotoví akceptační protokoly a protokol o předání a převzetí díla zhotovitel.

13. Zhotovitel nese nebezpečí škody na díle až do doby protokolárního předání a převzetí díla. Zhotovitel předloží na požádání objednateli kopii pojistné smlouvy nebo obdobný doklad, z nichž bude zřejmé, že má sjednáno pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou třetí osobě na pojistnou částku ve výši minimálně **5.000.000,- Kč**. Zhotovitel se zavazuje udržovat toto pojištění v platnosti po celou dobu provádění díla.

14. Pokud se týká zajišťování provozu díla a podpory jeho provozu (fáze 3 plnění), o tomto plnění se akceptační protokoly nevyhotovují.

Článek VI.
Cena a platební podmínky

1. **Celková cena za plnění** (tj. součet ceny za dílo v celém rozsahu a obsahu díla definovaném touto smlouvou a jejími přílohami a ceny za zajištění podpory díla) dle této smlouvy činí:

celková cena bez DPH	**77 300 000,- Kč**
DPH	**16 233 000,- Kč**
celková cena včetně DPH	**93 533 000,- Kč**

(slovy devadesáttřimiliónůpětsettřicettřitisíc korun českých).

2. Z celkové ceny za plnění uvedené v odstavci 1. tohoto článku činí **cena za dílo**:

cena bez DPH	**56 000 000,- Kč**
DPH	**11 760 000,- Kč**
cena včetně DPH	**67 760 000,- Kč**

(slovy šedesátsedmmiliónůsedmsetšedesáttisíc korun českých).

Z ceny za dílo činí cena **za hardware, technická zařízení a dispečerské stoly celkem:**

cena bez DPH	**37 830 000,- Kč**
DPH	**7 944 300,- Kč**
cena včetně DPH	**45 774 300,- Kč**

(slovy čtyřicetpětmiliónůsedmsetsedmdesátčtyřitisíctřista korun českých).

Z ceny za dílo činí cena **za licence k SW celkem:**

cena bez DPH	**17 900 000,- Kč**
DPH	**3 759 000,- Kč**
cena včetně DPH	**21 659 000,- Kč**

(slovy dvacetjednamiliónůšestsetpadesátdevěttisíc korun českých).

Uvedená částka ceny za licence představuje jednorázovou odměnu za licence, tedy za právo software, který je součástí díla, užívat bez časového omezení po celou dobu trvání jeho autorské ochrany.

Z ceny za dílo činí cena **za zaškolení administrátorů, správců a operátorů celkem:**

cena bez DPH	**270 000,- Kč**
DPH	**56 700,- Kč**
cena včetně DPH	**326 700,- Kč**

(slovy třistadvacetšesttisícsedmset korun českých).

3. Cena za dílo bez DPH dle předchozího odstavce 2 tohoto článku je stanovena jako pevná a nejvýše přípustná a zahrnuje veškeré náklady zhotovitele nezbytné k provedení díla dle této smlouvy, včetně nákladů na zkušební provoz prováděný v rámci fáze 2. Zhotovitel prohlašuje, že zaplacením ceny za licenci podle tohoto článku jsou veškeré jeho nároky vůči objednateli v souvislosti s poskytnutím oprávnění k užití díla podle této smlouvy uspokojeny a s konečnou platností vypořádány, a to i s ohledem na celkovou sjednanou cenu díla podle této smlouvy. Cena za dílo je zčásti hrazena z dotace na projekt. Cena za dílo dle předchozího odstavce 2 bude objednatelem uhrazena až po řádném provedení díla. Cenu za dílo dle předchozího odstavce 2 je tak zhotovitel oprávněn fakturovat objednateli až po oboustranném podepsání závěrečného protokolu o předání a převzetí díla.

4. Z celkové ceny za plnění uvedené v odstavci 1. tohoto článku činí cena **za zajištění podpory díla za celou sjednanou dobu trvání podpory, tj. 60 měsíců od vyhotovení protokolu o předání a převzetí díla:**

cena bez DPH	**21 300 000,- Kč**
DPH	**4 473 000,- Kč**
cena včetně DPH	**25 773 000,- Kč**

(slovy dvacetpětmiliónůsedmsetsedmdesáttřitisíc korun českých).

Pozn. pro účastníka: Zadavatel stanovuje zadávací podmínku: Cena za zajištění podpory díla dle čl. VI odst. 4 této smlouvy za každý jeden rok musí tvořit nejvýše 10 % z ceny za dílo dle čl. VI odst. 2 této smlouvy.

5. Cena bez DPH dle předchozího odstavce 4 tohoto článku je stanovena jako pevná a nejvýše přípustná za celou dobu poskytování podpory a zahrnuje veškeré náklady zhotovitele nezbytné k splnění jeho povinnosti zajistit podporu díla dle této smlouvy.

6. Zhotovitel fakturuje poměrnou část ceny za zajištění provozu a podpory díla uvedené v odstavci 4 zpětně za každý jeden průběžný měsíc, ve kterých je služba poskytována. Za datum uskutečnění zdanitelného plnění je považován poslední den každého průběžného měsíce poskytování podpory, počítáno od dne předání a převzetí řádně dokončeného díla na základě protokolu o předání a převzetí díla. (*Příklad: bude-li dílo řádně předáno 25.8.2024, bude datum uskutečnění zdanitelného plnění první faktury 25.9.2024, druhé faktury 25.10.2024, třetí faktury 25.11.2024 atd.*). Každá z faktur bude znít na částku odpovídající jedné šedesátině ceny dle odstavce 4. tohoto článku. Cena za zajištění podpory díla není objednatelem hrazena z dotace na projekt, ale z jiných zdrojů objednatele.

7. Každá faktura bude obsahovat náležitosti podle zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví ve znění pozdějších předpisů, a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Faktura za provedení díla musí obsahovat text: *„Výdaje plynoucí z této faktury jsou vynaloženy v rámci projektu Modernizace informačního systému a technologií zdravotnického operačního střediska ZZS ZK, reg.č. CZ.06.01.01/00/22_008/0000474“*. Každá faktura musí obsahovat specifikaci zboží, služeb nebo prací, musí být rozepsána alespoň podle skupin účtovaných položek. Zhotovitel je na každé faktuře povinen výslovně uvést, zda je, či není plátcem DPH.

V případě, že je zhotovitel plátcem DPH, pak součástí každé faktury musí být prohlášení zhotovitele o tom, že:

- nemá v úmyslu nezaplatit daň z přidané hodnoty u zdanitelného plnění podle této faktury (dále jen „**daň**"),
- mu nejsou známy skutečnosti, nasvědčující tomu, že se dostane do postavení, kdy nemůže daň zaplatit a ani se ke dni vystavení této faktury v takovém postavení nenachází,
- nezkrátí daň nebo nevyláká daňovou výhodu
- úplata za plnění dle této faktury není odchylná od obvyklé ceny,
- úplata za plnění dle této faktury nebude poskytnuta zcela nebo zčásti bezhotovostním převodem na účet vedený poskytovatelem platebních služeb mimo tuzemsko,
- nebude nespolehlivým plátcem,
- bude mít u správce daně registrován bankovní účet používaný pro ekonomickou činnost,
- souhlasí s tím, že pokud ke dni uskutečnění zdanitelného plnění nebo k okamžiku poskytnutí úplaty na plnění bude o zhotoviteli zveřejněna správcem daně skutečnost, že zhotovitel je nespolehlivým plátcem, uhradí objednatel daň z přidané hodnoty z přijatého zdanitelného plnění příslušnému správci daně,
- souhlasí s tím, že pokud ke dni uskutečnění zdanitelného plnění nebo k okamžiku poskytnutí úplaty na plnění bude zjištěna nesrovnalost v registraci bankovního účtu zhotovitele určeného pro ekonomickou činnost správcem daně, uhradí objednatel daň z přidané hodnoty z přijatého zdanitelného plnění příslušnému správci daně.

8. Splatnost faktur je **30 dnů** od data jejich doručení objednateli. Daňový doklad bude doručen objednateli ve dvou vyhotoveních. Faktura se považuje za uhrazenou okamžikem odepsání fakturované částky z účtu objednatele ve prospěch účtu zhotovitele. Faktura, která neobsahuje veškeré náležitosti dle zákona o dani z přidané hodnoty nebo dle této smlouvy bude objednatelem vrácena zhotoviteli s výzvou k opravě nebo doplnění. Od doručení opravené faktury objednateli běží nová 30 denní lhůta splatnosti. Objednatel je oprávněn pozastavit platbu faktury za zajištění provozu a podpory díla účtovanou dle odstavce 6 tohoto článku, a to v případě, že zhotovitel bude v prodlení s odstraněním vady v režimu 365x7x24 v kategorii „A", tj. překročí dobu do vyřešení požadavku od nahlášení. V době pozastavení platby na fakturu za zajištění provozu a podpory díla neběží (staví se) lhůta splatnosti příslušné faktury a pokračuje v běhu až po odstranění předmětné zá(vady). Pozastavení faktury dle tohoto odstavce nemá vliv na případné uplatnění práva objednatele na zaplacení příslušných smluvních pokut.

9. V případě změny sazby DPH v průběhu plnění není nutné uzavírat dodatek ke smlouvě, pouze se k příslušnému základu daně uvedenému v této smlouvě přičte sazba DPH účinná v době vzniku zdanitelného plnění.

10. Smluvní strany se dohodly na **pozastávce** ve výši **5 %** z ceny díla bez DPH uvedené v článku VI., odst. 2 této smlouvy. Objednatel uhradí fakturu na cenu díla uvedenou v článku VI., odst. 2 této smlouvy do výše **95 %** celkové ceny bez DPH a DPH v plné výši. **Pozastávka bude uvolněna takto**:

    a. **5 %** z ceny díla bez DPH uvedené v článku VI., odst. 2 této smlouvy bude uvolněno po odstranění všech vad a nedodělků, které byly zjištěny v rámci přejímacího řízení a uvedeny v protokolu o předání a převzetí díla.

Článek VII.
Záruka a odpovědnost za vady

1. Zhotovitel poskytuje objednateli záruku na vlastnosti a funkčnost díla (na to, že dílo bude mít v jednotlivých částech, komponentech i jako celek smluvené parametry a bude řádně fungovat). Záruční doba na jednotlivé části díla, komponenty, i dílo jako celek trvá a bude poskytována **po celou dobu fáze 3 –** podpora díla, s výjimkou

    a. hardwaru, systémového softwaru a technických zařízení, na které se sjednává záruční doba v délce 24 měsíců

    b. a s výjimkou spotřebního materiálu, případně drobného vybavení podléhajícího rychlému opotřebení (např. náhlavní soupravy), výslovně takto označeného v nabídce zhotovitele podané v zadávacím řízení předcházejícím uzavření této smlouvy a po prokázání, že splňuje tento charakter, na které se sjednává záruční doba v délce 12 měsíců.

Běh záruční doby počíná dnem následujícím po dni protokolárního předání a převzetí díla.

2. Odstraňování záručních vad a nedodělků se řídí touto smlouvou a Podmínkami zajištění podpory provozu díla (příloha č. 6 této smlouvy). Pokud nároky z odpovědnosti za vady díla nelze z jejich povahy řešit v rámci zajištění podpory díla (příloha č. 6 této smlouvy), budou smluvními stranami řešeny v souladu s příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.

3. Odstraňování vad a nedodělků v průběhu zkušebního provozu smluvní strany řeší v režimu Podmínek zajištění podpory provozu díla (příloha č. 6 této smlouvy) obdobně, jako při provozu běžném.

4. Náklady na provedení a/nebo zajištění veškerých úkonů vyplývajících z poskytnuté záruky a zajištění podpory díla (jeho provozu) dle přílohy č. 6 této smlouvy (zejména náklady na dopravu, opravu, náklady na náhradní díly atd.) jsou uhrazeny v souladu s článkem VI. (zejména jeho odstavci 4 a 6) této smlouvy a zhotovitel tak není oprávněn účtovat objednateli žádné další platby z tohoto titulu, nevyplývá-li ze smlouvy jinak.

5. Zhotovitel je povinen provést nápravu vady dle výše uvedeného i v případě, kdy reklamaci neuznává, přičemž nese související náklady až do doby, než se prokáže, zdali byla vada reklamována oprávněně. Prokáže-li se ve sporných případech, že objednatel vadu reklamoval neoprávněně, tzn., že zhotovitel za vadu neodpovídá či se na ni nevztahuje poskytnutá záruka či podpora díla (jeho provozu), je objednatel povinen uhradit zhotoviteli veškeré zhotovitelem účelně vynaložené a doložené náklady vzniklé v souvislosti s odstraněním neoprávněně reklamované vady.

Článek VIII.
Sankce a náhrada škody

1. Objednatel je oprávněn po zhotoviteli požadovat a zhotovitel je povinen v případě uplatnění tohoto práva zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši **0,2 % z ceny díla včetně DPH** (uvedené v odst. 2 čl. VI. této smlouvy) za každý započatý kalendářní den prodlení s dokončením fáze 1 plnění.

2. Objednatel je oprávněn po zhotoviteli požadovat a zhotovitel je povinen v případě uplatnění tohoto práva zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši **0,2 % z ceny díla včetně DPH** (uvedené v odst. 2 čl. VI. této smlouvy) za každý započatý kalendářní den prodlení s řádným dokončením díla (dokončením fáze 2).

3. Objednatel je oprávněn po zhotoviteli požadovat a zhotovitel je povinen v případě uplatnění tohoto práva zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši **250,- Kč** za každou započatou pracovní hodinu prodlení s potvrzením přijetí požadavku do systému helpdesk.

4. Objednatel je oprávněn po zhotoviteli požadovat a zhotovitel je povinen v případě uplatnění tohoto práva zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši **500,- Kč** za každou pracovní hodinu prodlení s odstraněním vady či nedodělku.

5. Objednatel je oprávněn po zhotoviteli požadovat a zhotovitel je povinen v případě uplatnění tohoto práva zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši **1.000,- Kč** za každý den, kdy podpora díla nebyla zajištěna v souladu s parametry stanovenými touto smlouvou.

6. Pokud zhotovitel poruší své povinnosti dle článku XII. odst. 5, 6. této smlouvy, je objednatel oprávněn po zhotoviteli požadovat a zhotovitel je povinen v případě uplatnění tohoto práva zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši **10.000,- Kč** za každý dotčený subjekt údajů.

7. Pokud jedna smluvní strana poruší své povinnosti dle článku XII. odst. 3. této smlouvy, je druhá smluvní strana oprávněna po první smluvní straně požadovat a první smluvní strana je povinna v případě uplatnění tohoto práva zaplatit druhé smluvní straně smluvní pokutu ve výši **10.000,- Kč** za každý zjištěný případ úniku důvěrných informací.

8. Pokud zhotovitel poruší pravidla bezpečnosti ICT (článek XIII. odst. 1, 2. a příloha č. 7 této smlouvy), je objednatel oprávněn po zhotoviteli požadovat a zhotovitel je povinen v případě uplatnění tohoto práva povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši **10.000,- Kč** za každý zjištěný případ porušení.

9. Pokud zhotovitel poruší svou povinnost dle článku IV. odst. 5 této smlouvy poskytnout objednateli aktuální verzi adekvátní části nebo celého zdrojového kódu dodaného software (včetně jeho případných úprav, změn) v nezakryptované podobě společně s jeho písemným komentářem, je objednatel oprávněn po zhotoviteli požadovat a zhotovitel je povinen v případě uplatnění tohoto práva zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši **25% celkové ceny díla bez DPH** (uvedené v odstavci 2. článku VI. této smlouvy) za každý zjištěný případ porušení.

10. Pokud zhotovitel poruší své povinnosti uvedené v čl. X. odst. 4 této smlouvy (požadavky na členy týmu) je objednatel oprávněn požadovat po zhotoviteli smluvní pokutu ve výši **50.000,- Kč** za každý jednotlivý zjištěný případ a zhotovitel je povinen takovou smluvní pokutu objednateli zaplatit a zároveň zajistit bez zbytečného odkladu nápravu tak, aby člen týmu splňoval předmětné požadavky.
11. Pokud zhotovitel nesplní některou z povinností uvedených v článku IX. odst. 6 této smlouvy, je objednatel oprávněn po zhotoviteli požadovat a zhotovitel je povinen v případě uplatnění tohoto práva povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši **100.000,- Kč** za každou nesplněnou povinnost.
12. V případě nedodržení termínu splatnosti faktury, je zhotovitel oprávněn účtovat objednateli úrok z prodlení ve výši dle obecné úpravy práva občanského (dle nařízení vlády č. 351/2013 Sb.).
13. Zhotovitel je odpovědný objednateli za plnění povinností vyplývajících z této smlouvy a za škodu způsobenou mu v souvislosti s plněním předmětu této smlouvy, a to i tehdy, byla-li škoda v této souvislosti způsobena zástupcem či pracovníkem zhotovitele nebo jeho poddodavatelem. Za škodu způsobenou zhotovitelem objednateli dle této smlouvy se považuji mimo jiné zkrácení výše finančních prostředků podpory objednateli na projekt či finanční sankce uplatněné vůči objednateli poskytovatelem dotace, subjektů implementační struktury IROP nebo orgánů veřejné správy, a to za podmínky, že tato škoda vznikla v příčinné souvislosti s jednáním, nejednáním či opomenutím zhotovitele při plnění předmětu této smlouvy, např. nedodržením termínu plnění či jeho části. V případě vzniku škody definované v tomto odstavci se zavazuje její výši zhotovitel objednateli uhradit, pakliže objednatel vůči zhotoviteli právo na náhradu škody uplatní. Zaplacením jakékoliv smluvní pokuty uvedené v této smlouvě není dotčeno právo objednatele vůči zhotoviteli na náhradu způsobené škody (ani není dotčena výše nároku objednatele), která vznikla v příčinné souvislosti s jednáním, nejednáním či opomenutím zhotovitele při plnění předmětu této smlouvy.
14. Pohledávky objednatele na zaplacení smluvní pokuty nebo náhrady škody je objednatel oprávněn započíst na splatné i nesplatné pohledávky zhotovitele za objednatelem.

Článek IX.
Odstoupení od smlouvy, výpověď

1. Případná práva a povinnosti smluvních stran z odstoupení od smlouvy budou řešena podle příslušných ustanovení občanského zákoníku.
2. Za podstatné porušení smlouvy zhotovitelem se považuje zejména to, když:
   - zhotovitel i přes písemnou výtku objednatele provádí dílo způsobem, který vede nepochybně k vadnému plnění,
   - se prokáže, že zhotovitel ve své nabídce v rámci zadávacího řízení, které předcházelo uzavření této smlouvy, uvedl nepravdivé údaje, pokud se týká funkčních a technických požadavků zadavatele (objednatele),
   - zhotovitel je v prodlení s řádným dokončením díla delším než 30 kalendářních dnů,
   - zhotovitel i přes písemnou výtku objednatele zajišťuje podporu díla v rozporu s parametry uvedenými v této smlouvě po dobu delší než dva týdny.
3. Za podstatné porušení této smlouvy objednatelem se považuje zejména to, jestliže je objednatel i přes urgenci zhotovitele v prodlení s úhradou faktury trvající déle než patnáct dnů od této urgence.
4. Objednatel je oprávněn vypovědět zajišťování podpory díla, a to i bez udání důvodů. Výpovědní lhůta činí šest měsíců. Výpověď musí být písemná.
5. Objednatel je oprávněn vypovědět zajišťování podpory díla také v případě, že zhotovitel nezajišťuje podporu díla řádně a včas. Výpovědní lhůta činí jeden měsíc. Výpověď musí být písemná.

6. V případě předčasného ukončení smlouvy má objednatel právo s pomocí vypracované dokumentace pokračovat v provozování díla, a to buď samostatně nebo na základě smluvního vztahu se třetí osobou. Zhotovitel se zavazuje pro takový případ splnit tyto povinnosti:

   - do 30 dnů od předání a převzetí řádně dokončeného díla na základě protokolu o předání a převzetí díla vytvořit Exit plán, který bude přesně specifikovat postup pro přechodné období při případném předčasném ukončení smlouvy.
   - příprava a předání systému novému poskytovateli nebo zadavateli na základě Exit plánu,

- poskytnutí požadovaných součinností v souvislosti s předáním podpory a provozu systému novému poskytovateli nebo zadavateli,
- řádné předání dat zpracovávaných v systému, včetně dat doplňkových či souvisejících,
- poskytnutí informací a podkladů nezbytných k převzetí systému novým poskytovatelem nebo zadavatelem,
- poskytnutí veškeré relevantní dokumentace k podpoře provozu, k rozvoji systému a ke všem datovým strukturám (modely, nastavení a další) v aktuálním stavu, které byly převzaty a vytvořeny v rámci plnění.

Článek X.
Organizace a komunikace

1. V průběhu plnění smlouvy se smluvní strany setkávají v sídle objednatele (nedohodnou-li se kontaktní osoby/zástupci jinak), aby konzultovaly průběh plnění. Smluvní strany se dohodly, že budou po dobu provádění díla uskutečňovat pravidelně jednou za týden (nestanoví-li objednatel jinak) v sídle objednatele kontrolní dny, které budou sloužit k prezentaci průběhu provádění díla ze strany zhotovitele a k průběžnému poskytování konzultací, výměně informací a podkladů nezbytných k provádění díla. V době zkušebního provozu se budou kontrolní dny konat nejméně jednou týdně. Zhotovitel je povinen se kontrolních dnů účastnit prostřednictvím svého zaměstnance vybaveného nezbytnými informacemi a nezbytným pověřením k jednání při plnění díla. Podrobnosti organizace a komunikace dohodnou smluvní strany na svém prvním jednání. Jednání organizuje zhotovitel, který připravuje podklady pro jednání, vyhotovuje zápisy z jednání, prezenční listiny apod. Originál všech zápisů a listin vzešlých z jednání předává objednateli. Zhotovitel bude při realizaci díla postupovat dle zásad projektového řízení. Ze všech jednání mezi smluvními stranami budou vyhotoveny zápisy. Zápisy vyhotovuje zhotovitel již v průběhu jednání, po jednání je objednatel připomínkuje a obě smluvní strany je odsouhlasí. Všechny dokumenty, které bude zhotovitel zpracovávat, bude objednateli předávat k připomínkování průběžně.

2. Kontaktní údaje smluvních stran

   Objednatel:

   zástupci - kontaktní osoby ve věcech smluvních:
   JUDr. Josef Valenta, e-mail: josef.valenta@zzszk.cz, tel. 577 056 923
   Ing. Josef Sýkora, e-mail: josef.sykora@zzszk.cz, tel. 577 056 930

   zástupci – kontaktní osoby ve věcech technických:
   Ing. Zdeněk Lorenc, e-mail: zdenek.lorenc@zzszk.cz tel. 577 056 945
   Libor Maděra, e-mail: libor.madera@zzszk.cz tel. 577 056 937

   Zhotovitel:

   zástupci - kontaktní osoby ve věcech smluvních:
   Petr Mikunda, e-mail: petr.mikunda@vitkovice.com, tel. 603 192 007
   David Krčmarský, e-mail: david.krcmarsky@vitkovice.com, tel. 606 026 256

   zástupci - kontaktní osoby ve věcech technických:
   Pavel Juřena, e-mail: pavel.jurena@vitkovice.com, tel. 602 858 014
   Pavel Přidal, e-mail: pavel.pridal@vitkovice.com, tel. 603 166 638

   zástupci - kontaktní osoby ve věcech technické podpory – pro účely fáze 3:
   Jiří Kubala, e-mail: jiri.kubala@vitkovice.com, tel. 607 910 764
   Pavel Přidal, e-mail: pavel.pridal@vitkovice.com, tel. 603 166 638

Pokud zástupci - kontaktní osoby ve věcech technických nedosáhnou shody ohledně řešení problému při plnění této smlouvy, postoupí se problém k řešení zástupcům - kontaktním osobám ve věcech smluvních. Pokud ani zástupci - kontaktní osoby ve věcech smluvních nedosáhnou shody ohledně řešení takového problému, postoupí se problém k řešení na úroveň vyššího managementu smluvních stran.

3. Pokud dojde ke změně v kontaktních údajích uvedených v odstavci 2 tohoto článku, jsou smluvní strany povinny změnu písemně oznámit druhé smluvní straně, a to předem nebo nejpozději bezodkladně poté, co ke změně dojde. Za dostačující formu oznámení změny je považováno zaslání e-mailu kontaktní osobě druhé smluvní strany ve věcech smluvních, která je povinna obdržení e-mailu do 2 pracovních dnů potvrdit. V případě změny v kontaktních údajích uvedených v tomto odstavci není třeba uzavírat dodatek ke smlouvě.

4. Zhotovitel je povinen využívat pro plnění smlouvy po celou dobu provádění v článku II. této smlouvy vymezených fází 1 a 2 díla projektový tým, který bude minimálně v tomto složení a bude naplňovat minimálně tyto (kvalifikační) požadavky, přičemž jedna osoba může zastávat i více pozic v projektovém týmu, avšak minimální počet osob projektového týmu musí být alespoň 4:

   a. **garant technického řešení (vedoucí implementačního týmu)**, přičemž tento musí mít VŠ vzdělání a praxi min. 3 roky s implementací informačních systémů,
   b. **IT analytik**, přičemž tento musí mít min. SŠ vzdělání a praxi min. 2 roky v oboru systémové správy IT systémů (servery, datová uložiště, aktivní prvky, síťová infrastruktura),
   c. **hlavní programátor**, přičemž tento musí mít min. SŠ vzdělání a praxi min. 2 roky se zaměřením na analýzu, vývoj aplikací a programování aplikací
   d. **specialista pro aplikaci databázových systémů**, přičemž tento musí mít min. SŠ vzdělání a praxi min. 2 roky se zaměřením na instalaci, administraci a správu databázových systémů
   e. **specialista pro hardware a síťové prvky**, přičemž tento musí mít min. SŠ vzdělání a praxi min. 2 roky se zaměřením na implementaci hardwaru a síťových prvků.

   Uvedené osoby projektového týmu musí splňovat požadavky, které na ně objednatel stanovil v technické kvalifikaci v zadávacím řízení, které předcházelo uzavření této smlouvy, a které jsou zároveň shodně uvedené pod jednotlivými odrážkami výše v tomto odstavci. Zhotovitel je oprávněn s předchozím písemným souhlasem zástupce/kontaktní osoby objednatele ve věcech technických nebo smluvních měnit konkrétní osoby na uvedených pozicích, nicméně nová osoba musí uvedenou technickou kvalifikaci rovněž splňovat. Zástupce/kontaktní osoba objednatele ve věcech technických nebo smluvních je oprávněn požadovat po zhotoviteli doložení splnění těchto požadavků, a to prostřednictvím dokladů, které byl zhotovitel povinen předložit v zadávacím řízení.

5. Nastanou-li u některé ze smluvních stran skutečnosti bránící řádnému plnění této smlouvy, je povinna to ihned bez zbytečného odkladu oznámit druhé straně.

Článek XI.
Povinnosti archivace a součinnosti při kontrolách

1. Zhotovitel je povinen archivovat veškerou dokumentaci spojenou s předmětem této smlouvy (zejm. účetní doklady) od účinnosti této smlouvy do **31. 12. 2035**, včetně umožnění přístupu k ní.

2. Zhotovitel je povinen minimálně do **31. 12. 2035** poskytovat informace a dokumentaci vztahující se k předmětu této smlouvy zaměstnancům nebo zmocněncům pověřených orgánů [CRR, Ministerstva pro místní rozvoj ČR, Ministerstva financí ČR, Evropské komise, Evropského účetního dvora, Nejvyššího kontrolního úřadu, Auditního orgánu (dále jen „**AO**"), Platebního a certifikačního orgánu (dále jen „**PCO**"), příslušného orgánu finanční správy a dalších oprávněných orgánů státní správy] a je povinen informovat objednatele, případně poskytovatele dotace o skutečnostech majících vliv na plnění předmětu této smlouvy, především je povinen informovat o jakýchkoli kontrolách a auditech provedených v souvislosti s plnění předmětu této smlouvy. Zhotovitel je ve lhůtě v tomto odstavci uvedené rovněž na žádost objednatele, poskytovatele dotace, řídícího orgánu IROP, PCO nebo AO povinen poskytnout veškeré informace o výsledcích a kontrolní protokoly z těchto kontrol a auditů a zároveň vytvořit podmínky k provedení kontroly a poskytnout při provádění kontroly součinnost. V souladu s § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole, ve znění pozdějších předpisů je Zhotovitel povinen poskytnout kontrolním orgánům a objednateli veškerou potřebnou součinnost při výkonu finanční kontroly a obdobně zavázat i své případné poddodavatele.

Článek XII.
Ochrana informací a závazek mlčenlivosti

1. Důvěrnými informacemi se pro účely této smlouvy a po celou dobu trvání vzájemné spolupráce smluvních stran rozumí, bez ohledu na formu a způsob jejich sdělení či zachycení a až do doby jejich zveřejnění, jakékoli a všechny skutečnosti, které se smluvní strana v průběhu vzájemné spolupráce dozví, a/nebo které jí druhá smluvní strana v průběhu vzájemné spolupráce zpřístupní, jakož i sama existence těchto skutečností (dále jen „**důvěrné informace**").

2. Za důvěrné informace se bez ohledu na formu jejich získání vždy považují veškeré informace, které se týkají obsahu, struktury a zabezpečení informačních systémů objednatele. Dále se považují za důvěrné informace takové informace, které jsou jako důvěrné výslovně některou ze stran označeny.

3. Smluvní strany jsou povinny zajistit utajení získaných důvěrných informací způsobem obvyklým pro utajování takových informací, není-li výslovně sjednáno jinak. Tato povinnost platí bez ohledu na ukončení účinnosti této smlouvy. Strany mají právo požadovat navzájem doložení dostatečnosti utajení důvěrných informací. Strany jsou povinny zajistit utajení důvěrných informací i u svých zaměstnanců, zástupců, jakož i jiných spolupracujících třetích stran, pokud jim takové informace byly poskytnuty. Ustanovení zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů nejsou tímto dotčena.

4. Právo užívat, poskytovat a zpřístupnit důvěrné informace mají obě strany pouze v rozsahu a za podmínek nezbytných pro řádné plnění práv a povinností vyplývajících z této smlouvy a z obecně závazných právních předpisů.

5. V případě, že se zhotovitel při plnění této smlouvy seznamuje s osobními údaji, je povinen tyto údaje považovat za důvěrné informace a jako s důvěrnými s nimi zacházet. Zhotovitel se zavazuje zavázat stejným způsobem i veškeré své zaměstnance, jakož i veškeré třetí osoby, které by mohly přijít s takovými informacemi v rámci své činnosti, byť nahodile, do styku.

6. Zhotovitel se zavazuje zabezpečit ochranu všech osobních údajů, které bude zpracovávat při plnění této smlouvy, a přijmout taková opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k těmto osobním údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, neoprávněnému zpracování, jakož i k jejich jinému zneužití, v souladu se zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen "**Zákon o zpracování osobních údajů**"), případně pak v souladu s dalšími zákony či přímo aplikovatelnými nařízeními Evropského parlamentu a Rady (EU), zejména v souladu s GDPR, které jej v budoucnu nahradí. V tomto smyslu jakožto zpracovatel osobních údajů bude dodržovat povinnosti uvedené v odstavcích 7 až 13 článku I. této smlouvy.

7. Zhotovitel je povinen zpracovat a průběžně dokumentovat přijatá a provedená technicko-organizační opatření k zajištění ochrany osobních údajů v souladu se Zákonem o ochraně osobních údajů či v souladu s dalšími zákony či přímo aplikovatelnými nařízeními Evropského parlamentu a Rady (EU), které jej v budoucnu nahradí a nejméně jednou ročně o těchto opatřeních písemně informovat objednatele. První souhrnnou informaci o opatřeních k zajištění ochrany osobních údajů předá zhotovitel objednateli při započetí plnění této smlouvy.

8. Závazky k zachovávání důvěrnosti informací zůstanou v plném rozsahu platné a účinné i po ukončení platnosti a účinnosti této smlouvy, a to až do doby, kdy se tyto stanou obecně známými jinak než porušením této smlouvy, nebo je poskytující smluvní strana přestane utajovat. V pochybnostech se má za to, že utajování informací trvá.

9. Po ukončení účinnosti této smlouvy je každá ze smluvních stran povinna bez zbytečného odkladu po obdržení žádosti druhé strany vrátit druhé smluvní straně všechny poskytnuté materiály obsahující důvěrné informace včetně jejich případně pořízených kopií. O předání a převzetí se sepíše protokol podepsaný oběma smluvními stranami (jejich zástupci ve věcech technických, případně smluvních).

Článek XIII.
Bezpečnostní pravidla

1. Zhotovitel se zavazuje dodržovat Bezpečnostní pravidla ICT uvedená v Příloze č. 7 této Smlouvy, jakož i veškerá další pravidla vyplývající z vnitřních předpisů objednatele včetně pravidel fyzické bezpečnosti, s nimiž byl zhotovitel objednatelem seznámen.

2. Zhotovitel se zavazuje, že jeho zaměstnanci budou při svých činnostech dodržovat a zachovávat bezpečnostní pravidla uvedena v Příloze č. 7 této Smlouvy.

3. Zhotovitel se zavazuje, že seznámí všechny své zaměstnance, kteří budou do informačních systémů nebo do prostor objednatele přistupovat, s bezpečnostními pravidly před začátkem jakýchkoliv aktivit.

4. Zhotoviteli je přísně zakázáno vykonávat jiné než dohodnuté činnosti, přistupovat k jiným než povoleným prostředkům, serverům a datům nebo provádět jakékoli úkony směřující k zjišťování rozsahu přidělených oprávnění, dostupnosti jiných síťových prostředků a služeb a informací o způsobech zabezpečení.

Článek XIV.
Závěrečná ujednání

1. Smlouva podléhá zveřejnění v Registru smluv v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv). Smluvní strany se dohodly, že objednatel v zákonné lhůtě odešle tuto smlouvu k řádnému uveřejnění do registru smluv vedeného Ministerstvem vnitra ČR. O uveřejnění této smlouvy objednatel bezodkladně informuje zhotovitel (postačí e-mailem prostřednictvím kontaktní osoby/zástupce ve věcech technických nebo smluvních). V případě, že ihned po podpisu této smlouvy není jednou ze smluvních stran oznámeno písemně druhé smluvní straně (postačí e-mailem prostřednictvím kontaktní osoby/zástupcem ve věcech technických nebo smluvních), že smlouva nebo její přílohy obsahují obchodní tajemství, má se za to, že tato obchodní smlouva nebo její přílohy neobsahují obchodní tajemství.

2. Zhotovitel se zavazuje předložit objednateli seznam poddodavatelů v souladu s ustanovením § 105 odst. 1 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, v platném znění, tzn. jaká část plnění veřejné zakázky (této smlouvy) byla zadána třetím osobám, o které osoby se jednalo (identifikační údaje dle § 28 odst. 1 písm. g) zákona o zadávání veřejných zakázek). Úprava či doplnění seznamu poddodavatelů v průběhu plnění této smlouvy, jsou možné pouze na základě písemné dohody smluvních stran. Změna poddodavatele uvedeného v nabídce, předložené do zadávacího řízení předcházejícího uzavření této smlouvy, v průběhu plnění této smlouvy je možná pouze se souhlasem objednatele, a to i tehdy, pokud zhotovitel pomocí tohoto poddodavatele neprokazoval splnění kvalifikace. Pokud však zhotovitel prokázal splnění části kvalifikace pomocí poddodavatele, je oprávněn ho nahradit pouze poddodavatelem, který splňuje požadovanou část kvalifikace ve stejném nebo větším rozsahu. Objednatel není oprávněn souhlas s výměnou poddodavatele bez objektivního důvodu odmítnout.

3. Tuto smlouvu lze změnit nebo doplňovat pouze písemnými dodatky, které budou podepsány oběma smluvními stranami, není-li v ní uvedeno jinak.

4. Nedílnými součástmi této smlouvy jsou následující přílohy:

   Příloha č. 1: Zadávací dokumentace
   Příloha č. 2: Nabídka zhotovitele podaná v zadávacím řízení
   Příloha č. 3: *Neobsazeno*
   Příloha č. 4: *Neobsazeno*
   Příloha č. 5: Specifikace předmětu plnění
   Příloha č. 6: Podmínky zajištění podpory provozu díla
   Příloha č. 7: Pravidla bezpečnosti ICT objednatele

   Pokud se v těchto přílohách hovoří o zadavateli, myslí se jím objednatel. Pokud se v těchto přílohách hovoří o dodavateli, uchazeči, účastníkovi nebo poskytovateli, myslí se jím zhotovitel. Pokud se v těchto přílohách hovoří o řešení, programovém vybavení, systému, nástroji apod., myslí se jím dílo nebo jeho část, pokud z kontextu nevyplývá jiný význam. Pokud je v těchto přílohách něco upraveno odlišně než v textu smlouvy samotné, přednost má text smlouvy samotné.

5. V případě, že zhotovitel je plátcem DPH, pak podpisem této smlouvy výslovně prohlašuje, že:
   - nemá v úmyslu nezaplatit daň z přidané hodnoty u zdanitelného plnění podle této smlouvy (dále jen „**daň**"),
   - mu nejsou známy skutečnosti, nasvědčující tomu, že se dostane do postavení, kdy nemůže daň zaplatit a ani se ke dni podpisu této smlouvy v takovém postavení nenachází,
   - nezkrátí daň nebo nevyláká daňovou výhodu,

- úplata za plnění dle této smlouvy není odchylná od obvyklé ceny
- úplata za plnění dle této smlouvy nebude poskytnuta zcela nebo zčásti bezhotovostním převodem na účet vedený poskytovatelem platebních služeb mimo tuzemsko,
- nebude nespolehlivým plátcem,
- bude mít u správce daně registrován bankovní účet používaný pro ekonomickou činnost,
- souhlasí s tím, že pokud ke dni uskutečnění zdanitelného plnění nebo k okamžiku poskytnutí úplaty na plnění bude o zhotoviteli zveřejněna správcem daně skutečnost, že zhotovitel je nespolehlivým plátcem, uhradí objednatel daň z přidané hodnoty z přijatého zdanitelného plnění příslušnému správci daně,
- souhlasí s tím, že pokud ke dni uskutečnění zdanitelného plnění nebo k okamžiku poskytnutí úplaty na plnění bude zjištěna nesrovnalost v registraci bankovního účtu zhotovitele určeného pro ekonomickou činnost správcem daně, uhradí objednatel daň z přidané hodnoty z přijatého zdanitelného plnění příslušnému správci daně.

6. V souladu s ustanovením § 1801 občanského zákoníku se ve smluvním vztahu založeném touto smlouvou vylučuje použití ustanovení § 1799 a § 1800 občanského zákoníku.

7. Práva a povinnosti smluvních stran výslovně v této smlouvě neupravená se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku; pokud se týká té části smlouvy, jejímž předmětem je zhotovení díla a není-li v této smlouvě uvedeno jinak, použijí se na ni ustanoveními občanského zákoníku pro smlouvu o dílo.

8. Případná neplatnost některého ustanovení této smlouvy nemá za následek neplatnost ostatních ustanovení. V případě, že kterékoliv ustanovení této smlouvy se stane neúčinným nebo neplatným, smluvní strany se zavazují bez zbytečného odkladu nahradit takové ustanovení novým, které svým obsahem a smyslem odpovídá nejlépe obsahu a smyslu ustanovení původního.

9. Zhotovitel není oprávněn postoupit své pohledávky vůči objednateli vzniklé z této smlouvy nebo v souvislosti s ní na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu objednatele. Zhotovitel není oprávněn převést ani žádná jiná svá práva ani žádné povinnosti z této smlouvy na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu objednatele. Zhotovitel není oprávněn jednostranně započíst své pohledávky za objednatelem vůči pohledávkám objednatele za zhotovitelem, ledaže jde o pohledávky zhotovitele vůči objednateli, které byly přiznány pravomocným rozhodnutím soudu.

10. Tato smlouva, jakož i veškerá práva a povinnosti smluvních stran z ní vyplývající, se řídí českým právem, s výjimkou kolizních ustanovení a s výjimkou Vídeňské úmluvy o smlouvách o mezinárodní koupi zboží, zejména pak příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění. Smluvní strany sjednaly, že veškeré spory vzniklé z této smlouvy nebo v souvislosti s ní, které se nepodařilo odstranit vzájemným jednáním smluvních stran, budou rozhodnuty věcně příslušnými soudy v České republice, přičemž místní příslušnost soudu se určí podle sídla objednatele.

11. Tato smlouva se vyhotovuje ve třech stejnopisech, z nichž jeden obdrží zhotovitel a dva objednatel. Smlouva nabývá platnosti dnem, kdy byla podepsána oběma stranami, a účinnosti tím dnem, ve kterém nastane splnění obou následujících podmínek:
    a) tato podepsaná smlouva bude doručena smluvní stranou, která smlouvu podepsala jako poslední, druhé smluvní straně,
    b) tato smlouva bude uveřejněna prostřednictvím registru smluv.

Ve Zlíně dne:

za objednatele

JUDr. Josef Valenta

Digitálně podepsal JUDr. Josef Valenta
Datum: 2023.08.15 11:04:17 +02'00'

.....
JUDr. Josef Valenta
ředitel

V Ostravě dne:

za zhotovitele

Ing. Vladimír Měkota

Digitálně podepsal Ing. Vladimír Měkota
Datum: 2023.08.23 12:26:16 +02'00'

.....
Ing. Vladimír Měkota
místopředseda představenstva

Mgr. Pavel Štefánik

Digitálně podepsal Mgr. Pavel Štefánik
Datum: 2023.08.23 12:44:57 +02'00'

.....
Mgr. Pavel Štefánik
člen představenstva

Příloha č. 1: Zadávací dokumentace

Příloha č. 2: Nabídka zhotovitele podaná v zadávacím řízení

Příloha č. 3: *Neobsazeno*

Příloha č. 4: *Neobsazeno*

Příloha č. 5: Specifikace předmětu plnění

Projektová studie
Modernizace informačního systému a technologií zdravotnického operačního střediska ZZS ZK

- projektové požadavky, technická specifikace

X

X

X

x

x

x

x

x

x

x

x

x

x

x

x

x

x

X

X

X

X

x

x

X

x

x

X

X

X

X

x

x

x

x

x

x

X

x

x

x

x

x

x

x

x

x

x

x

x

x

x

x

x

x

x

x

x

x

x

x

x

x

x

X

x

x

x

x

x

x

x

x

x

x

X

x

x

x

X

x

x

X

x

x

x

x

X

X

X

X

x

x

x

x

x

x

x

X

x

x

x

x

x

x

X

x

X

PŘÍLOHA č. 6

SMLOUVY č. VZ/2023/3/01-SD O DODÁVCE, IMPLEMENTACI A TECHNICKÉ PODPOŘE INFORMAČNÍHO SYSTÉMU

Smluvní strany:

Objednatel:	**Zdravotnická záchranná služba Zlínského kraje, příspěvková organizace**
Adresa:	Peroutkovo nábřeží 434, 760 01 Zlín
IČ:	62182137
DIČ:	CZ62182137
Zastoupený:	JUDr. Josef Valenta, ředitel
Zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl Pr, vložka 1278	
Bankovní spojení:	1400012339/0800, Česká spořitelna a.s.

a

Zhotovitel:	**VÍTKOVICE IT SOLUTIONS a. s.**
Adresa sídla:	Cihelní 1575/14, Moravská Ostrava, 702 00 Ostrava
IČ:	28606582
DIČ:	CZ28606582
Zapsaný v obch. rejstř.:	veden u Krajského soudu v Ostravě, oddíl B, vložka 4229
Zastoupený[3]:	Ing. Vladimírem Měkotou, místopředsedou představenstva Mgr. Pavlem Štefánikem, členem představenstva
Bankovní spojení[4]:	Česká spořitelna, a.s., 4312807389/0800

Podmínky zajištění podpory provozu díla

I. Obsah služby, vymezení činností zhotovitele

1. Cílem technické podpory provozu díla je zajištění bezvadného a kontinuálního fungování díla – informačního systému a technologií ZOS objednatele (dále též jen „informační systém") a jeho kontinuální aktualizace s ohledem na případné změny v příslušné legislativě či jiných předpisech. V této příloze jsou popsány požadavky a parametry servisních služeb, které musí zhotovitel zabezpečit min. po dobu udržitelnosti projektu.

[3] Jméno a příjmení osoby a označení funkce statutárního orgánu

[4] Bankovní účet se musí shodovat s účtem používaným pro ekonomickou činnost registrovaným u správce daně.

Pro potřeby dalšího textu budou používány mimo jiné následující pojmy:

Pojem	Význam
Incident (požadavek)	Indikovaný problém technologie, případně části IS, který není v souladu s dokumentovaným stavem akceptovaného řešení. Kategorizace incidentů je uvedena dále v textu.
Doba nahlášení	Doba nahlášení incidentu prostřednictvím smluvního kanálu (viz podmínky dle smlouvy – hotline, email, kontaktní telefon).
Reakční doba (reakce)	Doba potvrzení přijetí incidentu poskytovatelem služby na email Objednatele a potvrzení zahájení incidentu řešení Poskytovatelem.
Doba vyřešení (vyřešení)	Doba vyřešení incidentu a předání Objednateli k ověření vyřešení. Doba potřebná na ověření vyřešení ze strany Objednatele není započítávána do Doby vyřešení. Vyřešením je chápáno i snížení úrovně incidentu v daném čase a tím prodloužení doby pro řešení v souladu s nižší úrovní incidentu.
SLA	Konkrétní smluvní parametry pro poskytování služeb v daných kategoriích servisních služeb.
NBD	Následující pracovní den od doby nahlášení incidentu.

2. V rámci technické podpory provozu díla bude zhotovitel provádět pro objednatele následující činnosti

a. Správa a pravidelná údržba informačního systému (maintenance) zahrnující odstraňování chyb, řešení nefunkčností, odchylek a nestandardních stavů v provozu informačního systému, aktualizace softwarového vybavení serverů, aktualizace dodaných aplikací zajišťující, že informační systém bude mít po sjednanou dobu poskytování technické podpory veškeré vlastnosti popsané ve smlouvě a v ostatních přílohách, nepřetržitý dohled zhotovitele nad informačním systémem a zálohování informačního systému
b. Poskytování technické a technologické podpory objednateli za účelem splnění cíle technické podpory provozu díla
c. Odstraňování záručních vad díla a nedodělků, a to ve vztahu ke všem částem díla, včetně HW a SW infrastruktury
d. Nezbytné úpravy informačního systému vyplývající ze změn legislativy, vyhlášek, případně dalších závazných dokumentů.

Služby poskytované v rámci Maintenance:

a) přístup k opravným balíčkům;
b) pravidelná profylaxe IS;
c) úprava IS dle legislativních změn;
d) kontrola funkcí IS;
e) aktualizace a upgrade SW a firmware;
f) pravidelné mechanické čištění HW;
g) údržba dokumentace;
h) optimalizace, identifikace výkonnostních problémů apod.;
i) další preventivní činnosti;
j) vedení dokumentace o stavu IS;
k) provoz hotline;
l) podpora a vývoj, konzultační činnost dle požadavku objednatele v rozsahu 35 hodin měsíčně;
m) školení v rozsahu 8 člověkodnů za rok;
n) údržba systému automatizované aktualizace místopisných dat, kontrola procesu vyhodnocení dat, spolupráce na aktualizaci POI.

II. Podmínky poskytování služby, práva a povinnosti smluvních stran

1. Zhotovitel potvrzuje, že je mu známo, že informační systém představuje pro objednatele kritický systém a služby informačního systému a jeho části musejí být k dispozici uživatelům nepřetržitě v pracovní době, která je nonstop, tj. i v noci a o víkendech, tj. případné problémy a závady je třeba řešit i mimo obvyklou pracovní dobu.

2. Zhotovitel se proto zavazuje zajišťovat plnění technické podpory provozu díla v režimu 365x7x24, tj. nepřetržitě a zcela bez přerušení.

Technická podpora bude obsahovat:

a) řešení incidentů
b) technický upgrade včetně ošetření případných změn služeb,
c) aktualizaci dokumentace,
d) podporu provozu (HelpDesk),
e) Hot-line konzultace.

Technická podpora dále zahrnuje tyto činnosti:

a) Servisní zásah v případě softwarového problému,
b) Servisní činnost při instalaci nových komponent nebo změně konfigurace,
c) Spolupráci při lokalizaci příčin problémů ASW, které mají primární původ v systémech třetích stran,
d) Konzultační činnost.

3. Chyby, nefunkčnosti, odchylky a nestandardní stavy informačního systému, v jejichž důsledku není možné provádět jednotlivé funkce systému, nebo nejsou splněny podmínky stanovené ve smlouvě nebo v dokumentaci systému (dále též jen „vady"), bude objednatel nahlašovat zhotoviteli prostřednictvím telefonu nebo e-mailu, přičemž obě strany určí osoby pověřené k této komunikaci. První pověřené osoby a kontaktní údaje jsou uvedeny v tabulce níže, přičemž smluvní strany jsou oprávněny kontaktní osoby čas od času měnit, o čemž není nezbytné uzavírat dodatek ke smlouvě, postačí jednostranné písemné sdělení.

	Objednatel	Zhotovitel
Pověřené osoby	Ing. Zdeněk Lorenc, nebo jiná zastupující osoba Oddělení IT objednatele Tel: 724 523 051 e-mail: zdenek.lorenc@zzszk.cz	Helpdesk - Technická podpora tel: + 420 800 331 183 e-mail: support@vitkovice.com Vedoucí technik Jiří Kubala tel: + 420 607 910 764 e-mail: jiri.kubala@vitkovice.com

Kategorizace incidentů

V následující tabulce jsou uvedeny základní kategorie incidentů, které jsou následně využity pro potřeby stanovení parametrů servisních služeb:

Kategorie	Popis
A	Situace, kdy IS nebo část IS je nefunkční, neumožňuje práci uživatelů se systémem a nelze používat pro podporu procesů ZZS ZK. Vztahuje se na případy, kdy je systém nefunkční z důvodů na straně IS nebo jeho části, na niž je poskytovatel povinen poskytovat servisní služby.
B	Situace, kdy IS nebo část IS je částečně funkční, umožňuje částečné poskytování služeb, po přechodnou dobu se sníženým komfortem uživatelů, případně provizorním

	způsobem z důvodů na straně IS nebo jeho části, na niž je poskytovatel povinen poskytovat servisní služby.
C	Nedostatky a vady drobného rozsahu, které nebrání užívání IS nebo jeho části, nicméně nejsou v souladu s předaným a dokumentovaným stavem IS nebo jeho části.
REQ	Požadavek na služby, které nejsou chápány jako vada IS nebo jeho části; tyto služby jsou poskytovány v rámci Maintenance.

Parametry servisních služeb
V následující tabulce jsou definovány základní parametry servisních služeb:

Kateg. incid.	A		B		C		REQ	
	Reakč. doba (SLA)	Vyřešení	Reakč. doba (SLA)	Vyřešení	Reakč. doba (SLA)	Vyřešení	Reakč. doba (SLA)	Vyřešení
	4 hodiny	12 hodin	8 hodin	2 pracovní dny	2 pracovní dny	Po dohodě	Po dohodě	Po dohodě

Reakční doba (SLA): Reakční doba je zahájení činnosti zhotovitelem na identifikaci a odstranění problému, případně zahájení realizace na základě požadavku objednatele na změnu od jeho vytvoření objednatelem v systému HelpDesk. Servisní zásah lze zahájit buď vzdálenou správou, nebo příjezdem pracovníka zhotovitele na místo.

Vyřešením se pro účely této smlouvy rozumí

a) obnovení funkčnosti informačního systému tak, že je možné užívání produktu a/nebo systému a/nebo dat v původním rozsahu běžným způsobem nebo
b) v případě incidentu kategorie A obnovení funkčnosti informačního systému tak, že je možné užívání produktu a/nebo systému a/nebo dat v částečném rozsahu náhradním způsobem tak, aby incident mohl být přeřazen do kategorie B.

Pověřená osoba zhotovitele potvrdí přijetí nahlášení vady pověřené osobě objednatele vždy nejpozději ve lhůtě uvedené v tabulce shora počítané od přijetí nahlášení vady. Současně pověřená osoba zhotovitele sdělí pověřené osobě objednatele, do které kategorie vady zařazuje danou nahlášenou vadu. V případě nesouhlasu objednatele se zařazením vady do kategorie tak, jak zařazení provedl zhotovitel, je objednatel oprávněn závazně určit kategorii, do které má být vada zařazena a zhotovitel je povinen toto závazné určení provedené objednatelem respektovat a řídit se jím.

Zhotovitel je povinen odstranit vadu bez zbytečného odkladu a v nejkratší objektivně možné době, nejdéle však ve shora v tabulce uvedené maximální době do vyřešení požadavku od nahlášení.

4. Zhotovitel povede evidenci nahlášených vad s uvedením doby přijetí nahlášení každé vady a doby a způsobu vyřešení každé vady. Zhotovitel současně zajistí zpřístupnění této evidence objednateli formou zřízení jednotného systému hotline

- s elektronickým přístupem přes síť internet,
- s kontaktním telefonním číslem
- a současně poskytujícího informace o změnách v incidentech/požadavcích Objednateli emailem.

5. Potřebu provádění úprav informačního systému vyplývajících ze změn legislativy, vyhlášek, případně dalších závazných dokumentů sleduje a vyhodnocuje zhotovitel. Není-li sjednáno jinak, zhotovitel připraví upravenou verzi informačního systému a provede její instalaci u objednatele před

nabytím účinnosti změněné legislativy či jiného předpisu, přičemž přesný termín bude vždy stranami dohodnut.

6. Objednatel poskytne zhotoviteli na žádost zhotovitele v nezbytném rozsahu a v závislosti na charakteru vady, jakož i při jiných činnostech zhotovitele, veškerou součinnost potřebnou k dodržení závazků zhotovitele, zejména pak veškeré nezbytné informace a přístup do vlastních prostor. Objednatel se zavazuje v dostatečném časovém předstihu informovat zhotovitele o veškerých opatřeních na své straně, jež by mohly mít vliv na plnění závazků zhotovitele.

III. Podmínky SLA

1. SLA znamená, že zhotovitel garantuje dostupnost informačního systému za běžné účtovací období, tj. za období každého průběžného 1 měsíce. Dostupností informačního systému se rozumí takový stav, kdy informační systém nevykazuje vadu zařazenou do kategorie A.

2. Poskytnutí SLA je zahrnuto v ceně za zajištění provozu a podpory díla sjednané smlouvou.

3. Sjednává se úroveň SLA tak, že měsíční dostupnost informačního systému bude nejméně 99,9%. Maximální přípustná délka nedostupnosti informačního systému za průběžný měsíc činí 40 minut. Smluvní strany se zároveň dohodly, že součástí podmínek SLA je omezení frekvence výskytu výpadků dostupnosti informačního systému. Zhotovitel se zavazuje zajistit, že počet jednotlivých výpadků dostupnosti informačního systému bez ohledu na jejich délku v rámci průběžného měsíce nepřekročí 2.

4. Pokud dostupnost informačního systému za běžné účtovací období bude podle tabulky uvedené níže v tomto odstavci v intervalu, pro který vzniká objednateli nárok na snížení poměrné části ceny za zajištění provozu a podpory díla v daném běžném účtovacím období, vypočte se částka tohoto snížení jako součin poměrné části ceny za zajištění provozu a podpory díla v daném běžném účtovacím období a příslušné procentní sazby uvedené v tabulce níže v tomto odstavci. O takto vypočtenou částku snížení je zhotovitel povinen snížit podle smlouvy fakturovanou poměrnou část ceny za zajištění provozu a podpory díla za příslušné běžné účtovací období.

Dostupnost služby	Poměrná část měsíční ceny, kterou objednatel nebude povinen hradit
99.90 % a větší	0%
99.89 % až 99.50 %	7%
99.49 % až 99.10 %	14%
99.09 % až 98.80 %	21%
98.79 % až 98.60 %	28%
Méně než 98.60 %	35%

Nedodrží-li zhotovitel svůj závazek zajistit, že počet jednotlivých výpadků dostupnosti informačního systému bez ohledu na jejich délku v rámci běžného účtovacího období nepřekročí 2, je povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši odpovídající 10% poměrné části ceny za zajištění provozu a podpory díla připadající na dané běžné účtovací období.

IV. Činnosti nad rámec technické podpory provozu díla

Zhotovitel se zavazuje také k vykonávání činností nad rámec sjednané a shora specifikované technické podpory provozu díla, a to za cenu v místě a čase obvyklou.

Vedle ceny dle předchozího odstavce je zhotovitel oprávněn vyúčtovat také cestovné v místě a čase

obvyklé.

Cena za činnosti dle tohoto článku není součástí ceny za podporu díla nabídnuté zhotovitelem v nabídce a bude fakturována zhotovitelem samostatně. Objednatel bude řešit případné změny ceny podpory požadované objednatelem dle předchozích odstavců tohoto článku v souladu s § 222 odst. 4 zákona. č. 134/2016 Sb.

Ve Zlíně dne:

za objednatele

JUDr. Josef Valenta

Digitálně podepsal JUDr. Josef Valenta
Datum: 2023.08.15 11:05:05 +02'00'

JUDr. Josef Valenta
ředitel

V Ostravě dne:

za zhotovitele

Ing. Vladimír Měkota

Digitálně podepsal Ing. Vladimír Měkota
Datum: 2023.08.23 12:26:36 +02'00'

Ing. Vladimír Měkota
místopředseda představenstva

Mgr. Pavel Štefánik

Digitálně podepsal Mgr. Pavel Štefánik
Datum: 2023.08.23 12:45:20 +02'00'

Mgr. Pavel Štefánik
člen představenstva

Příloha č. 7: Pravidla bezpečnosti ICT objednatele