

Poskytování služeb pro provoz svolávacího systému včetně technické podpory a servisu

uzavřená podle § 1746 odst. (2) zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů
(dále jen „**Občanský zákoník**“)
(dále jen „**Smlouva**“)

Smluvní strany:

1. Fakultní nemocnice Bulovka

se sídlem: Budínova 67/2, 180 81 Praha 8 - Libeň
kterou zastupuje: Mgr. Jan Kvaček, ředitel
IČO: 0006421
DIČ: CZ00064211
bankovní spojení: Česká národní banka
č. účtu: 16231081/0710
datová schránka: n9hiez

(dále jako „**Objednatel**“, „**FNB**“ nebo též jako „**Klient**“)

a

2. O2 Czech Republic a.s.

Zapsaná: v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, sp. zn. B2322
se sídlem: Praha 4 - Michle, Za Brumlovkou 266/2, PSČ 14022
kterou zastupuje: Ing. Michaela Žatečková, na základě pověření
IČO: 60193336
DIČ: CZ60193336
bankovní spojení: Komerční Banka a.s.
č. účtu: 27-4908440207/0100
datová schránka: d79ch2h

(dále jen „**Poskytovatel**“)

(Objednatel a Poskytovatel společně též jako „**smluvní strany**“ nebo každý samostatně jako „**smluvní strana**“).

Preamble

1. Zúčastněné smluvní strany si navzájem prohlašují, že jsou oprávněny tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené, a že splňují veškeré podmínky a požadavky stanovené zákonem a touto Smlouvou.
2. Tato Smlouva upravuje práva a povinnosti mezi smluvními stranami, které vzešly z výsledku veřejné zakázky malého rozsahu s názvem „**Svolávací systém**“ (dále jen „**VZMR**“). Poskytovatel byl pro účely této Smlouvy vybrán v souladu s ustanovením § 6 a § 31 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZZVZ**“).
3. Ustanovení této Smlouvy je třeba vykládat v souladu se zadávacími podmínkami předmětné VZMR, jakož i v souladu s nabídkou Poskytovatele na plnění uvedené VZMR.
4. Poskytovatel tímto prohlašuje, že je oprávněn a schopen plnění dle této Smlouvy Objednateli po celou dobu účinnosti Smlouvy poskytovat.
5. Poskytovatel dále výslovně potvrzuje, že jsou mu známy veškeré technické, kvalitativní a jiné podmínky nezbytné k poskytování plnění dle této Smlouvy a že disponuje takovými odbornými znalostmi, které jsou k poskytování služeb nezbytné. Bude-li součástí poskytování služeb poskytnutí plnění, k němuž je nezbytné

převedení vlastnického či jiného práva, garantuje Poskytovatel, že takové plnění poskytuje se všemi právy nutnými k jeho řádnému a nerušenému nakládání a užívání objednatel.

6. Poskytovatel současně prohlašuje, že je výrobcem nebo, že má od výrobce v čl. I. odst. 1 specifikovaného otevřeného svolávacího systému bezpodmínečný souhlas s přístupem a/nebo změnám zdrojových kódů, datových struktur, rozvoji a údržbu tohoto systému, tj. že je oprávněn dle požadavků a potřeb FNB upravovat a měnit nastavení tohoto svolávacího systému, který je specifikován v Příloze č. 1 této Smlouvy, která je její nedílnou součástí.
7. Poskytovatel podpisem této Smlouvy přebírá povinnosti uvedené v čestném prohlášení k sociálně odpovědnému plnění VZMR, které je součástí nabídky Poskytovatele podané v rámci VZMR. Objednatel je oprávněn plnění těchto povinností kdykoliv kontrolovat, a to i bez předchozího ohlášení Poskytovateli. Je-li k provedení kontroly potřeba předložení dokumentů, zavazuje se Poskytovatel k jejich předložení nejpozději do 7 pracovních dnů od doručení výzvy Objednatele.

Článek I.

Předmět Smlouvy a její účel

1. Předmětem Smlouvy je na straně jedné závazek Poskytovatele sjednaným způsobem, ve smluveném rozsahu, místě a čase, na svůj náklad a nebezpečí poskytnout Objednateli službu instalace, zprovoznění a provozování otevřeného svolávacího systému **O2 KISS** (dále též jako „**Svolávací systém**“ nebo „**Systém**“) a po dobu účinnosti této Smlouvy zajistit poskytování technické podpory a servisu Systému (dále vše společně jen „**Služby**“).
2. Předmětem této Smlouvy je na druhé straně závazek Objednatele poskytovat Poskytovateli součinnost nezbytnou ke splnění jeho závazků vyplývajících z této Smlouvy, dále za řádně poskytnuté Služby zaplatit Poskytovateli dohodnutou cenu dle Článku III. této Smlouvy.
3. Pro účely této Smlouvy Systém představuje hromadný komunikační systém, který umí pracovat a komunikovat pomocí SMS, PUSH notifikací do mobilního telefonu, doručení SMS zpráv do rezidentní aplikace běžící ve Windows, hlasových zpráv i e-mailu s předdefinovanými skupinami a scénáři. Systém dále umožňuje využití dalších aktivit jako součást „traumaplánu“ a to nejen pro jeho primární účel (svolávání pracovníků při hromadných nehodách a podobných událostech), ale také další možnosti, a to např. rozesílání důležitých informací pro zaměstnance, informace o změnách časů a důležitých událostech.
4. Smluvní strany se dohodly, že Služby budou zahrnovat zejména:
 - a) dodávku, instalaci a zprovoznění Systému v místě plnění, jehož podrobná technická specifikace, je uvedena v Příloze č. 1 této Smlouvy,
 - b) ověřit při spuštění, zda poskytované Služby splňují řešení potlačující rizika v oblasti bezpečnosti webových aplikací dle doporučení OWASP z roku 2017, min. v rozsahu T10 (A1-A10).
 - c) právo objednatel užívat Systém pro své účely a svými zaměstnanci,
 - d) zajištění služeb Help DESKU (blíže viz Příloha č. 2 Smlouvy),
 - e) provádění upgrade a update Systému v návaznosti na výrobcem Systému vydané aktualizace a patche,
 - f) poskytování technické podpory a servisu Systému pro případ nezbytného řešení problematických situací a stavů Systému (blíže viz Příloha č. 2 Smlouvy),
 - g) implementace nových funkcionalit, po předchozí písemné dohodě s Objednatel.
5. Před samotným zahájením dodávky bude Poskytovatelem provedena úvodní analýza s výstupem – implementační analýza, po jejíž schválení může Poskytovatel zahájit samotnou dodávku, instalaci a zprovoznění, jejíž součástí je rovněž:
 - a) integrace na stávající systémy a datové zdroje Objednatele;
 - b) řádné otestování všech instalovaných součástí nabízeného Systému v testovacím prostředí a následně i v ostrém provozu. Aktivní dohled v průběhu testování, popřípadě na výzvu Objednatele provést úkony v rozsahu dle potřeby, ale min. v délce alespoň jednoho měsíce;
 - c) školení správců v takovém rozsahu, aby byli schopni řešit funkčnost Systému v rámci FNB, byli schopni poskytovat uživatelskou podporu pracovníkům FNB, zvládli databázové struktury Systému a byli schopni vytvářet reporty a grafické výstupy dat;

d) školení administrátorů Systému v takovém rozsahu, aby byli schopni spravovat Systém po stránce nastavování jednotlivých funkcionalit, nastavování přístupových oprávnění, uměli poskytovat podporu klíčovým uživatelům, uměli popsat požadavky jednotlivých pracovišť směrem k Poskytovateli.

U plnění dle písm. c) a d) bude Poskytovatelem pořízen a posléze po vyplnění předán zápis s jmenovitým seznamem proškolených osob a obsahem proběhlého, resp. proběhlých školení.

6. Poskytovatel garantuje po dobu platnosti Smlouvy záruku za jakost Systému a též garantuje shodu Systému s jeho dokumentací.
7. Poskytovatel se zavazuje poskytnout asistenci, analýzu a převod dat při přechodu Objednatele na konkurenční Systém jiného dodavatele za podmínek stanovených smlouvou.
8. Účelem této Smlouvy je zejména zajištění služby instalace a implementace automatického informačního a komunikačního svolávacího systému pro aktivaci traumatologického plánu (dále jen „**traumaplán**“) včetně licencí, servisní a technické podpory ve FNB.

Článek II.

Místo a doba plnění

1. **Místem plnění** Služeb dle této Smlouvy je sídlo FNB na adrese: Budínova 67/2, 180 81 Praha 8 - Libeň. Poskytovatel bere na vědomí, že v souladu s interními předpisy Objednatele nese náklady související s vjezdem motorových vozidel do místa plnění za účelem plnění této Smlouvy (dodávka, servis, údržba, jednání atp.).
2. **Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou**, platnou se dnem podpisu poslední smluvní stranou a účinnosti nabývá dnem jejího uveřejnění v registru smluv postupem podle zákona o registru smluv.
3. Poskytovatel se zavazuje dodat, instalovat, zprovoznit Systém a zahájit na něm ostrý provoz Služeb ve lhůtě do 2 měsíců ode dne nabytí účinnosti této Smlouvy s tím, že Objednatel je povinen za tímto účelem poskytnout veškerou nezbytnou součinnost. Poskytovatel se současně zavazuje, že ve výše uvedené lhůtě pro zpuštění ostrého provozu bude z jeho strany zajištěn zkušební provoz Systému v délce alespoň 1 měsíce. Před spuštěním systému do ostrého provozu Poskytovatel proškolí pověřené pracovníky Objednatele (min. 2 osoby) a předá uživatelský a administrátorský manuál k užití systému v českém jazyce alespoň v 1 Vyhotovení a současně i v elektronické verzi. Poskytovatel se dále zavazuje informovat Objednatele o nasazení/změně aktuální verze Systému a současně se zavazuje bezodkladně zaktualizovat i uživatelskou a administrátorskou dokumentaci.
4. O spuštění Systému do ostrého provozu bude sepsán mezi smluvními stranami písemný protokol potvrzující řádné provedení implementace Systému v prostředí Objednatele (dále jen „**protokol**“).
5. Poskytovatel poskytuje Objednateli Služby na HW prostředcích Poskytovatele nebo smluvních partnerů Poskytovatele lokalizovaných na území České republiky. Umístění těchto prostředků mimo tuto lokalitu je nepřipustné a považuje se podstatné porušení této Smlouvy, které Objednatele opravňuje jednostranně odstoupit od této Smlouvy.

Článek III.

Práva a povinnosti smluvních stran

1. Poskytovatel se zavazuje, že na realizaci této Smlouvy se bude podílet minimálně 2 techničtí pracovníci, kteří splňují kvalifikaci uvedenou v čl. 5, bodě 5.1 písm. c) zadávací dokumentace na plnění VZMR, a to po celou dobu plnění této Smlouvy.
2. Poskytovatel je povinen provádět související instalační práce a příp. kabelové propojení s komponenty v majetku Objednatele nebo třetích stran provádět v souladu s příslušnými právními předpisy a technickými normami.
3. Poskytovatel je povinen přizpůsobit plnění této Smlouvy charakteru místa plnění, kterým je areál zdravotnického zařízení, jež poskytuje mj. neodkladnou zdravotní péči.
4. Veškeré instalované komponenty a součásti Systému musí být vhodné pro jejich bezpečné užití ve zdravotnickém zařízení.
5. Poskytovatel odpovídá za funkčnost a bezporuchový provoz Systému po celou dobu jejich provozování dle této Smlouvy. Poskytovatel zajistí provoz Systému v režimu 7 dní v týdnu, 24 hodin denně.

6. V případě vad Systému, projevujících se zejména nefunkčností (byť i jedné jeho funkcionality), jež nelze dále využívat za účelem uvedeným v této Smlouvě, je Poskytovatel povinen každou Objednatelům písemně notifikovanou vadu Systému vyřešit způsobem uvedeným v Příloze č. 2 této Smlouvy.
7. Poskytovatel prohlašuje, že disponuje platným pojištěním odpovědnosti za škodu způsobenou třetí osobě s pojistnou částkou nejméně 700.000 Kč, a zavazuje se je udržovat v platnosti po dobu plnění Smlouvy. Objednatel potvrzuje, že při podpisu Smlouvy převzal kopii platné pojistky nebo pojistného certifikátu.
8. Objednatel je oprávněn prostřednictvím oprávněných osob provádět kontrolu funkčnosti Systému a kontrolu dodržování ustanovení této Smlouvy.
9. Objednatel se zavazuje umožnit oprávněným osobám Poskytovatele přístup na všechna místa plnění Služeb, a to na základě předchozí žádosti Poskytovatele a pouze v doprovodu oprávněné osoby Objednatel.
10. Objednatel se zavazuje zajišťovat poskytovateli součinnost nezbytnou k plnění této smlouvy a pro výkon poskytovaných služeb.
11. V případě jakékoliv modifikace, přemístění, nebo jiné změny související s předmětem plnění této Smlouvy je objednatel povinen si nechat odsouhlasit změnu odpovědnou osobou poskytovatele, která je uvedena v čl. VI. odst. 2 této Smlouvy.

Článek IV.

Cena plnění, fakturační a platební podmínky

1. Cena plnění za Služby poskytované Poskytovatelem dle této Smlouvy je stanovena dohodou smluvních stran, a to na základě cenové nabídky, učiněné Poskytovatelem v rámci nabídky k předmětné VZMR.
2. Podrobná cena plnění za poskytování Služeb dle této Smlouvy je uvedena v Příloze č. 5 této Smlouvy. V ceně plnění dle tohoto odstavce a Přílohy č. 5 Smlouvy jsou zahrnuty veškeré náklady Poskytovatele spojené s plněním předmětu této Smlouvy, není-li v této Smlouvě stanoveno jinak.
3. Objednatel se zavazuje uhradit poskytovateli jednorázovou pořizovací cenu Systému stanovenou dohodou, a to po zprovoznění Systému do ostrého provozu Poskytovatelem a otestování Objednatel na základě protokolu prostřednictvím daňového dokladu (faktury) vystaveného poskytovatelem ve výši **375 000,00 Kč bez DPH, DPH 78 750,00 Kč, 453 750,00 Kč včetně DPH**.
4. Objednatel se zavazuje po dobu platnosti této Smlouvy, od okamžiku zprovoznění Systému na základě protokolu, platit Poskytovateli za ostatní Služby paušální cenu stanovenou dohodou ve výši **5 375,00 Kč bez DPH, DPH 1 128,75 Kč, 6 503,75 Kč včetně DPH** za fakturační období, kterým je jeden měsíc, a to měsíčně zpětně za uplynulý měsíc poskytování Služeb.
5. Objednatel se zavazuje po dobu platnosti této Smlouvy, od okamžiku zprovoznění Systému na základě protokolu, platit Poskytovateli za služby odesílání SMS a poskytování hlasových zpráv, nad rámec paušální ceny dle odst. 4 tohoto článku Smlouvy, cenu dle jednotkových cen uvedených v Příloze č. 5 Smlouvy – Ceník. Faktura za tyto poskytnuté služby bude vystavena zpětně za kalendářní měsíc na základě skutečného počtu odeslaných SMS a délky hlasových zpráv, které svým počtem přesáhnou limity zahrnuté v rámci paušálních cen.
6. Objednatel vyžádané služby při řešení poskytovatelem nezaviněných havarijních stavů Systému nebo obnovy poskytovatelem nezaviněné ztráty dat Systému budou řešeny samostatnými objednávkami na základě nabídky Poskytovatele. Případný rozvoj a vývoj Systému bude řešen samostatnými dodatky ke Smlouvě včetně vypořádání autorských a majetkových práv v souladu s právními předpisy České republiky.
7. V případě využití postupu při čerpání služeb dle odstavce 6, věty první tohoto článku Smlouvy, se Objednatel zavazuje zaplatit za služby Poskytovatele pouze v případě, že byly Objednatel předem objednány, budou uvedeny ve **Výkazu činností** (Příloha č. 3 této Smlouvy) a budou písemně odsouhlaseny objednatel. Poskytovatel se zavazuje předložit objednateli Výkaz činností nejpozději třetí pracovní den následujícího (měsíčního) fakturačního období. Poskytovatel povede průběžně u každého požadavku, závady a havárie všechny informace potřebné pro Výkazy činností (počty hodin, datum a čas nahlášení, nástupu a vyřešení + vypočítaný počet hodin do odstranění havárie/závady bez časů přerušení). Objednatel se zavazuje zaslat Poskytovateli vyjádření k předloženému Výkazu činností (schválení nebo výhrady) do tří pracovních dnů od převzetí Výkazu činností. V opačném případě se považuje Výkaz činností za odsouhlasený.

8. Cena plnění bude hrazena na základě účetního dokladu – faktury, vystavené Poskytovatelem vždy měsíčně zpětně, tj. za Služby poskytnuté Poskytovatelem v předchozím kalendářním měsíci, vyjma první fakturace, kde bude fakturována i cena jednorázového plnění dle odst. 3 tohoto článku Smlouvy. V případě, že Služby nebudou poskytovány po celou dobu kalendářního měsíce, je Poskytovatel oprávněn fakturovat cenu poměrně upravenou vzhledem ke skutečnému rozsahu poskytovaných Služeb. Ustanovení předchozí věty platí obdobně i v případě, kdy Poskytovatel poskytuje Služby pouze částečně.
9. K fakturovaným cenám bude Poskytovatelem účtována daň z přidané hodnoty v zákonem stanovené výši, platné ke dni uskutečnění zdanitelného plnění. Za správnost stanovení sazby DPH a vyčíslení výše DPH odpovídá Poskytovatel.
10. Každá faktura musí splňovat náležitosti daňového dokladu stanovené zákonem č. 235/2004 Sb., o dani přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, a dále náležitosti stanovené zákonem č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů a § 435 občanského zákoníku. Objednatel obdrží vždy originál faktury v listinné podobě s jednou kopií. Přílohou první faktury musí být prostá kopie protokolu dle čl. II. odst. 4 Smlouvy.
11. Smluvní strany se dohodly na lhůtě splatnosti každé faktury v délce 60 (slovy: šedesát) kalendářních dnů ode dne jejího doručení do sídla Objednatele, uvedeného v záhlaví této Smlouvy a musí obsahovat odkaz na tuto Smlouvu.
12. Objednatel je oprávněn před uplynutím lhůty splatnosti vrátit bez zaplacení fakturu, která neobsahuje zákonem nebo touto Smlouvou stanovené náležitosti, obsahuje nesprávné údaje, není doplněna dohodnutými přílohami nebo má jiné vady v obsahu dle této Smlouvy. V průvodním dopisu k vrácené faktuře musí Objednatel vyznačit důvod vrácení. Poskytovatel je povinen podle povahy nesprávnosti fakturu opravit nebo nově vyhotovit. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti, celá 60denní lhůta splatnosti běží znovu ode dne doručení opravené či nově vyhotovené faktury do sídla Objednatele.
13. Zaplacením faktury se rozumí odepsání celé fakturované částky z účtu Objednatele ve prospěch účtu Poskytovatele.

Článek V.

Ujednání o úrovni poskytování Služeb, Help DESK, odstraňování vad svolávacího systému

1. Bližší podmínky a ujednání upravující úroveň poskytování Služeb dle této Smlouvy jsou uvedeny v Příloze č. 2 Smlouvy, která tvoří její nedílnou součást.

Článek VI.

Komunikace smluvních stran

1. Kontaktní údaje smluvních stran pro komunikaci při plnění služeb technické podpory Systému z této Smlouvy jsou:

| | |
|------------------------|-------------|
| Dispečink objednatele: | Lukáš Opava |
| Tel.: | |
| E-mail: | |

2. Osoby odpovědné k jednání ve věcech smluvních stran při plnění a výkladu závazků z této Smlouvy ve věcech technických jsou:

| | |
|-----------------|-----------------|
| Za Objednatele: | Agáta Fabianová |
| Tel.: | |
| E-mail: | |

| | |
|-------------------|--|
| Za Poskytovatele: | |
| Tel.: | |
| E-mail: | |

3. Jakákoli komunikace mezi smluvními stranami ve věcech obchodních může být učiněna osobně nebo písemně nebo e-mailem.

4. O změnách v obsazení v odpovědných osobách jsou smluvní strany povinny se vzájemně bezodkladně písemně informovat. V těchto případech není nezbytné uzavírat písemný dodatek ke Smlouvě.
5. Smluvní strany se dohodly, že běžné technické a organizační konzultace týkající se plnění této smlouvy odpovědnými osobami mohou být prováděny i telefonicky a bezplatně.
6. Pokud je ve smlouvě zmíněná **písemná** komunikace, pak se za ni považuje:
 - a) zaslání listinného dokumentu poštou nebo doručené kurýrem nebo
 - b) zaslání elektronicky podepsaného dokumentu elektronicky podepsaným e-mailem nebo prostřednictvím datových schránek.

Článek VII.

Licenční ujednání

1. Je-li za účelem poskytování Služeb dle této Smlouvy nutné zajistit k poskytování Služeb prostřednictvím svolávacího systému oprávnění k užití software (dále jen „**SW**“), Poskytovatel poskytuje touto Smlouvou Objednateli licenci k tomuto SW, a to jako licenci nevýhradní a na dobu trvání majetkových autorských práv k příslušnému SW.
2. Poskytovatel se zavazuje poskytnout/zajistit Objednateli všechny dostupné aktualizace (upgrade) SW (firmware, ovladače, obslužné SW nástroje apod.) a to minimálně po dobu poskytování Služeb dle této Smlouvy.
3. Poskytovatel prohlašuje a odpovídá za to, že plnění dle této Smlouvy, která jsou předmětem jakéhokoliv práva duševního vlastnictví je oprávněn distribuovat a poskytovat třetím osobám (vč. Objednatele). Objednatel se zavazuje po celou dobu užívání poskytnutého plnění dodržovat licenční podmínky, které jsou součástí dodaného SW.
4. Poskytovatel prohlašuje a odpovídá za to, že veškeré aktualizace a přechody na novější verze SW budou respektovat oficiální doporučení jejich výrobce a rovněž budou pocházet ze zdrojů určených výrobcem.

Článek VIII.

Sankční ujednání

1. V případě prodlení Poskytovatele s plněním svých závazků reakční doby ve lhůtách stanovených v Příloze č. 2 této Smlouvy, je objednatel oprávněn žádat a poskytovatel povinen zaplatit smluvní pokutu za každý započatý den prodlení s „nástupem na/k řešení“ přísl. druhu Incidentu, smluvní pokutu ve výši:
 - a) „Havárie“ = 4.000,- Kč
 - b) „Závada velká“ = 800,- Kč
 - c) „Závada malá“ = 400,- Kč
2. Smluvní pokutu je objednatel oprávněn účtovat pouze v těch případech, kdy nešlo o Neoprávněný incident (viz SLA S01). Smluvní pokuta pro případ prodlení Poskytovatele s odstraněním Incidentu svolávacího systému kategorie „Závada velká“ dle Přílohy č. 2 Smlouvy činí 200 Kč (slovy: dvě stě korun českých) za každý započatou hodinu prodlení s odstraněním každého Incidentu v této kategorii, a to až do doby jeho odstranění.
3. Smluvní pokuta pro případ porušení závazku Poskytovatele zajistit dostupnost Služeb, tj. že maximální kontinuální výpadek Služeb za kalendářní čtvrtletí, nesmí překročit 10 hodin za kalendářní čtvrtletí (viz bod S08 Přílohy č. 2 Smlouvy), činí částku 5 000 Kč (slovy: pět tisíc korun českých) za překročení délky kontinuálního výpadu Služeb dle uvedeného bodu Přílohy č. 2 Smlouvy v přísl. kalendářním čtvrtletí.
4. V případě prodlení poskytovatele s plněním ostatních závazků dle této smlouvy je poskytovatel povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 0,05% z pořizovací ceny služby dle čl. IV. odst. 1 této smlouvy za každý započatý den prodlení.
5. Pro případ prodlení se zaplacením faktury ve stanovené lhůtě splatnosti je Objednatel povinen zaplatit úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý započatý den prodlení s tím, že zaplacené úroky z prodlení plně kryjí i náhradu škody Poskytovatele.
6. Smluvní pokuta pro případ prodlení Poskytovatele se spuštěním svolávacího systému do ostrého provozu ve stanovené činí 20 000 Kč (slovy: dvacet tisíc korun českých) za i jen započatý den prodlení.

7. Ustanoveními o smluvních pokutách není dotčen nárok Objednatele na náhradu škody a ušlého zisku.
8. Splatnost smluvních pokut a úroků je 60 dnů od doručení sankční faktury, vystavené oprávněnou smluvní stranou smluvní straně povinné.

Článek IX.

Odpovědnost za škodu

1. Odpovědnost za škodu se řídí ustanovením § 2894 a násl. Občanského zákoníku.
2. Není-li ve Smlouvě stanoveno jinak, smluvní strana, která poruší svoji povinnost z této Smlouvy je povinna nahradit škodu tím způsobenou druhé smluvní straně. Povinnosti k náhradě škody se zproští, prokáže-li, že jí ve splnění povinnosti ze Smlouvy dočasně nebo trvale zabránila mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na její vůli. Škoda způsobená zaměstnanci nebo spolupracovníky zavázané smluvní strany nebo třetími osobami, které zavázaná smluvní strana pověří nebo zaváže k plnění svých závazků dle Smlouvy, bude posuzována jako škoda způsobená zavázanou smluvní stranou a v tomto případě je zavázaná smluvní strana povinna nahradit způsobenou škodu oprávněné smluvní straně stejně, jako by jí způsobila sama zavázaná smluvní strana. Ustanovení § 2914, věta druhá Občanského zákoníku se pro účely této Smlouvy nepoužije.
3. Překážka vzniklá z osobních poměrů smluvní strany nebo vzniklá až v době, kdy byla smluvní strana s plněním smlouvené povinnosti v prodlení, ani překážka, kterou byla smluvní strana podle Smlouvy povinna překonat, jí však povinnosti k náhradě škody nezproští.
4. Smluvní strana, která porušila právní povinnost, nebo smluvní strana, která může a má vědět, že jí poruší, oznámí to bez zbytečného odkladu druhé smluvní straně, které z toho může újma vzniknout, a upozorní ji na možné následky. Jestliže zavázaná smluvní strana tuto povinnost nesplní nebo oprávněné straně není oznámení včas doručeno, má poškozená smluvní strana nárok na náhradu škody, která jí tím vznikla.
5. Poskytovatel odpovídá Objednateli v plném rozsahu za škodu, kterou při plnění této Smlouvy způsobí na majetku Objednatele, příp. majetku třetích stran.
6. Poskytovatel je povinen na své náklady odstranit škodu a případně vzniklé následky uvedením poškozených věcí Objednatele uvedením do původního stavu, není-li to možné, nahradit škodu v penězích, a to ve lhůtě do 15 dnů od obdržení požadavku Objednatele na odstranění škody.

Článek X.

Ochrana informací, údajů a dat

1. Smluvní strany konstatují, že označí při jednání o uzavření této Smlouvy informace týkající se specifických postupů, know-how, strategických plánů a záměrů smluvních stran jako důvěrné.
2. Povinnost mlčenlivosti o důvěrných informacích a ochrany důvěrných informací podle Smlouvy se vztahuje na smluvní strany, na jejich zaměstnance, pomocníky i na všechny třetí osoby, které některá ze smluvních stran přizve podle Smlouvy nebo s předchozím písemným souhlasem smluvní strany druhé, byť i k parciálnímu jednání, nebo které se vzájemně se sdělovanými informacemi jinak seznámí.
3. Smluvní strany jsou oprávněny sdělit důvěrné informace třetí osobě pouze s předchozím písemným souhlasem druhé smluvní strany s tím, že tento souhlas je vázán na povinnost zavázat tuto třetí osobu, aby nakládala s těmito informacemi jako s důvěrnými a na souhlas této třetí osoby, že závazek přijímá, a to alespoň v rozsahu stanoveném Smlouvou; tím nejsou dotčeny povinnosti smluvních stran stanovené právními předpisy pro nakládání s informacemi označenými těmito předpisy za důvěrné.
4. Pokud jsou důvěrné informace poskytovány v písemné podobě nebo ve formě textových souborů na počítačových médiích, je předávající smluvní strana povinna upozornit přijímající smluvní stranu na důvěrnost takového materiálu jejím vyznačením alespoň na titulní stránce. Smluvní strany se zavazují zachovávat vůči třetím osobám mlčenlivost o informacích, které získají v průběhu plnění této Smlouvy vyjma situací, kdy obdrží od druhé smluvní strany písemné svolení.

5. Důvěrnými informacemi nejsou nebo přestávají být:
 - a) informace, které byly v době, kdy byly smluvní straně poskytnuty, veřejně známé, nebo
 - b) informace, které se stanou veřejně známými poté, co byly smluvní straně poskytnuty, s výjimkou případů, kdy se tyto informace stanou veřejně známými v důsledku porušení závazků smluvní strany podle Smlouvy, nebo
 - c) informace, které byly smluvní straně prokazatelně známé před jejich poskytnutím, nebo
 - d) informace, které je smluvní strana povinna sdělit oprávněným osobám na základě obecně závazných právních předpisů.
6. Poskytnutí informací na základě povinností stanovených smluvním stranám obecně závaznými právními předpisy není považováno za porušení povinností smluvních stran sjednaných v tomto článku. Poskytovatel bere na vědomí, že Objednatel jako povinný subjekt musí na základě žádosti poskytnout informace podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, a to zejména informace týkající se identifikace smluvních stran, informace o ceně a rámcovou informaci o předmětu plnění Smlouvy. Poskytnutí informací v souladu s citovaným zákonem nelze považovat za porušení povinnosti ochrany informací dle tohoto článku.
7. S odkazem na Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů), zákon č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, a dále na zákon č. 181/2014 Sb. o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti), ve znění pozdějších předpisů, se poskytovatel zavazuje učinit taková opatření, aby veškeré osoby, které se podílejí na realizaci jeho závazků z této Smlouvy, zachovávaly mlčenlivost o veškerých osobních údajích, jakož i o technických a organizačních opatřeních k jejich ochraně, o nichž se při plnění závazků dozvěděly, včetně těch, které NNB eviduje pomocí výpočetní techniky, či jinak. Toto ujednání platí i v případě nahrazení uvedených právních předpisů předpisy jinými.
8. Za porušení závazků uvedených v odst. 2. a 3. tohoto článku se považuje i využití těchto skutečností, údajů a dat, jakož i dalších vědomostí pro vlastní prospěch Poskytovatele, prospěch třetí osoby nebo pro jiné důvody.
9. Poskytnutí informací na základě povinností stanovených smluvním stranám obecně závaznými právními předpisy České republiky včetně přímo použitelných předpisů Evropské unie není považováno za porušení povinností smluvních stran sjednaných v tomto článku.
10. Za porušení závazku uvedeného v odstavci 2. tohoto článku je Poskytovatel povinen zaplatit FNB v každém jednotlivém případě smluvní pokutu ve výši 50 000 Kč (slovy: padesát tisíc korun českých). Za porušení závazku uvedeného v odstavci 3. tohoto článku je Poskytovatel povinen zaplatit FNB v každém jednotlivém případě smluvní pokutu ve výši 10 000 Kč (slovy: deset tisíc korun českých). Ujednáním o smluvní pokutě ani zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo Objednatele na náhradu škody vzniklé z porušení povinnosti, ke kterému se smluvní pokuta vztahuje.
11. Závazky smluvních stran uvedené v tomto článku trvají i po skončení této Smlouvy, nejdéle však po dobu 12 měsíců.

Článek XI.

Ukončení Smlouvy, vyhrazení změny závazku ze Smlouvy

1. Závazky dle této Smlouvy mohou zaniknout písemnou dohodou smluvních stran.
2. Každá ze smluvních stran může tuto Smlouvu písemně vypovědět, a to bez udání důvodu. Výpovědní doba činí 3 (slovy: tři) měsíce a začne běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena druhé smluvní straně, přičemž smluvní strany jsou oprávněny tuto Smlouvu vypovědět nejdříve po 1 roku její účinnosti. Smluvní strany se výslovně dohodly, že Objednatel je oprávněn tuto Smlouvu vypovědět i ve vztahu k jednotlivým systémům, přičemž předchozí ustanovení tohoto odstavce se použijí v tomto případě obdobně.
3. Kterákoliv ze smluvních stran může odstoupit od této Smlouvy v případech výslovně stanovených touto Smlouvou nebo zákonem, a to zejména ust. § 1977 a násl. a § 2001 a násl. Občanského zákoníku.
4. Pro účely této Smlouvy bude za podstatné porušení smluvních povinností považováno zejména:

- a) prodlení Objednatele s kteroukoliv platbou faktury nebo její části o více než 60 (slovy: šedesát) kalendářních dnů po lhůtě splatnosti příslušné faktury,
 - b) více než trojí prodlení Poskytovatele s odstraněním Incidentu ve stanovené lhůtě,
 - c) opakované (minimálně trojí) porušení povinností obsažených v článku X. Smlouvy upravujícím ochranu informací, údajů a dat ze strany Poskytovatele.
5. Odstoupení od Smlouvy musí být učiněno písemnou formou a prokazatelně doručeno do sídla druhé smluvní strany. Právní účinky odstoupení nastávají dnem doručení oznámení o odstoupení od Smlouvy druhé smluvní straně.
6. Zánikem závazků uvedených v této Smlouvě dohodou, výpovědí ani odstoupením od Smlouvy není dotčena platnost kteréhokoliv ustanovení Smlouvy, jež má výslovně či ve svých následcích zůstat v platnosti po zániku výše citovaných závazků. Odstoupení od Smlouvy se nedotýká práva na zaplacení smluvní pokuty, dospělého úroku z prodlení, práva na náhradu škody vzniklé z porušení smluvní povinnosti ani ujednání, které má vzhledem ke své povaze zavazovat smluvní strany i po odstoupení od Smlouvy, zejména závazku mlčenlivosti a ochrany informací, zajištění závazků a ujednání o způsobu řešení sporů.
7. Kterákoliv ze smluvních stran je oprávněna tuto smlouvu vypovědět s okamžitou platností v případě, že druhá smluvní strana hrubě poruší nebo opakovaně porušuje své smluvní závazky vyplývající z této Smlouvy a přes písemnou výzvu odmítá odstranit vady svého jednání, anebo nečiní žádné kroky k nápravě vzniklého vadného stavu, nebo v případě, že druhá smluvní strana vstoupí do likvidace anebo bude vůči ní prohlášen konkurs.
8. V případě ukončení spolupráce Objednatele s Poskytovatelem bez přechodu na nového poskytovatele se stávající Poskytovatel zavazuje poskytnout objednateli spolupráci při ukončení předmětu plnění tak, aby nedošlo k úniku jakýchkoli dat.
9. Objednatel si v souladu s ustanovením § 100 odst. 1 ZZVZ, vyhrazuje následující změny závazku ze Smlouvy týkající se možnosti změny cen Služeb uvedených v Příloze č. 5 Smlouvy, a to tak, že:
- a) smluvní strany sjednávají, že ceny „paušálních“ Služeb dle Přílohy č. 5 Smlouvy lze každoročně navýšit o inflaci. Toto navýšení může poskytovatel uplatnit tím způsobem, že navýšení je možné provést o roční změnu inflace pouze za uplynulý kalendářní rok. Při úpravě cen poskytovatel vychází z údaje o „průměrné roční míře inflace“¹ za předchozí kalendářní rok zveřejněné Českým statistickým úřadem. Zvýšení cen paušálních Služeb je Poskytovatel povinen Objednateli oznámit nejpozději do 1. dubna příslušného roku, jinak toto právo valorizovat (navýšit) ceny o roční změnu inflace pro 12měsíční období zaniká. Oznámí-li Poskytovatel zvýšení cen ve výše uvedené lhůtě, může je uplatnit (fakturovat) nejdříve za paušální služby provedené od 1. dubna 2024.
 - b) Smluvní strany dále sjednávají, že v případě, kdy Českým statistickým úřadem zveřejněný údaj o průměrné roční míře inflace za předchozí kalendářní rok bude mít zápornou hodnotu, tj. kdy bude Českým statistickým úřadem indikována za předchozí kalendářní rok záporná míra roční inflace (deflace), je Poskytovatel povinen provést propočet aktuálních cen paušálních Služeb (viz Příloha č. 5 Smlouvy) se zohledněním zjištěné záporné míry roční inflace zjištěné a zveřejněné Českým statistickým úřadem a to tak, aby jejich nová výše byla Objednateli známa nejpozději k 1. dubnu aktuálního kalendářního roku. Oznámí-li Poskytovatel tento propočet cen k výše uvedenému datu, ceny za Služby provedené od 1. dubna aktuálního kalendářního roku se řídí touto novou výší. Neoznámí-li Poskytovatel Objednateli propočet cen výše uvedeným způsobem a ve stanovené lhůtě, se výše aktuálních paušálních cen Služeb počínaje 1. dubnem aktuálního kalendářního roku, klesne o procento záporné průměrné roční míry inflace, která byla Českým statistickým úřadem zjištěna a zveřejněna za období předchozího kalendářního roku. Upravené (ponižené) ceny paušálních Služeb platí poté pro období 12 po sobě jdoucích kalendářních měsíců, počínaje 1. dubna aktuálního kalendářního roku.
10. Objednatel si v souladu s ustanovením § 100 odst. 2 ZZVZ, vyhrazuje změnu Poskytovatele v průběhu plnění VZMR na základě Smlouvy, a to v případě, kdy Smlouva bude ukončena:

¹ Průměrná roční míra inflace vyjádřená přírůstkem průměrného indexu spotřebitelských cen (průměr posledních 12 měsíců proti průměru 12 předchozích měsíců) v České republice.

- a) v případě prohlášení insolvence na Poskytovatele, vstupu Poskytovatele do likvidace, vydání rozhodnutí o úpadku na Poskytovatele, nařízení nucené správy podle jiného právního předpisu na Poskytovatele,
 - b) v důsledku právního nástupnictví v souvislosti s přeměnou Poskytovatele nebo převodem jeho závodu, popřípadě části závodu, kdy nový poskytovatel splňuje kritéria kvalifikace stanovená v zadávací dokumentaci VZMR,
 - c) v důsledku zániku právnické osoby nebo smrti fyzické osoby, která je jinou osobou, prostřednictvím níž prokazoval Poskytovatel splnění kvalifikace dle § 83 ZZVZ,
 - d) zánikem Poskytovatele, je-li právnickou osobou bez právního nástupce,
 - e) dohodou smluvních stran,
 - f) odstoupením od Smlouvy z některého důvodu uvedeného ve Smlouvě.
11. Nastane-li některý z případů popsaných v odst. 10 výše, je Objednatel oprávněn uzavřít Smlouvu na plnění VZMR s dalším účastníkem v pořadí dle výsledků hodnocení nabídek ve výběrovém řízení, a to za předpokladu, že tento účastník splnil veškeré podmínky účasti ve výběrovém řízení a další podmínky pro uzavření Smlouvy na VZMR, v takovém případě Objednatel nebude provádět nové hodnocení nabídek, ale bude vycházet z pořadí vyhodnocených nabídek v rámci výběrového řízení na VZMR. Ve vztahu k ceně plnění (jednotkovým cenám v Kč bez DPH) platí, že ve smlouvě uzavřené s dalším účastníkem výběrového řízení tyto nesmí být vyšší, než byly obsaženy v nabídce tohoto dalšího osloveného účastníka výběrového řízení na VZMR.
12. Vyhrazenou změnu dle odst. 10–11 tohoto článku Smlouvy, lze využít pouze v případě, kdy nastane některá ze situací uvedených v odst. 10 tohoto článku Smlouvy nejpozději do podpisu protokolu.

Článek XII.

Závěrečná ustanovení

1. Poskytovatel není oprávněn bez výslovného písemného souhlasu Objednatele započítat žádnou svou pohledávku proti pohledávce Objednatele, ani postoupit tuto Smlouvu či jakoukoli pohledávku, která mu vznikne podle této Smlouvy nebo v souvislosti s ní, na třetí osobu.
2. Pokud některá lhůta, ujednání, podmínka nebo ustanovení této Smlouvy budou prohlášeny soudem za neplatné, neúčinné či nevymahatelné, zůstane zbytek ustanovení této Smlouvy v plné platnosti a účinnosti a nebude v žádném ohledu ovlivněn, narušen nebo zneplatněn; a mluvní strany se zavazují, že takové neplatné či nevymahatelné ustanovení nahradí jiným smluvním ujednáním odpovídajícím původnímu úmyslu smluvních stran, které bude platné, účinné a vymahatelné.
3. Doručování písemností dle této Smlouvy se děje vždy písemně buď proti potvrzení o osobním převzetí písemnosti, nebo doporučeným dopisem s dodejkou na adresu smluvní strany uvedené v záhlaví této Smlouvy, nebo prostřednictvím datových schránek uvedených v záhlaví, nestanoví-li Smlouva jinak. Písemnost je doručena dnem osobního převzetí nebo dnem převzetí poštovní zásilkou. Za poslední známou adresou smluvní strany se považuje adresa uvedená v záhlaví této Smlouvy příp. nová adresa, kterou smluvní strana druhé straně písemně oznámila.
4. Poskytovatel souhlasí se zveřejněním údajů uvedených ve smlouvě dle zák. č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, a bere na vědomí, že Poskytovatel v případě hodnoty plnění vyšší jak 50.000 Kč bez DPH uveřejní tuto Smlouvu v Registru smluv, vyjma údajů fyzických osob smluvních stran.
5. Právní vztahy touto Smlouvou blíže neupravené se řídí Občanským zákoníkem.
6. Soudem příslušným pro všechny spory vzniklé z této Smlouvy mezi Poskytovatelem a Objednatelem je obecný soud Objednatele.
7. Poskytovatel se zavazuje smluvně zavázat své subdodavatele k dodržování stejných smluvních ujednání k jakým je povinen Poskytovatel ve vztahu k Objednateli.
8. Jakákoliv změna v této Smlouvě musí být provedena písemně formou dodatku, podepsaného oběma smluvními stranami. Uzavření písemného smluvního dodatku podle tohoto odstavce se nevyžaduje pouze v případech

výslovně uvedených v této Smlouvě. Jakákoliv ústní ujednání, týkající se plnění této Smlouvy, která nejsou písemně potvrzena oběma smluvními stranami, jsou právně neúčinná.

9. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech o stejné právní síle originálu, z nichž každá ze smluvních stran po jejím uzavření obdrží jedno vyhotovení.
10. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu v pořadí druhou podepisující se smluvní stranou a účinnosti nabývá smlouva dnem uveřejnění v registru smluv. Smluvní strany se dále dohodly, že tuto Smlouvu (plné znění včetně příloh) zašle správci registru smluv k uveřejnění prostřednictvím registru smluv Objednatel, a to včetně všech případných dohod, kterými se tato Smlouva doplňuje, mění, nahrazuje nebo ruší.
11. Zástupci smluvních stran prohlašují, že se s obsahem Smlouvy před jejím podpisem seznámili, a že s ní bezvýhradně souhlasí, na důkaz čehož připojují své podpisy.
12. Nedílnou součástí Smlouvy jsou následující přílohy:
 - Příloha č. 1 – Specifikace předmětu plnění
 - Příloha č. 2 – Ujednání o úrovni poskytování Služeb (SLA)
 - Příloha č. 3 – Výkaz činností
 - Příloha č. 4 – Ujednání o zpracování osobních údajů
 - Příloha č. 5 – Cenová nabídka

V Praze: 24.11.2023

V Praze: 20.11.2023

Elektronicky podepsáno

.....
Mgr. Jan Kvaček
ředitel

Fakultní nemocnice Bulovka
Objednatel

Elektronicky podepsáno

.....
Ing. Michaela Žatečková, na základě pověření
Key Account Manager
O2 Czech Republic a.s.
Poskytovatel

Příloha č. 1 – Specifikace předmětu plnění

| A. Základní požadavky | | |
|------------------------------|---|-----|
| 1. | Min. 1000 aktivních účastníků ve všech scénářích s možností rozšíření až na cca 3 500 (všichni zaměstnanci zadavatele) | ANO |
| 2. | min 50 souběžných hovorů | ANO |
| 3. | Mobilní aplikace Svolávacího systému dostupná na Google Play a App Store | |
| | - možnost zadávat operační stav (pohotovost vs. mimo službu) | ANO |
| | - zapínat/vypínat funkci sledování polohy | ANO |
| | - možnost využívat notifikace prostřednictvím PUSH zprávy. | ANO |
| 4. | Aplikace pro pracovní stanici (Tlustý klient): | |
| | - běžící v rezidentním prostředí Windows | ANO |
| | - možnost zobrazit zprávu svolávacího systému ve vyskakovacím okně ihned poté, co ji od něj obdrží | ANO |
| 5. | Svolávací systém bude mít možnost využití pro: | |
| | - Aktivaci traumaplánů | ANO |
| | - Svolávání personálu při urgentním příjmu | ANO |
| | - Svolávání personálu mimo urgentní příjem | ANO |
| | - Svolávání a komunikace po aktivaci traumaplánů | ANO |
| | - Krizové řízení, ochrana měkkých cílů | ANO |
| 6. | Vyrozumění formou těmito požadovanými způsoby (u způsobu SMS/ telefonních hovorů požaduje zadavatel do všech sítí operátorů): | |
| | a) SMS – min. 250 SMS za 1 měsíc – využití SMS brány poskytovatele hromadný svolávací systém (dále jen „HSS“) (u SMS je u zobrazení odesílatele místo telefonního čísla požadován alias „FN Bulovka“) | ANO |
| | b) hlasem – min. 480 telefonních hovorů za 1 měsíc – využití služby poskytovatele HSS (předpokládaná délka 1 hovoru cca 6-7 minut) | ANO |
| | c) e-mailem | ANO |
| | d) doručení zprávy do rezidentní aplikace běžící ve Windows | ANO |
| | e) PUSH notifikací do mobilního telefonu | ANO |
| | f) mobilní aplikací (dostupná na Google Play a App Store) | ANO |
| | g) předáním zprávy do systému 3-strany (např. digital signage) prostřednictvím API | ANO |
| 7. | Využití emailového serveru poskytovatele, minimálně hlavičky From a Subject a tělo zprávy odesílané elektronické pošty musí být digitálně podepsány technologií DKIM (IETF RFC 6376) | ANO |
| 8. | Požadované komunikační a svolávací kanály | |
| | Telefonický hovor s funkcí TTS (Text To Speech): | |
| | - Telefonické informování účastníků o konkrétní události | ANO |
| | - Elektronické převedení textu do mluvené řeči (TTS) | ANO |
| | - Paralelní mnohonásobné volání účastníkům | ANO |
| | - Možnost potvrzení poslechu zprávy interaktivní DTMF volbou / Pro potvrzení zprávy stiskněte X, pro odmítnutí stiskněte Y ... / | ANO |
| | - Volba dalšího scénáře dle odpovědi DTMF volbou | ANO |
| | - Jazykové provedení čeština, angličtina | ANO |
| | - Vedení hovorů- možnost sdílení odchozích hovorů | ANO |
| | Zprávy SMS: | |
| | - Automatické zasílání SMS zpráv účastníkům scénáře | ANO |
| | - Možnost požadování odpovědi na zaslou SMS a jejího automatického vyhodnocení systémem | ANO |
| | - Dle typu odpovědi se může automaticky spustit další krok scénáře (oslovení jiné skupiny adresátů libovolným způsobem a sdělením) | ANO |
| | PUSH notifikace: | |
| | - Automatické zasílání PUSH notifikace do aplikace mobilního telefonu | ANO |
| | - Podpora telefonů s OS Android a iOS | ANO |

| | | |
|------------------------------|--|-----|
| | - Možnost požadování odpovědi na zasloupanou zprávu a jejího automatického vyhodnocení systémem | ANO |
| E-mail: | | |
| | - Automatické zasílání e-mailových zpráv účastníkům scénáře | ANO |
| | - Možnost odesílat email s přílohami | ANO |
| | - Možnost vyhodnocení odpovědi | ANO |
| Zprávy na PC stanice: | | |
| | - Samostatná aplikace na PC (tlustý klient) | ANO |
| | - Automatické zasílání varovných zpráv na PC stanice | ANO |
| | - Akustické a optická vizualizace varovného hlášení na PC stanici | ANO |
| | - Možnost odpovědi dle spuštěných scénářů | ANO |
| 9. | Neomezený počet scénářů | ANO |
| 10. | Servisní podporu na dobu neurčitou dle SLA úrovně dohodnutých služeb (service level agreement, dále jen "SLA") | ANO |

| B. Požadavky na svolávací systém | | |
|---|---|---------|
| 1. | Otevřený svolávací systém – customizace na míru požadavkům zadavatele | ANO |
| 2. | Využití min. pro svolávání traumaplánu, krizového štábu, operativních porad, operativního hlasování ... atd. | ANO |
| 3. | Možnost nastavení práv až na úroveň jednotlivých typů a skupin svolávání (tzv. scénářů) | ANO |
| 4. | Možnost operativního hlasování odpovědi klávesou z telefonu pomocí tónová telefonní volba (Dual-tone multi-frequency, dále jen "DTMF") | ANO |
| 5. | Systém musí být provozován v cloudovém prostředí poskytovatele služby V případě potřeby přístupu přes server zadavatele se poskytovatel zaváže dodržovat interní pravidla zadavatele včetně podepsání Smlouvy o zřízení vzdáleného přístupu dodavatele do datové sítě zadavatele. | ANO |
| 6. | Webové řešení pro více subjektů | ANO |
| 7. | Možnost spustit svolávání z libovolného zařízení (osobní počítač (dále jen „PC“), tablet, mobil, notebook (dále jen „NB“...)) | ANO |
| 8. | Přístup k aplikaci přes webový prohlížeč min.: | |
| | a) Microsoft Edge | ANO |
| | b) Google Chrome | ANO |
| | c) Mozilla Firefox | ANO |
| 9. | Služba musí být provozovatelná s garancí poskytovatele na aktualizace aplikace pro nové verze webových prohlížečů | ✓ (ANO) |
| 10. | Nastavení práv přístupů určených uživatelů aplikace min. pro úroveň | |
| | a) superadministrace pro celou aplikaci | ANO |
| | b) administrace jednotlivých scénářů | ANO |
| | c) svolávání vybraných scénářů | ANO |
| | d) prohlížení vybraných scénářů | ANO |
| 11. | Ověření uživatele v Azure Active Directory | ANO |
| 12. | Archivaci logování spuštění a průběhů aplikace a online přístup administrátorů zadavatele k logům min. po dobu 18 měsíců. Logy musí obsahovat informace min. o činnostech | |
| | a) přihlašování a odhlašování ke všem účtům, a to včetně neúspěšných pokusů | ANO |
| | b) provedených administrátorů | ANO |
| | c) úspěšné i neúspěšné manipulace s účty, oprávněními a právy | ANO |
| | d) neprovedení činností v důsledku nedostatku přístupových práv a oprávnění | ANO |
| | e) uživatelů, které mohou mít vliv na bezpečnost informačního a komunikačního systému | ANO |
| 13. | Celou aplikaci v české lokalizaci, tedy nejen v českém jazyce ale i v české legislativě | ANO |
| 14. | Převod online napsaného libovolného textu do hlasu – česká lokalizace a odeslání účastníkům daného scénáře | ANO |

| | | |
|-----|--|-----|
| 15. | Možnost tvorby vlastních vícenásobných svolávacích scénářů (skupin uživatelů), min. dvouúrovňových, tj. možnost z jednoho scénáře volat/spouštět další samostatné scénáře | ANO |
| 16. | Možnost před spuštěním daného scénáře upravit seznam předdefinovaných svolávaných účastníků. Prvotní nastavení seznamu bude provedeno při tvorbě scénáře, další upřesnění bude umožněno před spuštěním scénáře jejich zaškrtnutím nebo odškrtnutím | ANO |
| 17. | Možnost tvorby vlastních předdefinovaných textů vlastními zaměstnanci zadavatele pro svolávání jednotlivých scénářů | ANO |
| 18. | Zpětné potvrzení svolávaného účastníka scénáře tlačítkem na mobilu z výběru předem definovaných možností | ANO |
| 19. | Automatické zpětné potvrzení o předání odeslané informace do online přehledu o průběhu svolávání | ANO |
| 20. | Možnost nastavení počtu opakování pro případ, že svolávaný nereagoval nebo byl nedostupný nebo obsazen | ANO |
| 21. | Možnost aktivace účastníka scénáře na min. 2 telefonních číslech | ANO |
| 22. | Online přehled o průběhu svolávání na jednotlivých telefonních číslech, podrobné informace o stavu volání: nezvedá / obsazeno / neexistující číslo / zvolená odpověď | ANO |
| 23. | Automatický report událostí (číselný, množstevní, grafický ...) | ANO |
| 24. | Kompletní historii průběhu události – datum a čas, uživatel, výsledky atd. min. po dobu 18 měsíců s možností odmazávání pouze starších záznamů administrátorem systému nebo automaticky dle nastaveného parametru | ANO |
| 25. | Tisk výsledků – libovolného protokolu administrátorem zadavatele z archivu se všemi náležitostmi pro archivaci (min. za posledních 18 měsíců) | ANO |

C. Požadavky na svolávací systém pro oblast "Ochrana měkkých cílů (Krizové informování a bezpečnostní upozornění při nebezpečí v areálu, budově či osobním napadení personálů).

| | | |
|----|--|-----|
| 1. | Možnost podpory spuštěním krizových scénářů SOS osobním bezpečnostním tlačítkem | ANO |
| 2. | Možnost spuštění předem nadefinovaných krizových informačních scénářů z webového rozhraní, z dotykového panelu nebo SOS osobním tlačítkem, s možností využití více nezávislých komunikačních kanálů – hlas, SMS, e-mail, PUSH notifikace, zprávy do aplikace WhatsApp, zprávy do aplikace na PC stanicích. | ANO |
| 3. | Možnost hlášení o rizikové situaci dle oblastí a zón (budovy, oddělení, areály ...) | ANO |
| 4. | Možnost integrace zařízení „tlačítko nouze“ do svolávacího systému ve smyslu možnosti automatického spuštění konkrétního krizového scénáře po stisku tlačítka nouze. | ANO |

D. Požadavky na Aplikaci pro pracovní stanici (Tlustý klient)

| | | |
|----|---|-----|
| 1. | Instalační balíček ve formátu MSI vhodný pro hromadnou a automatickou instalaci na 1800 stanic zadavatele (zadavatel k instalaci použije ManageEngine Endpoint Central). | ANO |
| 2. | Způsob konfigurace aplikace je vhodně řešený pro snadné hromadné nastavení produktu na skupinách stanic zadavatele. | ANO |
| 3. | Aplikace je přizpůsobena k běhu bez závislosti na identifikaci nebo oprávnění přihlášeného uživatele. | ANO |
| 4. | Aplikace umožňuje použití HTTP/HTTPS proxy serveru pro komunikaci se službou serveru poskytovatele pro přijímání notifikací. | ANO |
| 5. | Aplikace umožňuje push notifikace. Push notifikace je možno řídit pomocí virtuálního serveru v interní síti zadavatele za účelem šetření síťového provozu mezi klienty zadavatele a serverem poskytovatele. | ANO |

E. Ostatní požadavky

| | | |
|----|---|-----|
| 1. | Nabízený svolávací systém musí: | |
| | a) splňovat požadavky Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 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 jen „GDPR“) a Zákona o kybernetické bezpečnosti uvedené v textu návrhu Smlouvy. | ANO |
| | b) umožňovat napojení na Microsoft Azure Active Directory zadavatele, telefonní seznamy zadavatele, případně další informační systémy třetích stran provozovaných u zadavatele prostřednictvím datových standardů, kde klíčovým slovem bude osobní číslo zaměstnance zadavatele. Systém musí umožňovat | ANO |

| | | |
|----|--|---|
| | automatizovaný import dat souborem CSV. Případnou integraci bude řešit úvodní analýza. Dodavatel se zavazuje poskytnout součinnost při této integraci. | |
| | c) služba bude poskytována na HW prostředcích dodavatele, případně jeho smluvního partnera. Datové úložiště a servery pro požadovanou službu musí být umístěny na území České republiky. | ANO |
| | d) zadavatel požaduje doložit úroveň bezpečnosti poskytovaných cloudových služeb alespoň jedním dokladem aktuálně platným z těchto dokumentů/certifikátů: | |
| | • ČSN ISO/IEC 27001; | ANO |
| | • Auditní zprávu SOC 2 Type II (AT101); | NE, v současnosti probíhá nezávislý audit |
| | • ISO 27017 | ANO |
| | V souladu s § 90 odst. 3 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů je dodavatel oprávněn předložit rovnocenné řešení. | ANO |
| 2. | Zadavatel požaduje šifrovanou komunikaci TLS minimálně verze 1.2 přes internet | ANO |
| 3. | Součástí dodávky bude dodání dokumentace – uživatelského a administrátorského manuálu v elektronickém formátu a jejich aktualizace s každou nově nasazenou verzí, která přinese změny v ovládní aplikace. Dodavatel, jako poskytovatel, bude mít povinnost informovat určené pracovníky zadavatele o nasazení/změně aktuální verze svoločovacího systému | ANO |

| | | |
|---|---|-----|
| F. Požadavky na webové aplikace | | |
| Zadavatel požaduje, aby dodavatelem nabízené webové aplikace obsahovaly řešení potlačující rizika dle doporučení OWASP z roku 2017 min. v rozsahu T10 (A1-A10): | | |
| A1 – Injektování | Ke zranitelnostem injektování, např. injektováním SQL, OS a LDAP, dochází, když se jako součást příkazu nebo dotazu odesílají do interpretu nedůvěryhodná data. Útočníkova nepřátelská data mohou lstí přimět interpret k provedení nezamýšlených příkazů nebo k umožnění přístupu k datům bez řádné autorizace. | ANO |
| A2 – Chybná autentizace a správa relace | Funkce aplikací, které se vztahují k ověřování a správě relace, často nejsou provedeny správně, což útočníkům umožňuje kompromitovat hesla, klíče nebo tokeny relací anebo zneužít jiné slabiny v implementaci k tomu, aby převzali identitu jiných uživatelů. | ANO |
| A3 – Expozice citlivých dat | Mnoho webových aplikací a rozhraní API nechrání náležitě citlivá data, jakými jsou např. finanční, zdravotní a PII. Tato slabě chráněná data útočníci mohou krást či modifikovat, aby mohli provádět podvody s kreditními kartami, krádeže identity nebo jiné trestné činy. Citlivá data si zaslouží zvláštní ochranu, např. šifrování dat v klidu nebo v na cestě, stejně tak i zvláštní bezpečnostní opatření pro data v prohlížeči. | ANO |
| A4 – XML externí subjekty (XXE) | Mnoho starších nebo špatně nakonfigurovaných procesorů XML vyhodnocuje odkazy na externí entity v rámci XML dokumentů. Externí entity lze použít k odhalení interních souborů pomocí obslužné rutiny identifikátoru URI souboru, interní sdílení souborů, interní skenování portů, vzdálené spuštění kódu a útoky odmítnutí služby. | ANO |
| A5 – Nedostatečné řízení přístupů | Omezení toho, co mají povoleno ověřovaní uživatelé, často nejsou řádně vynucována. Útočníci mohou tyto nedostatky využít k přístupu k neoprávněným funkcím a / nebo datům, jako je přístup k účtům jiných uživatelů, prohlížení citlivých souborů, úprava dat ostatních uživatelů, změna přístupových práv atd. | ANO |
| A6 – Ne-zabezpečená konfigurace | Dobré zabezpečení vyžaduje mít definováno a nasazeno bezpečné nastavení aplikace, frameworků, aplikačního serveru, webového serveru, databázového serveru, platformy, cloudového úložiště, záhlaví HTTP a podrobných chybových zpráv obsahujících citlivé informace. Bezpečnostní nastavení by měla být efinována, prováděna a udržována, protože výchozí hodnoty jsou často riskantní. Všechny operační systémy, rámce, knihovny a aplikace musí být bezpečně nakonfigurovány a včas opraveny a upgradovány. | ANO |
| A7 – Cross-Site Scripting (XSS) | Chyby typu XSS nastávají tehdy, když aplikace přijme nedůvěryhodná data a odešle je webovému prohlížeči bez řádného ověření nebo escapování. XSS útočníkům umožňuje spouštět skripty v prohlížeči oběti, které mohou unést uživatelské relace, přetvořit webové stránky nebo přesměrovat uživatele na škodlivé stránky. | ANO |

| | |
|---|-----|
| A8 – Nezabezpečená deserializace Často vede ke vzdálenému spuštění kódu. I když nedostatky deserializace nemají za následek vzdálené spuštění kódu, mohou být použity k provádění útoků, včetně jejich opakování, injekčních útoků a útoků na eskalaci privilegií. | ANO |
| A9 – Použití známých zranitelných komponent Komponenty, např. knihovny, frameworky a další softwarové moduly, téměř vždy běží s nejvyššími oprávněními. Jestliže je zranitelná komponenta zneužita, útok může usnadnit závažnou ztrátu dat nebo ovládnutí serveru. Aplikace používající komponenty se známými zranitelnostmi mohou zmařit ochranu aplikací a umožnit řadu útoků a dopadů. | ANO |
| A10 – Nedostatečné protokolování a monitorování spojené s chybějící nebo neúčinnou odezvou na incident, umožňuje útočnickům další vytrvalé útoky, rozšiřovat na více systémů, manipulovat, extrahovat nebo zničit data. Většina studií porušení ukazuje, že jsou obvykle detekovány externími stranami, nikoli interními procesy nebo monitorováním. | ANO |

| G. Požadavky na provedení implementace | | |
|---|--|-----|
| 1. | Implementace bude zahrnovat poskytnutí veškerých potřebných licencí k dodanému svolávacímu systému, které jsou již zahrnuty v ceně nabídky. | ANO |
| 2. | Implementace bude zahrnovat migraci (import) stávajících potřebných dat, bude předmětem úvodní analýzy. | ANO |
| 3. | Zadavatel požaduje provedení implementace takovým způsobem, aby výsledkem implementace byly poskytovatelem služby splněny následující body: | |
| | a) vytvoření úvodní analýzy popisující detailně cílové řešení. Na základě této analýzy bude provedena implementace svolávacího systému. Dokument s procesní analýzou slouží zejména ke vzájemnému pochopení a vyjasnění všech aktivit, kterých se následná implementace svolávacího systému dotkne. Výstupem bude dokument „Implementační analýza“, který projde schvalovacím procesem zadavatele; | ANO |
| | b) provedení komplexní integrace na systémy a jiné datové zdroje zadavatele (viz integrační vazby) provozované v prostředí zadavatele a nutné k integraci daného řešení; | ANO |
| | c) řádné otestování všech instalovaných součástí nabízeného svolávacího systému v testovacím prostředí a následně i v ostrém provozu; | ANO |
| | d) školení správců HSS v takovém rozsahu, aby byli schopni řešit funkčnost systému v rámci FNB, byli schopni poskytovat uživatelskou podporu pracovištím zadavatele, zvládli databázové struktury dodávaného svolávacího systému a byli schopni vytvářet reporty a grafické výstupy dat; | ANO |
| | e) školení administrátorů systému v takovém rozsahu, aby byli schopni spravovat systém po stránce nastavování jednotlivých funkcionalit, nastavování přístupových oprávnění, uměli poskytovat podporu klíčovým uživatelům, uměli popsat požadavky jednotlivých pracovišť směrem k poskytovateli služby; | ANO |
| | f) školení klíčových uživatelů jednotlivých pracovišť objednatele, v rámci kterého si osvojí všechny úkony spojené s použitím základních funkcí HSS, byli schopni na svém pracovišti spravovat systém po stránce nastavování jednotlivých scénářů, uměli poskytovat podporu uživatelům, uměli popsat požadavky pracoviště směrem k administrátorovi systému, a to formou teoretické průpravy i praktického zaškolení na takové úrovni, aby byli schopni školit další uživatele HSS na svých pracovištích ve FNB; | ANO |
| | g) u všech školení dodání zápisů s jmenovitým seznamem proškolených osob a obsahem školení; | ANO |
| | h) předání uživatelského a administrátorského manuálu v elektronické podobě v českém jazyce; | ANO |
| | i) ověření, zda poskytované webové aplikace splňují řešení potlačující rizika v oblasti bezpečnosti webových aplikací dle doporučení OWASP z roku 2017 min. v rozsahu T10 (A1-A10); | ANO |
| | j) aktivní dohled v průběhu testování, popřípadě na výzvu zadavatele provést úkony v rozsahu dle potřeby, ale min. v délce jednoho měsíce; | ANO |
| | k) rozběh ostrého provozu | ANO |
| 4. | O provedené implementaci a jejím splnění bude sepsán akceptační protokol, který bude obsahovat popis případných nedostatků. Implementace bude považována za dokončenou až v okamžiku, kdy bude svolávací systém řádně bez závad a nedodělků fungovat v ostrém provozu a bude oběma stranami akceptována podpisem protokolu o provedení implementace | ANO |
| 5. | Poskytovatel zahájí plnění předmětu zakázky ihned od nabití účinnosti smlouvy a implementuje svolávací systém v plné míře dle výše uvedených požadavků a funkcionalit nejpozději do 1 měsíce od zahájení. | ANO |

Příloha č. 2 – Ujednání o úrovni poskytování Služeb (SLA)

Definice pojmů

A. Podpora/Support je činnost Poskytovatele poskytovaná Klientovi, která zajišťuje tyto služby:

- a) HelpDESK pro hlášení incidentů
- b) poskytování informací o připravovaných aktualizacích /instalaci update, případnou asistenci
- c) připravenost Poskytovatele realizovat servisní zásah vzdáleným přístupem
- d) poradenství k Svolávacímu systému
- e) diagnostiku a řešení problémů při užívání Svolávacího systému

B. Incidentem se rozumí nesoulad chování a skutečných vlastností Svolávacího systému s jeho dokumentací nebo specifikací.

C. Za oprávněný incident není možno považovat:

- a) nesprávné nebo nepovolené používání Svolávacího systému;
- b) jakékoliv modifikace Svolávacího systému, mimo modifikace, které Poskytovatel standardně umožňuje v rámci dodávaného Svolávacího systému;
- c) závady nebo chyby v softwaru, hardwaru, rozvodné síti, komunikačním, periferním či jiném zařízení dodaném třetími stranami;
- d) opomenutí Klienta zajistit pravidelnou údržbu hardware a/nebo software třetích stran, na kterých je Svolávací systém funkčně závislý;
- e) provedení změn v IT infrastruktuře negativně ovlivňujících funkčnost Svolávacího systému;
- f) odstraňování ochranných prvků nebo technologií chránících integritu Svolávacího systému;
- g) negarantované funkce např. chyby MS Windows atd.

D. Odstraňováním incidentů se rozumí činnost vykonávaná za účelem plného zprovoznění Svolávacího systému a odstranění příčiny incidentu nebo problému nebo za účelem aplikace náhradního řešení (WorkAroundu) – tím se rozumí z pohledu uživatele přijatelná cesta, jak problém obejít; tato cesta může být softwarová nebo organizační.

E. Kategorie incidentu je klasifikace závažnosti dopadu incidentu na uživatele a jsou následující:

- a) **Havárie** = Svolávací systém jako celek nebo jeho funkce nejsou pro uživatele dostupné a nelze pokračovat v užívání. Celková ztráta funkcionality, kdy není k dispozici žádné dočasné řešení problému.
- b) **Závada velká** = Svolávací systém jako celek nebo jeho funkce jsou pro uživatele významně omezeny, problém způsobuje závažnou ztrátu funkcionality. V používání lze pokračovat pouze omezeně, některé z klíčových funkcionalit nelze použít. Není k dispozici žádné přijatelné náhradní řešení.
- c) **Závada malá** – Svolávací systém jako celek nebo jeho funkce jsou pro uživatele dostupné, problém způsobuje omezení funkcionality. V používání lze pokračovat. Není ohroženo používání Služeb pro uživatele.

F. Aktualizace/update je služba zajišťující instalaci nových verzí Svolávacího systému nebo jeho částí.

Změna Svolávacího systému obsahující zejména:

- provedené racionalizace Svolávacího systému ze strany Poskytovatele
- legislativní změna, kterou se rozumí realizace úprav Svolávacího systému k zajištění jeho souladu s legislativními požadavky, s právními předpisy orgánů státní moci.
- dokumentaci k provedeným úpravám

G. Instalace aktualizace/update je proces k nasazení Update do provozního prostředí Klienta.

H. Provozní doba Služby je doba, po kterou je stanovena její dostupnost.

I. Pracovní hodina je hodina, čerpaná v rámci Provozní doby Služby.

S01 Řešení incidentů v dohodnutých termínech.**Popis služby****1. Inicie incidentu Klientem**

- a) Incident hlásí pověřený pracovník Klienta na HelpDesk Poskytovatele nebo na dispečinkové kontakty s tím, že provede primární klasifikaci incidentu.

- b) Klient se zavazuje využít všech technických prostředků k nahlášení incidentu pro případ, kdy by byly některé technické cesty nefunkční nebo pokud by selhalo doručení z jiného důvodu.
- c) Pro vyloučení pochybností o určení lhůt je technický zástupce Klienta povinen nahlásit incident explicitním označením „Havárie“, „Závada velká“ a „Závada malá“.
- d) V případě zadání události označením „Havárie“ nebo „Závada velká“ na Helpdesk Poskytovatele nebo emailem je nutné současně ověřit přijetí hlášení Poskytovatelem telefonicky.
- e) Popis „Havárie“ nebo „Závady velké“ musí obsahovat důležité informace o vzniklé situaci, zejména konkrétní popis nefunkčnosti a popis provedených zásahů, které by mohly mít souvislost se vznikem havárie. Klient je v případě Havárie povinen stanovit **Dispečera havárie**, který bude za Klienta s pověřeným pracovníkem Poskytovatele průběžně řešit diagnostiku, nápravu a uvedení **Svolávacího systému** zpět do provozuschopného stavu.
- f) Před nahlášením „Havárie“ nebo „Závady velké“ je Klient povinen zajistit zejména:
 - vzdálený přístup Poskytovatele k technickým prostředkům Klienta;
 - dostatečná přístupová práva Poskytovatele k technickým prostředkům objednatele, která jsou nutná pro efektivní řešení havárie;
 - součinnost formou okamžité dostupnosti kontaktní osoby pověřené řešením Havárie ze strany Klienta;
 - veškeré informace a podklady, které jsou nutné pro diagnostiku příčin havárie a její následné řešení.

2. Registrace incidentu Poskytovatele

- a) Každý zasláný incident je označen Poskytovatelem jednoznačným identifikátorem a je neprodleně registrován ve formě požadavku na HelpDesku Poskytovatele.
- b) V případě incidentu typu „Havárie“ je Poskytovatel povinen stanovit Dispečera havárie, který bude za Poskytovatele s pověřeným pracovníkem Klienta průběžně řešit diagnostiku, nápravu a uvedení Svolávacího systému zpět do provozuschopného stavu.
- c) V případě incidentu typu „Havárie“ nebo „Závady velké“ je Poskytovatel povinen o každé operaci provedené při řešení incidentu provést na Helpdesku záznam včetně času provedení operace.
- d) Poskytovatel registrované požadavky monitoruje, vyhodnocuje a přezkoumává jejich kategorizaci.
- e) V případě, kdy není mezi Poskytovatelem a Klientem shoda v kategorizaci požadavku (Poskytovatele neshledal důvod požadavek vést jako oprávněný incident), postoupí se řešení na úroveň odpovědných osob Poskytovatele a Klienta.

3. Řešení incidentu

- a) Řešení nahlášených incidentů zahájí Poskytovatel v předepsané lhůtě dle typu klasifikace, v případě „Havárie“ nebo „Závady velké“ pokračuje v jejím řešení bez neodůvodněného přerušování až do ukončení.
- b) Nástupem k řešení incidentu se rozumí zahájení prací na lokalizaci a odstranění závady nebo poskytnutí přijatelného náhradního řešení.
- c) Lhůta začíná Poskytovateli běžet od okamžiku prokazatelného doručení oznámení o incidentu.
- d) Lhůta se Poskytovateli přerušuje v případech:
 - pokud došlo k překážkám v plnění, za které Poskytovatel neodpovídá – o této skutečnosti informuje Poskytovatel Klienta písemně;
 - při neposkytnutí požadované součinnosti Klienta Poskytovateli – o této skutečnosti informuje Poskytovatel Klienta písemně;
 - rozhodnutím odpovědné osoby Klienta, poskytnuté Poskytovateli v písemné formě nebo emailem;
 - předáním písemné výzvy Poskytovatelem k převzetí incidentu Klientem, pokud není vyřešení incidentu Klientem akceptováno, pokračuje lhůta okamžikem písemného doručení zdůvodněného odmítnutí akceptace;
 - Poskytovatelem zaslánou písemnou informací objednateli o uvolnění opravné verze. Po dobu do instalace opravné verze se lhůta přerušuje. Pokud po nasazení opravné verze Klient prokáže, že opravná verze závadu neodstranila, pokračuje lhůta okamžikem písemného doručení zdůvodněného odmítnutí akceptace opravné verze.

- e) Pracovník Klienta je oprávněn se dohodnout s řešitelem Poskytovatele na jiném termínu vyřešení incidentu, než je stanoven v této Smlouvě. Tento termín pak bude zohledněn při výpočtu případných sankcí.

4. Lhůty řešení dle kategorie Incidentů

a) Havárie

- Nástup na řešení: do 1 hodiny od nahlášení havárie
Odstranění havárie: do 12 hodin od nahlášení havárie.

b) Závada velká

- Nástup k řešení: do 1 hodiny od nahlášení závady.
Odstranění závady: do 18 hodin od nahlášení závady.

c) Závada malá

- Odstranění závady: do 48 hodin od nahlášení závady.

5. Dostupnost služby

On-line služby v režimu **24x7x365**

6. Úhrada služeb pro případy Incidentů

Pokud během řešení incidentu Poskytovatel jednoznačně prokáže, že příčinou incidentu není vada Svolávacího systému (např. v případech, kdy je příčinou porucha HW, SW třetích stran, chyba obsluhy apod.), nebudou aplikovány sankce a prokazatelné náklady na řešení incidentu budou vyúčtovány v rámci ročního ceny služby, dále jen „Paušál“. Pokud byla příčinou havárie vada Svolávacího systému, jsou Služby provedeny v rámci Paušálu.

S02 Zajištění souladu Svolávacího systému s významnými legislativními požadavky

1. Úhrada služby

V případě **významných** legislativních požadavků a změn orgánů státní moci je služba **poskytována v rámci Paušálu**.

S03 Aktualizace Svolávacího systému

1. Popis služby

- a) Aktualizace Svolávacího systému realizuje Upgrade/Update Svolávacího systému včetně verzí nové generace (technologické a funkční změny Svolávacího systému, které jsou iniciovány Poskytovatelem) a vlastní instalace jsou v ceně Služeb dle této Smlouvy.
- b) V případě upgrade, který bude vyžadovat změnu systémových prostředků ICT, je Poskytovatel povinen konzultovat s úsekem IT FNB min. 3 měsíce před plánovaným nasazením takového upgrade.
- c) Aktualizace způsobující nefunkčnost Svolávacího systému budou domlouvány předem na konkrétní dobu a časový rozsah.
- d) Aktualizace provádí pověřený pracovník Klienta.

2. Dostupnost služby

On-line služba dostupná v režimu **7x24x365**

3. Úhrada služby

Služba je poskytována v rámci Paušálu.

S04 HelpDesk - běžné telefonické konzultace

1. Popis služby

Poskytování krátkých telefonických konzultací Konzultanty poskytovatele do 60 minut měsíčně.

2. Dostupnost služby

Konzultace dostupná v pracovní dny v čase 09.00 – 17.00 hod na dispečinkovém telefonním čísle +420 602 652 817

3. Úhrada služby

Služba je poskytována v rámci platby Paušálu.

S05 používání HelpDeskové aplikace

Popis služby

- Zajištění evidence incidentů a požadavků a průběhu jejich řešení Poskytovatelem.
- Záznam Hlášení a Správa požadavků na Helpdesk Poskytovatele Technickými zástupci Klienta.

• Dostupnost služby

On-line služba dostupná v režimu: **7x24x365**

• Úhrada služby

Služba je poskytována v rámci Paušálu.

S06 řešení drobných požadavků Klienta**1. Specifikace drobných požadavků na konzultace a podporu provozu:**

- konzultace a poradenství ke Svolávacího systému dle SLA S04;
- vyžádané změny nastavení Svolávacího systému, pokud si je Klient neprovádí sám.

2. Popis služby:

- a) Pověřený pracovník Klienta zašle na Helpdesk drobný požadavek;
- b) Poskytovatel požadavek zaregistruje a odešle informativní notifikaci o registraci;
- c) Poskytovatel dohodne s pověřeným pracovníkem Klienta způsob a termín řešení;
- d) Poskytovatel provede klasifikaci požadavku z hlediska časové náročnosti:
 - rozsah do 2 hodin včetně = řešení provede Poskytovatel bez nutnosti vyjádření Klienta;
 - rozsah nad 2 hodiny = řešení zahájí Poskytovatel pouze se souhlasem odpovědné osoby Klienta, kterou na rozsah prací dopředu upozorní;
- e) Poskytovatel implementuje dohodnuté řešení a předá Klientovi k odsouhlasení a z vyřešeného požadavku zašle informativní notifikaci;
- f) Pověřený pracovník Klienta buď požadavek uzavře, anebo vrátí zpět Poskytovateli k dořešení.

3. Dostupnost služby

V pracovní dny v čase **09.00 – 17.00 hod.**

4. Úhrada služby

Služba je poskytována v rámci paušálu

S07 Dostupnost Svolávacího systému**1. Popis služby**

- a) Zajištění funkčnosti Svolávacího systému nepřetržitě, tj. po dobu 24 hodin denně včetně státem uznaných dnů pracovního volna a klidu, a to tak, že dostupnost služby v každém kalendářním čtvrtletí bude činit minimálně 99,5 %.
- b) Maximální kontinuální výpadek Služeb za kalendářní čtvrtletí nesmí překročit 10 hodin.
- c) Případné plánované výpadky služby z důvodů plánované údržby sítě ohlašovat Klientovi nejméně 7 dnů předem na smluvené kontakty.
- d) Okamžitě po zjištění nefunkčnosti (havárii) Svolávacího systému zaslat informaci o této skutečnosti včetně předpokladu doby jeho opětovného zprovoznění na kontaktní místa ve FNB.

2. Dostupnost služby

On-line služba dostupná v režimu **7x24x365**.

3. Úhrada služby

Služba je poskytována v rámci Paušálu.

S08 Sankce za prodlení

1. Poskytovatel je povinen zaplatit Klientovi smluvní pokutu za nedodržení SLA sjednaných touto smlouvou takto:

- a) Pro případ nedodržení lhůty řešení incidentů jsou sjednány smluvní pokuty ve výši dle tabulky uvedené v tomto odstavci:

| Kategorie incidentu | Sankce za nedodržení lhůty |
|----------------------------|---|
| Havárie | 4.000 Kč za každý započatý den prodlení |
| Závada velká | 800 Kč za každý započatý den prodlení |
| Závada malá | 400 Kč za každý započatý den prodlení |

- b) Povinnost Poskytovatele zaplatit Klientovi sjednanou smluvní pokutu vzniká v případě každého jednotlivého vzniku prodlení se splněním povinnosti SLA, a to za každý započatý den prodlení až do splnění závazku, která je splatná do 30 (třiceti) dnů ode dne splnění předmětného závazku SLA.

Příloha č. 3 – Výkaz činností

| VÝKAZ ČINNOSTÍ | | | | | | | | |
|--|-----------------------|--------------------------------------|------------|------------|---|---------------------------------|------------|--|
| Poskytovatel | | | | | | | | |
| Období | | | | | | | | |
| Datum | Popis činnosti | | | | | | | Čas |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | Celkem hodin: | | | | | | | |
| Nahlášení havárie/závady | | Nástup řešení havárie/ závady | | Typ | Popis incidentů označených jako havárie, závada velká nebo závada malá | Vyřešení havárie/ závady | | Počet hodin do odstranění havárie/ závady |
| Datum | Čas | Datum | Čas | | | Datum | Čas | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| Typ: 1=havárie; 2=závada velká; 3=závada malá | | | | | | | | |
| Doba reakce a řešení dle servisní smlouvy- příloha č. | | | | | | | | |

Podpisem tohoto dokumentu zákazník schvaluje, že dodané služby byly dodány v požadovaném rozsahu a kvalitě. Tento doklad je podklad k fakturaci dle smlouvy č.:

| | | |
|------------|-------|--------|
| | | |
| Jméno | datum | podpis |
| Objednatel | | |

| | | |
|--------------|-------|--------|
| | | |
| Jméno | datum | podpis |
| Poskytovatel | | |

Příloha č. 4 – Ujednání o zpracování osobních údajů

Řádné plnění Smlouvy vyžaduje i zpracování osobních údajů (dále jen „**Osobní údaje**“), které bude pro Objednatele (dále „**Správce**“) provádět Poskytovatel (dále „**Zpracovatel**“). S ohledem na výše uvedené, smluvní strany uzavírají v režimu Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 ze dne 27. dubna 2016, obecného nařízení o ochraně osobních údajů (dále jen „**Nařízení**“) a ve spojení se zákonem o zpracování osobních údajů následující ujednání o zpracování osobních údajů (dále jen „**Ujednání**“).

I.

Předmět Ujednání

1. Předmětem tohoto ujednání je úprava vzájemných práv a povinností smluvních stran při zpracování Osobních údajů, které Zpracovatel získá v souvislosti s plněním předmětu Smlouvy.

II.

Podmínky zpracování Osobních údajů

1. Účelem zpracování Osobních údajů jsou údaje potřebné pro poskytování Služeb v souladu se Smlouvou a s obecně závaznými právními předpisy. V rámci poskytování Služeb dle Smlouvy bude Zpracovatel zpracovávat osobní údaje zaměstnanců Správce, tj. zejména, jméno, příjmení, titul, osobní číslo, pracoviště, pracovní zařazení, telefonické spojení, e-mail.
2. Správce zpracovává osobní údaje Subjektů údajů v rozsahu vyplývajícím z platných právních předpisů.
3. Zpracováním Osobních údajů, ve smyslu Smlouvy, se rozumí zejména jejich shromažďování, jejich ukládání a uchovávání na cloudovém úložišti, používání, třídění nebo kombinování, blokování a likvidace s využitím manuálních a automatizovaných prostředků (např. specializovaného softwaru) v rozsahu nezbytném pro zajištění řádného poskytování služeb dle Smlouvy.
4. Osobní údaje budou zpracovány po dobu poskytování Služeb a platnosti Smlouvy s tím, že ukončením Smlouvy bez dalšího zaniká i toto Ujednání. Ukončením tohoto Ujednání nezanikají povinnosti zpracovatele týkající se bezpečnosti a ochrany Osobních údajů až do okamžiku jejich protokolární úplné likvidace či protokolárnímu předání jinému zpracovateli.
5. Smluvní strany se dohodly, že zpracování Osobních údajů na základě tohoto Ujednání bude bezplatné, přičemž Zpracovatel nemá nárok na náhradu nákladů spojených s plněním tohoto Ujednání, neboť úhrada nákladů je zajištěna v rámci předmětu Smlouvy.

III.

Povinnosti Smluvních stran

1. Správce je při plnění tohoto Ujednání zejména povinen neprodleně, nejpozději však do 72 hodin od okamžiku, kdy se o něm dozvěděl, ohlašovat případná porušení zabezpečení Osobních údajů Úřadu pro ochranu osobních údajů a spolupracovat s tímto úřadem v nezbytném rozsahu.
2. Zpracovatel je při plnění tohoto Ujednání zejména povinen:
 - a) nezapojit do zpracování Osobních údajů žádného dalšího zpracovatele bez předchozího konkrétního nebo obecného písemného povolení Správce;
 - b) zpracovávat Osobní údaje pouze v souladu s tímto Ujednáním a obecně závaznými právními předpisy;
 - c) zohledňovat povahu zpracování Osobních údajů, a být Správci nápomocen pro splnění povinnosti správce, reagovat na žádosti o výkon práv subjektu údajů, jakož i pro splnění dalších povinností ve smyslu Nařízení;
 - d) zajistit, aby systémy pro automatizovaná zpracování Osobních údajů používaly pouze oprávněné osoby;
 - e) zajistit, že jeho zaměstnanci budou zpracovávat Osobní údaje pouze za podmínek a v rozsahu Zpracovatelem stanoveném a odpovídajícím tomuto Ujednání a zajistit, aby se takto všechny osoby oprávněné zpracovávat osobní údaje zavázaly písemně k mlčenlivosti, nebo aby se na ně vztahovala zákonná povinnost mlčenlivosti;

- f) na žádost Správce kdykoliv poskytnout veškeré informace potřebné k doložení toho, že byly splněny povinnosti Zpracovatele ohledně zpracování Osobních údajů;
 - g) po skončení Smlouvy, nejpozději však do 14 dnů od jejího skončení, protokolárně odevzdat Správci nebo nově pověřenému zpracovateli, ve formě požadované Správce, všechny Osobní údaje zpracované po dobu plnění této smlouvy a odstranit všechny existující kopie, není-li právními předpisy nebo Správce stanoveno jinak;
 - h) zajistit, aby Osobní údaje nemohly být při jejich předávání čteny, kopírovány, měněny nebo vymazány neoprávněnou osobou (kontrola předávání);
 - i) zajistit, aby mohlo být dodatečně prověřeno a zajištěno, zda a kým byly Osobní údaje v Systému zpracování Osobních údajů zpracovávány (kontrola zadávání);
 - j) zajistit, aby Osobní údaje byly chráněny proti náhodnému zničení nebo ztrátě (kontrola dostupnosti);
 - k) oznámit Správci bez zbytečného odkladu nejpozději však do 24 hodin porušení zabezpečení Osobních údajů;
 - l) zajistit uchovávání a ukládání osobních údajů na cloudovém úložišti odděleně od osobních údajů jiných Správců či zpracovatelů, přičemž Zpracovatel je po celou dobu trvání Smlouvy povinen zajistit, aby cloudové úložiště nebylo umístěno mimo území České republiky;
 - m) zajistit bezpečnost poskytovaných cloudových služeb a po celou dobu trvání Smlouvy udržovat platnost ověření bezpečnosti alespoň jedním z těchto dokumentů/certifikátů:
 - ČSN ISO/IEC 27001;
 - Auditní zprávu SOC 2 Type II (AT101);
 - ISO 27017.
 - n) sdělit Správci bez zbytečného odkladu po uzavření Smlouvy kontakt na pověřence osobních údajů, pokud byl či bude Zpracovatelem jmenován.
3. Pokud bude na základě písemného souhlasu Správce zapojen další zpracovatel, je Zpracovatel povinen zajistit dodržení podmínek pro zapojení dalšího zpracovatele zejm. dle čl. 28 odst. 2, 4 Nařízení.
4. Smluvní strany jsou při plnění tohoto Ujednání povinny:
- a) zavést technická, organizační, personální a jiná vhodná opatření ve smyslu Nařízení, aby zajistily a byly schopny kdykoliv doložit, že zpracování Osobních údajů je prováděno v souladu s Nařízením tak, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k Osobním údajům a k datovým nosičům, které tyto údaje obsahují, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití, přijmout všechna opatření požadovaná čl. 32 Nařízení a tato opatření podle potřeby průběžně revidovat a aktualizovat;
 - b) vést a průběžně revidovat a aktualizovat záznamy o zpracování Osobních údajů ve smyslu Nařízení;
 - c) řádně a včas ohlašovat případná porušení zabezpečení Osobních údajů Úřadu pro ochranu osobních údajů a spolupracovat s tímto úřadem v nezbytném rozsahu;
 - d) navzájem se informovat o všech okolnostech významných pro plnění předmětu tohoto Ujednání;
 - e) zachovávat mlčenlivost o Osobních údajích a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení Osobních údajů, a to i po skončení této Smlouvy;
 - f) postupovat v souladu s dalšími požadavky Nařízení a příslušných právních předpisů, zejména dodržovat obecné zásady zpracování osobních údajů, plnit své informační povinnosti, nepředávat Osobní údaje třetím osobám bez potřebného oprávnění, respektovat práva subjektů údajů a poskytovat v této souvislosti nezbytnou součinnost.

IV.

Sankce za porušení Smlouvy

1. Není-li dále sjednána jiná sankce, smluvní strany sjednaly pro případ porušení některé z povinností Zpracovatele sjednané v čl. III odst. 3. 2. Ujednání právo Správce uplatnit vůči Zpracovateli smluvní pokutu ve výši 10 000 Kč (slovy: deset tisíc korun českých) za každý případ porušení některé ze zde sjednaných povinností.
2. V případě nedodržení povinnosti vyplývající z čl. III. odst. odst. 3. 2 písm. g) Ujednání má Správce právo uplatnit vůči Zpracovateli smluvní pokutu ve výši 10.000 Kč (slovy: deset tisíc korun českých) za každý započatý den prodlení.
3. Smluvní pokuty sjednané v této smlouvě jsou splatné ve lhůtě sedmi dnů od doručení písemné výzvy oprávněné smluvní strany smluvní straně povinné ze smluvní pokuty.
4. Ujednáním o smluvní pokutě není dotčeno právo poškozené smluvní strany domáhat se náhrady škody v plné výši.
5. Zaplacení smluvní pokuty nezbavuje Zpracovatele povinnosti splnit závazek zajištěný smluvní pokutou.
6. Správce je oprávněn uplatňovat vůči Zpracovateli veškeré smluvní pokuty, na které mu bude z porušení Smlouvy Zpracovatelem vyplývat nárok dle tohoto článku, tj. i v případě kumulace smluvních pokut.
7. Vyúčtované smluvní pokuty je možné započítat vůči nároku Zpracovatele na zaplacení ceny za poskytnutí Služeb dle Smlouvy.

V.

Závěrečná ustanovení

1. Toto Ujednání nabývá platnosti a účinnosti okamžikem podpisu Smlouvy poslední ze smluvních stran.
2. Toto Ujednání zaniká ukončením Smlouvy.
3. Vztahy mezi smluvními stranami výslovně v tomto Ujednání neupravené se řídí právním řádem České Republiky a dále zejména nařízením Evropského parlamentu a Rady EU č. 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a zákonem o zpracování osobních údajů.
4. Bez ohledu na ustanovení případných mezinárodních kolizních norem jsou k řešení případných sporů mezi stranami příslušné obecné soudy České republiky.
5. Toto Ujednání lze měnit či doplňovat pouze formou číslovaných písemných datovaných dodatků Smlouvy.

Příloha č. 5 – Cenová nabídka

| | |
|--------------------------------------|------------------------|
| Název svolávacího systému (aplikace) | O2 KISS |
| Výrobce | O2 Czech Republic a.s. |

| Jednorázové plnění | | | | |
|--|--------------------|-------------------------|--------------|--------------------------|
| Název položky plnění | MJ | Cena za MJ bez DPH v Kč | Počet měsíců | Cena celkem bez DPH v Kč |
| Poskytování svolávacího systému pro aktivaci „traumaplánu“ včetně licencí, analýzy, implementace systému | Poskytnutí systému | 375 000,00 Kč | 1 | 375 000,00 Kč |

| Paušální / měsíční plnění na dobu neurčitou | | | | |
|---|--------------|-------------------------|--------------|--------------------------|
| Název položky plnění | MJ | Cena za MJ bez DPH v Kč | Počet měsíců | Cena celkem bez DPH v Kč |
| Veškeré služby technické a servisní podpory na 48 měsíců | paušál/měsíc | 4 645,00 Kč | 48 | 222 960,00 Kč |
| SMS- min. 250 SMS do sítí všech operátorů | paušál/měsíc | 250,00 Kč | 48 | 12 000,00 Kč |
| Hlasová zpráva- min. 480 telefonních hovorů do sítí všech operátorů | paušál/měsíc | 480,00 Kč | 48 | 23 040,00 Kč |

| | |
|--|----------------------|
| Celková nabídková cena všech položek bez DPH | 633 000,00 Kč |
| DPH (21 %) | 132 930,00 Kč |
| Celková nabídková cena všech položek včetně DPH | 765 930,00 Kč |

Ceny služeb v případě vyčerpání volných sms/ hovorů nad rámec měsíčního paušálu.

| | Název položky plnění | MJ | Cena za MJ bez DPH v Kč |
|---|---|---------------|-------------------------|
| 1 | SMS - nad rámec volných SMS z měsíčního paušálu v jednotlivém měsíci do všech sítí operátorů v ČR | SMS/ 1 ks | 1,00 Kč |
| 2 | SMS zprávy do zahraničí | SMS/ 1 ks | 4,00 Kč |
| 3 | Hlasová zpráva - nad rámec volných hovorů z měsíčního paušálu v jednotlivém měsíci do všech sítí operátorů v ČR | Hovor/ 1 min. | 1,00 Kč |
| 4 | Hlasová zpráva do zahraničí | Hovor/ 1 min. | 5,00 Kč |

Výše uvedené ceny bez DPH budou fakturovány s aktuální sazbou DPH.

Jednotkové ceny bez DPH zahrnují veškeré náklady dodavatele nutné k řádnému poskytnutí plnění dle podmínek stanovených ve smlouvách, které tvoří přílohu ZD.

Ceny jsou stanoveny jako maximální a nejvýše přípustné a jsou překročitelné jen za podmínek uvedených ve smlouvách.