

# RÁMCOVÁ SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

## 1. Smluvní strany

West Soft s.r.o.  
Újezdská 486/9,  
301 00 Plzeň

Zdravotnická záchranná služba  
Karlovarského kraje, p.o.

IČ: 07512431  
DIČ: CZ7512431

IČ: 00574660  
DIČ: CZ00574660

zastoupená Josefem Trefilem,  
jednatel společnosti  
(dále jen „Zhotovitel“)

zastoupená MUDr. Jiřím Smetanou  
ředitelem společnosti  
(dále jen „Objednatel“)

Smluvní strany uzavřely níže uvedeného dne, měsíce a roku tuto rámcovou smlouvu o poskytování služeb (dále jen „Smlouva“) v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, ve znění pozdějších předpisů („NOZ“).

## 2. Předmět Smlouvy

- 2.1 Předmětem této Smlouvy je poskytování IT služeb Zhotovitelem pro Objednatele.
- 2.2 Zhotovitel se zavazuje poskytovat Objednateli službu Babylon2 definovanou v „Příloze č. 1 – Specifikace a rozsah služeb“ této Smlouvy

## 3. Způsob a termíny Plnění

- 3.1 Plnění je poskytováno následujícím způsobem:
  - umožnění přístupu k a využívání webové aplikace Babylon2
  - formou e-mailové podpory
- 3.2 Popis konkrétních termínů a podmínek je definován v Příloze č. 1 této Smlouvy
- 3.3 Pokud je v této Smlouvě nebo jejích přílohách uveden termín „do 24 hodin“ je tím definována lhůta 24 hodin počítaných v rámci pracovních dnů.

- 3.4 Servisní kalendář je definován jako období mezi 8:00 a 17:00 v pracovních dnech
- 3.5 Termíny plnění se řídí tabulkou kategorizace poruch uvedenou v příloze 2. této Smlouvy
- 3.6 Objednatel bude všechny své požadavky zasílat emailem na adresu postmaster@babylon2.eu
- 3.7 V naléhavých případech bude moci Objednatel kontaktovat pohotovostní kontakt Zhotovitele.
- 3.8 Servisní smlouva se týká pouze úkolů zaslaných na výše uvedenou emailovou adresu, nebo domluvených prostřednictvím primárního, případně pohotovostního kontaktu.
- 3.9 Rozsah prací činí 4 hodiny měsíčně. Nevyužité hodiny se nepřevádí do následujícího měsíce.

#### 4. Místo plnění

- 4.1 Místo plnění jsou provozovny Zhotovitele.

#### 5. Cena za poskytované služby, způsob úhrady

- 5.1 Za poskytování IT služeb se Objednatel zavazuje hradit Zhotoviteli měsíční paušální odměnu stanovenou v Příloze č. 1 této Smlouvy.
- 5.2 Ceny za služby jsou platné v rámci dohodnutého Servisního kalendáře.
- 5.5 Sjednaná odměna bude fakturována měsíčně vždy v posledním týdnu aktuálního měsíce, pokud nebude domluveno jinak.
- 5.6 Nevyplyvá-li z vystavené faktury jinak, pak je každá faktura splatná ve třicetidenní (30) lhůtě ode dne vystavení. Pro případ prodlení s úhradou je Objednatel povinen zaplatit Zhotoviteli úrok z prodlení ve výši 0,1 % z dlužné částky za každý započatý den prodlení.
- 5.7 Ceny uvedené v této Smlouvě nebo jejich přílohách jsou myšleny bez DPH, pokud není uvedeno jinak.

#### 6. Práva a povinnosti smluvních stran

- 6.1 Zhotovitel se zavazuje dodávat kvalitní služby
- 6.2 Zhotovitel je povinen zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o kterých se v souvislosti s poskytováním IT služeb Objednateli dozví.
- 6.3 Objednatel se zavazuje vytvořit Zhotoviteli vhodné pracovní podmínky, poskytovat mu veškeré informace a podklady nezbytné k účinnému poskytování IT služeb, zejména služby správy sítě a zajistit mu efektivní součinnost svých odborných pracovníků.
- 6.4 Objednatel je povinen řádně a včas hradit své závazky vůči Zhotoviteli.

- 6.5 Objednatel je povinen zajistit součinnost veškerých subjektů, které Zhotovitel potřebuje pro řádné plnění jeho povinností vyplývajících z této Smlouvy.

## 7. Odpovědnost za škodu a vady

- 7.1 Zhotovitel odpovídá Objednateli za škodu způsobenou zaviněným porušením povinností podle této Smlouvy nebo povinností stanovené obecně závazným právním předpisem.
- 7.2 Zhotovitel neodpovídá za škodu, která Objednateli vznikne v důsledku ztráty nebo poškození dat s výjimkou ztráty nebo poškození dat, prokazatelně způsobeným plněním této Smlouvy.
- 7.3 Smluvní strany se výslovně dohodly, že celková výše náhrady škody v jedné škodní události nebo série vzájemně propojených škodných událostí, které by v příčinné souvislosti s plněním Smlouvy mohly vzniknout, se limituje u skutečné škody do výše třínásobku paušální měsíční odměny za poskytování služeb dle této Smlouvy a u ušlého zisku do výše dvojnásobku paušální měsíční odměny, které může případně vzniknout porušením povinností Zhotovitele.

## 8. Prodlení a sankce

- 8.1 Objednatel je v prodlení, jestliže nesplní řádně a včas povinnosti dle článku 5 této Smlouvy. Po dobu prodlení Objednatele je Zhotovitel oprávněn přerušit práce na předmětu plnění. Termíny plnění Zhotovitele se prodlužují o dobu tohoto prodlení.
- 8.2 Zhotovitel je v prodlení, jestliže nedodržel stanovený mezní termín úkolu a zároveň:
- nebyl řešen problém s vyšší prioritou, který splnění méně závažného problému oddálil,
  - nebyl termín splněn v důsledku na čekání na součinnost s Objednatelem.
- 8.3 Zhotovitel není v prodlení, byl-li vyčerpán hodinový fond pro podporu.
- 8.4 V případě prodlení ze strany Zhotovitele přísluší objednateli nárok na 2% slevu za každý den prodlení.

## 9. Závěrečná ustanovení

- 9.1 Doba trvání této Smlouvy je stanovena od 1.1.2024 na dobu neurčitou.
- 9.2 Ukončit Smlouvu lze dohodou smluvních stran nebo písemnou výpovědí Objednatele či Zhotovitele i bez udání důvodu s 60denní výpovědní lhůtou, která počne běžet prvním dnem měsíce následujícím po doručení písemné výpovědi.
- 9.3 V případě odstoupení od Smlouvy má Zhotovitel nárok na úhradu odměny ve smyslu článku 5 této Smlouvy za poskytování služby realizované do konce výpovědní lhůty.
- 9.4 Vzájemná práva a povinnosti z této Smlouvy vyplývající se smluvní strany zavazují vypořádat nejpozději do 15 dnů ode dne skončení její platnosti.

- 9.5 Ujednání této Smlouvy nebrání v konkrétních věcech uzavřít mezi smluvními stranami zvláštní smlouvy o jiných službách s individuálně stanovenými podmínkami.
- 9.6 Obsah Smlouvy může být měněn jen dohodou obou smluvních stran, a to vždy jen písemnými dodatky.
- 9.7 Smlouva se vyhotovuje ve dvou vyhotoveních vlastnoručně podepsaných smluvními stranami, z nichž každá strana obdrží jedno vyhotovení.

## 10. Přílohy

- 10.1 Nedílnou součástí Smlouvy jsou následující přílohy:

Příloha č. 1 – Specifikace a rozsah služeb

Příloha č. 2 – Tabulka kategorizace poruch

Příloha č. 3 – Kontaktní údaje

V Plzni dne 19.12.2023

West Soft s.r.o.

Josef Trefil, DiS.

Josef  
Trefil, DiS.

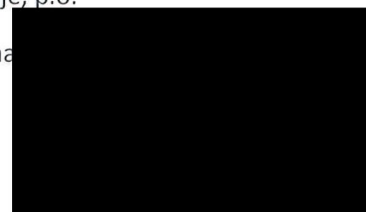
Digitálně  
podepsal Josef  
Trefil, DiS.  
Datum: 2023.12.19  
02:03:56 +01'00'

V Plzni dne 19.12.2023

Zdravotnická záchranná služba  
Karlovarského kraje, p.o.

MUDr. Jiří Smetana

09-01-2024



## Příloha č. 1 – Specifikace a rozsah služeb

Specifikace poskytovaných služeb:

Babylon 2 je webová aplikace provozovaná společností West Soft s.r.o., sloužící ke komunikaci operačních středisek záchranného systému a zdravotnických zařízení, zapojených do systému Babylon2, na vnitrostátní a mezinárodní úrovni.

Aplikace umožňuje:

1. Sestavení a odeslání datové věty sloužící k:
  - Vyžádání spolupráce vybraného poskytovatele služeb záchranného systému.
  - Ohlášení pacienta skrze místem příslušné zdravotnické operační středisko do určeného zdravotnického zařízení, do kterého má být pacient vozem zdravotnické záchranné služby transportován.
2. Předávání dodatečných informací souvisejících s řešením dané události.
3. Sledování aktuální polohy výjezdových prostředků subjektů zapojených do systému Babylon2, které jsou osazeny GPS sledovacími jednotkami a jejichž údaje jsou Zhotoviteli poskytovány.
4. Evidence průběhu komunikace řešených událostí doplněná o časová razítka a ID uživatelů účastnících se na komunikaci k dané události. Export záznamů komunikace k dané události.

Zdrojové kódy aplikace zůstávají majetkem Zhotovitele.

Cena za propojení s jedním partnerským operačním střediskem činí 7.000,- Kč bez DPH měsíčně, přičemž cena se dělí mezi obě propojená operační střediska.

Zdravotnické operační středisko ZZSKVK je propojeno s operačními středisky ILS Hof, ILS Nord Oberfpalz a s nemocnicí Erlabrun. Propojení s nemocnicí Erlabrun je poskytováno bezplatně.

Výsledná cena za službu činí celkem **7.000,- Kč bez DPH měsíčně**

### Ceny prací nad rámec Smlouvy

- Poskytování služeb nad rámec měsíční paušální platby bude účtováno dle hodinové sazby
- Požadavky a odhady náročnosti těchto prací jsou evidovány v emailové komunikaci

Cena v rámci servisního kalendáře: 1.000,- Kč / 1 hod

Cena mimo servisní kalendář: 3.000,- Kč / 1 hod

## Příloha č. 2 – Tabulka kategorizace poruch

Závažnost	Popis
1 – Show-stopper	Problém způsobí totální selhání business critical systémů, nevratnou ztrátu nebo poškození dat. Systémy není možné používat. Dočasné náhradní řešení neexistuje.
2 – Critical	Problém způsobí částečné selhání nebo silné poškození business critical systémů. Dočasné náhradní řešení neexistuje.
3 – Serious	Problém způsobí selhání nekritických součástí systému. Existuje dočasné náhradní řešení.
4 – Minor	Problém způsobí selhání nekritických součástí systému. Existuje dočasné náhradní řešení a problém může být tolerován.
5 – Cosmetic	Problém je evidován, nevyžaduje však nutnou opravu.

Závažnost	Reakční doba	Cíl	Doba vyřešení	Cíl
1 – Show-stopper	4 hod	90% včas	1 den	90% včas
2 – Critical	8 hod	90% včas	2 dny	90% včas
3 – Serious	8 hod	90% včas	3 dny	90% včas
4 – Minor	1,5 dne	-	5 dnů	-
5 – Cosmetic	5 dnů	-	2 týdny	-

## Příloha č. 3 – Kontakty

### Kontakty na straně Zhotovitele

**Osoba zodpovědná za projekt:**

[REDACTED]

**Primární kontakt, pohotovostní kontakt:**

[REDACTED]

**Sekundární kontakt, pohotovostní kontakt:**

[REDACTED]

### Kontakty na straně Objednatele

**Osoba zodpovědná za projekt:**

[REDACTED]

**Primární kontakt:**

[REDACTED]

**Kontakt vývojového oddělení:**

[REDACTED]

**Účetní:**

[REDACTED]

**Další kontakty:**