



Příloha č.2b

Servisní smlouva

uzavřená v souladu se zákonem č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů, v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, zákonem č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů“) mezi:

Číslo smlouvy poskytovatele 24/938/DID

Číslo smlouvy objednatele

Smluvní strany

Objednatel	Zdravotnická záchraná služba Královéhradeckého kraje příspěvková organizace zapsaná v obchodním rejstříku pod spisovou značkou Pr 829 vedená u Krajského soudu v Hradci Králové
IČO	48145122
se sídlem	Hradecká 1690/2A, 500 12 Hradec Králové
zástupce	MUDr. Libor Seneta, ředitel
bankovní spojení	anonymizováno
číslo účtu	anonymizováno

dále jako „objednatel“ a

Poskytovatel	MONET+,a.s Obchodní společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Brně, pod spisovou značkou B3351
IČO	26217783
DIČ	CZ26217783
se sídlem	Za Dvorem 505, 763 14 Zlín - Štípa
statutární zástupce	Ing. Břetislav Endrys – předseda představenstva ing. Jan Vavrys – člen představenstva
bankovní spojení	anonymizováno
č. účtu	anonymizováno

dále jen „**poskytovatel**“ na straně druhé; objednatel a poskytovatel dále také jako „**smluvní strany**“



Článek I Úvodní ustanovení

1. Tato smlouva je uzavírána smluvními stranami na základě výsledku zadávacího řízení veřejné zakázky zadávané objednatelem a nazvané **Kybernetická bezpečnost informačních a komunikačních technologií ZZS KHK- Autentizace uživatelů pomocí čipové karty**, která byla uveřejněna ve Věstníku veřejných zakázek pod evidenčním číslem Z2024-005869 (dále jen „veřejná zakázka“), a to za účelem poskytování služeb v souvislosti s přípravou a realizací projektu s názvem **„Kybernetická bezpečnost IS Zdravotnické záchranné služby Královéhradeckého kraje“**, reg. číslo CZ.06.01.01/00/22_003/0000037
2. Tato smlouva navazuje na smlouvu na komplexní dodávka a implementace technologií, dodávky SW, HW a infrastruktury pro autentizaci uživatelů pomocí čipové karty (dále jen „SoD“) uzavřenou mezi smluvními stranami na základě veřejné zakázky dle odst. 1 tohoto článku.
3. Poskytovatel prohlašuje, že je plně způsobilý k řádnému a včasnému provádění služeb dle této smlouvy, že se detailně seznámil s rozsahem a povahou předmětu smlouvy, a to tak že jsou mu známy veškeré relevantní technické, kvalitativní a jiné podmínky nezbytné k jeho realizaci, a že disponuje takovými kapacitami a odbornými znalostmi, které jsou nezbytné pro realizaci předmětu smlouvy za dohodnuté maximální smluvní ceny uvedené v této smlouvě. Pověří-li poskytovatel plněním smlouvy či její části jinou osobu, má se za to, že plnění realizuje sám.
4. Poskytovatel prohlašuje, že není předlužen a není mu známo, že by bylo vůči němu zahájeno insolvenční řízení. Dále prohlašuje, že vůči němu není v právní moci žádné soudní rozhodnutí, či rozhodnutí správního, daňového či jiného orgánu na plnění, které by mohlo být důvodem soudní exekuce na majetek poskytovatele a že takové řízení nebylo vůči němu zahájeno.
5. Zhotovitel prohlašuje, že je odborně způsobilý k zajištění předmětu plnění podle této smlouvy
6. Smluvní strany určují následující osoby jako kontaktní osoby pro plnění této smlouvy:

Za objednatele: anonymizováno

Za zhotovitele: anonymizováno

Požadavek na servis bude přednostně ohlašován prostřednictvím rozhraní HelpDesk provozovaného zhotovitelem na adrese : anonymizováno přičemž přístup do HelpDesku bude objednateli zhotovitelem zřízen. V případě nedostupnosti HelpDesku či jiné závažné okolnosti bude požadavek na provedení servisní činnosti ohlašován:

telefonicky na telefonní číslo: : anonymizováno

e-mailem na e-mailovou adresu: : anonymizováno

7. Změní-li se kontaktní osoba jedné ze smluvních stran, je tato strana povinna sdělit jméno nové kontaktní osoby druhé smluvní straně nejpozději do dvou dnů ode dne, kdy došlo ke změně (v tomto případě postačuje forma e-mailu).

Odpovědné veřejné zadávání

Poskytovatel dále prohlašuje, že po celou dobu realizace této smlouvy zajistí:

- a) plnění veškerých povinností vyplývajících z právních předpisů České republiky, zejména pak z předpisů pracovněprávních, předpisů z oblasti zaměstnanosti a bezpečnosti ochrany zdraví při práci, a to vůči všem osobám, které se na plnění veřejné zakázky podílejí; plnění těchto povinností zajistí i u svých poddodavatelů;



- b) sjednání a dodržování smluvních podmínek se svými poddodavateli srovnatelných s podmínkami sjednanými v této smlouvě, a to v rozsahu výše smluvních pokut a délky záruční doby;
- c) řádné a včasné plnění finančních závazků svým poddodavatelům, kdy za řádné a včasné plnění se považuje plné uhrazení poddodavatelem vystavených faktur za plnění poskytnutá k plnění veřejné zakázky, ve sjednaných termínech a zcela v souladu se smluvními podmínkami uzavřeného smluvního vztahu s poddodavatelem;
- d) minimální produkci všech druhů odpadů, vzniklých v souvislosti s realizací předmětu smlouvy a v případě jejich vzniku bude přednostně a v co největší míře usilovat o jejich další využití, recyklaci a další ekologicky šetrná řešení, a to i nad rámec povinností stanovených zákonem č. 541/2020 Sb., o odpadech.

Článek II Předmět smlouvy

1. Předmětem této smlouvy je závazek poskytovatele poskytovat servis díla zhotoveného a blíže specifikovaného na základě související a uzavřené SoD, a to nad rámec záruky, jak je definována ve SoD a této smlouvě, a to v souladu se všemi závaznými právními předpisy, jakož i sjednanými podmínkami, a současně závazek objednatele hradit za poskytovaný servis díla cenu ve výši a za podmínek sjednaných touto smlouvou.
2. Podrobně je předmět smlouvy a podmínky poskytování služeb specifikován v příloze č. 1 smlouvy

Článek III Doba a místo plnění

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, nebo do dne zániku účinnosti této smlouvy v souladu s článkem IX této smlouvy.
2. Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami, účinnosti smlouva nabývá dnem jejího uveřejnění v registru smluv v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů (dále také „zákon o registru smluv“). Zveřejnění dle předchozí věty zajistí objednatel. Poskytovatel bere na vědomí a výslovně souhlasí s tím, že smlouva včetně příloh a případných dodatků bude zveřejněna v souladu se zákonnými požadavky, zejména zákonem o registru smluv.
3. Místem plnění a místem kontaktním pro veškerou agendu v rámci předmětu plnění této smlouvy poskytovatelem je specifikováno v příloze č. 1 smlouvy.

Článek IV Cena

1. Cena za poskytování servisu díla je uvedena v příloze č. 2 smlouvy – nabídková cena.
2. Dohodnutá cena zahrnuje v celém rozsahu veškeré práce a náklady poskytovatele spojené s řádnou realizací služeb dle této smlouvy. Cena za realizaci nebude po dobu do ukončení smlouvy předmětem zvýšení, pokud tato smlouva výslovně nestanoví jinak.



3. Změna dohodnuté ceny je možná pouze v případě, že dojde ke změnám zákonných sazeb DPH. Úprava se mimo případů změn DPH provede písemným dodatkem k této smlouvě. V případě rozšíření rozsahu služeb musí být dodatek uzavřen před zahájením prací poskytovatelem. Poskytovatel není povinen poskytnout služby rozšířeného rozsahu před uzavřením dodatku ve smyslu tohoto ustanovení.

Článek V Platební podmínky

1. Cena za poskytnuté služby bude hrazena vždy v české měně **čtvrtletně zpětně za uplynulé kalendářní čtvrtletí (zúčtovací období)** na základě daňových dokladů (faktur) vystavených poskytovatelem v tištěné nebo elektronické formě a doručené objednateli do 15 dnů od uplynutí příslušného zúčtovacího období. V případě neúplného zúčtovacího období bude účtována alikvotní část ceny za poskytnuté služby.
2. Lhůta splatnosti faktury je dohodou stanovena na **30 kalendářních dnů** ode dne jejího doručení objednateli. Faktura bude doručena doporučenou poštou nebo osobně oprávněnému zaměstnanci objednatele proti písemnému potvrzení.
3. Faktura – daňový doklad musí splňovat veškeré náležitosti dle zákona č. 563/1991 sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.
4. Faktura musí kromě zákonem stanovených náležitostí pro daňový doklad obsahovat také:
 - a) číslo a datum vystavení faktury,
 - b) číslo smlouvy objednatele a datum jejího uzavření, číslo veřejné zakázky,
 - c) název a registrační číslo projektu: „**Kybernetická bezpečnost IS Zdravotnické záchranné služby Královéhradeckého kraje**“, reg. číslo Z.06.01.01/00/22_003/0000037,
 - d) předmět plnění a jeho přesnou specifikaci ve slovním vyjádření (nestačí pouze odkaz na číslo uzavřené smlouvy),
 - e) označení banky a číslo účtu, na který musí být zapláceno (pokud je číslo účtu odlišné od čísla uvedeného v této smlouvě, je zhotovitel povinen o této skutečnosti informovat objednatele),
 - f) číslo a datum předávacího protokolu podepsaného zástupci obou smluvních stran. (předávací protokol bude přílohou faktury),
 - g) lhůtu splatnosti faktury,
 - h) název, sídlo, IČO a DIČ objednatele a zhotovitele,
 - i) jméno a vlastnoruční podpis osoby, která fakturu vystavila, včetně kontaktního telefonu a e-mailu.
5. Daňový doklad je považován za proplacený datem odepsání příslušné finanční částky z účtu objednatele ve prospěch čísla účtu zhotovitele
6. Poskytovatel dále prohlašuje a potvrzuje, že k datu podpisu této smlouvy není označen správcem daně za nespolehlivého plátce a současně prohlašuje a zavazuje se za to, že veškeré bankovní účty jím uváděné při smluvním styku s objednatel, již byly správci daně řádně oznámeny a jsou řádně zveřejněny v Registru plátců DPH v souladu se zákonem o dani z přidané hodnoty (dále jen „spolehlivý bankovní účet“).
7. V případě, že se účet poskytovatel ukáže být jiným než spolehlivým bankovním účtem, nejedná se v případě vystavení faktury dle dohody smluvních stran o řádně vystavený daňový doklad ve



smyslu této smlouvy a objednatel je oprávněn takový daňový doklad odeslat zpět zhotoviteli k vystavení nového řádného dokladu.

8. Poskytovatel se zavazuje v případě, kdy nastane či se projeví jakákoli změna v prohlášení uvedeném v předchozích odstavcích a/nebo nastane či se projeví jakákoli okolnost zakládající potenciální riziko ručení objednatele za zhotovitelem nezaplacenou daň ve smyslu zákona o DPH, bez zbytečného odkladu o takovéto skutečnosti písemně informovat objednatele a dále se zavazuje zjednat co možná nejdříve nápravu tak, aby správce daně objednatele z titulu ručení nevyzval k poskytnutí plnění za zhotovitele.
9. Smluvní strany se dohodly, že pokud nastane jakákoli okolnost zakládající riziko vzniku ručení za nezaplacenou daň zhotovitele předpokládaná zákonem o dani z přidané hodnoty, zejména že zhotovitel bude označen v Registru plátců DPH správcem daně jako nespolehlivý plátcem či zhotovitel bude žádat splnění závazku na jiný než spolehlivý bankovní účet, objednatel je oprávněn nikoli však povinen využít institutu zvláštního způsobu zajištění daně ve smyslu ust. § 109a zákona o dani z přidané hodnoty (či jakéhokoli jiného shodného či obdobného nahrazujícího institutu obsaženého v budoucích změnách příslušného právního předpisu) a zaplatit část svého závazku odpovídající výši daně z přidané hodnoty z konkrétního zdanitelného plnění na příslušný depozitní účet správce daně zhotovitele. Postup dle tohoto odstavce se považuje za řádné splnění závazků objednatele uhradit sjednanou smluvní cenu a souvisejících plnění dle této smlouvy.

Článek VI

Práva a povinnosti smluvních stran

1. Poskytovatel se zavazuje respektovat a dodržovat bezpečnostní politiku objednatele v rámci objednatelem nastaveného systému řízení bezpečnosti informací (dále jen „systém řízení bezpečnosti informací“). Objednatel s tímto systémem bezpečnosti informací seznámí poskytovatele před zahájením plnění dle této smlouvy a tento systém bezpečnosti informací je pro poskytovatele závazný po celou dobu plnění předmětu této smlouvy.
2. Po skončení realizace plnění je poskytovatel povinen vrátit objednateli veškeré zapůjčené materiály, které pro svoji činnost od objednatele obdržel, pokud se obě strany nedohodnou jinak.
3. Po skončení realizace plnění je poskytovatel povinen předat objednateli veškerá data související s předmětem plnění a to v elektronické podobě.
4. Poskytovatel má za povinnost uchovat v tajnosti veškerá obchodní tajemství objednatele (dále jen „obchodní tajemství“), osobní údaje a citlivé osobní údaje dle „Nařízení Evropského parlamentu a Rady 2016/679, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů - GDPR“ a další informace týkající se objednatele, které v souvislosti s poskytováním předmětu plnění dle této smlouvy objednatel sdělí poskytovateli (dále jen „důvěrné informace“) a nepoužít je k jinému účelu než k plnění závazků podle této smlouvy, nepoužít je ve svůj prospěch, ve prospěch třetí osoby nebo v neprospěch objednatele ani je nesdělít žádné jiné osobě a učinit vše potřebné pro jejich ochranu a zamezení jejich zneužití. Smluvní strany dále ujednaly, že poskytovatel má v souvislosti s ujednáním dle tohoto odstavce této smlouvy zejména povinnost zajistit:
 - a) mlčenlivosti vůči třetím osobám o veškerých skutečnostech, o nichž se dozvěděl v souvislosti s výkonem činnosti na základě této smlouvy;
 - b) že obchodní a technické informace, které mu byly svěřeny objednatelem či osobou pověřenou objednatelem, nepřístupní třetím osobám bez písemného souhlasu objednatele a nepoužije pro jiné účely než plnění předmětu a podmínek této smlouvy;
 - c) že zabezpečí před nepovolanými osobami takové informace, které tvoří nebo mohou



tvořit obchodní tajemství a takové, které případně spadají pod ochranu zák. č. 148/1998 Sb., o ochraně utajovaných skutečností a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů;

- d) povinnost mlčenlivosti osob, které pověří plněním této smlouvy, tj. zaměstnanců poskytovatele a dalších osoby, které poskytovatel použije či pověří v souvislosti s poskytováním plnění dle této smlouvy (poddodavatelé);
 - e) uložení veškerých dat, která budou užitá v průběhu provádění servisních služeb, v souladu s účelem a za podmínek dle této smlouvy, a to zejména tak aby nedošlo k jejich zneužití třetí osobou;
 - f) přijetí takových technických a organizačních opatření s tím spojených, kterým bude zabezpečeno zneužití informací a dat, která budou užitá v průběhu provádění díla, třetí osobou.
5. Pokud je sdělení důvěrných informací třetí osobě nezbytné pro plnění závazků poskytovatele vyplývajících mu z této smlouvy, může poskytovatel tyto důvěrné informace poskytnout pouze s předchozím písemným souhlasem objednatele a to za předpokladu, že tato třetí osoba písemně potvrdí svůj závazek zachování mlčenlivosti a důvěrnosti informací, které jí byly sděleny. V případě porušení závazku zachování mlčenlivosti a ochrany důvěrných informací ze strany této třetí osoby, je za toto porušení odpovědný v plném rozsahu poskytovatel.

Článek VII

Odpovědnost za vady a záruka

1. Poskytovatel odpovídá za to, že předmět plnění bude realizován podle podmínek smlouvy a v souladu s obecně závaznými právními předpisy a normami platnými pro tento předmět s požadavky veřejnoprávních orgánů. Poskytovatel odpovídá za vady zjevné, skryté i právní, které má dílo v době jeho předání objednateli jakož i za vady, které se na předmětu díla vyskytnou v záruční době.
2. Poskytovatel není zodpovědný za vady, které byly způsobeny použitím podkladů poskytnutých objednatelem a poskytovatel ani při vynaložení odborné péče nemohl zjistit jejich nevhodnost nebo na nevhodnost objednatele upozornil a ten na jejich použití trval. Poskytovatel též není zodpovědný za obsah vložený objednatelem.
3. Poskytovatel poskytuje záruku na veškeré plnění servisu díla v délce **12 měsíců**.
4. Zaplacením smluvní pokuty není dotčen nárok objednatele na náhradu škody způsobené mu porušením povinnosti poskytovatele, na niž se sankce vztahuje.
5. Nárok na smluvní pokutu nebo na náhradu škody dle tohoto článku objednateli nevznikne, pokud k prodloužení poskytovatele dojde z důvodu na straně objednatele, bez zavinění na straně poskytovatele nebo vlivem okolností vylučujících odpovědnost podle § 2913 odst. 2 občanského zákoníku.
6. Objednatel má právo uplatnit veškeré zákonné reklamační nároky. Volba reklamačního nároku je věcí objednatele.

Článek VIII

Sankce

1. Ocitne-li se objednatel v prodloužení s placením faktury, je povinen zaplatit poskytovateli za každý den prodloužení smluvní pokutu ve výši 0,1 % z dlužné částky.
2. V případě prodloužení poskytovatele s odstraněním závad dle čl. II odst. 3 sjednávají smluvní



strany smluvní pokutu ve výši 500 Kč, a to za každý započatý den prodlení poskytovatele.

3. V případě porušení povinností zhotovitele uvedených v čl. VI odst. 4 této smlouvy je zhotovitel povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000 Kč za každý jednotlivý případ, není-li jinými ustanoveními této smlouvy výslovně uvedeno jinak.
4. V případě porušení povinností zhotovitele uvedených v čl. X odst. 10 této smlouvy je zhotovitel povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000 Kč za každý jednotlivý případ, není-li jinými ustanoveními této smlouvy výslovně uvedeno jinak.
5. Smluvní pokuta a úrok z prodlení jsou splatné do 30 dní ode dne doručení písemného vyúčtování příslušné výše povinné straně.
6. Zaplacením jakékoli smluvní pokuty není dotčen nárok objednatele na náhradu škody, objednatel má nárok na náhradu škody vedle smluvní pokuty v plné výši. Zaplacením smluvní pokuty není dotčena povinnost splnění povinnosti, která je prostřednictvím smluvní pokuty zajištěna.

Článek IX Ukončení smlouvy

1. Smluvní strany mohou ukončit smlouvu na základě písemné dohody podepsané oběma smluvními stranami.
2. Objednatel je oprávněn s okamžitou platností smlouvu vypovědět z těchto důvodů:
 - a) poskytovatel není schopen poskytovat některé ze služeb objednateli, a to ode dne, kdy poskytovatel písemně prohlásí objednateli, že není schopen službu poskytovat,
 - b) poskytovatel je v prodlení s poskytnutím služeb objednateli po dobu delší než 96 hodin,
 - c) poskytovatel opakovaně podstatným způsobem porušil smluvní podmínky vymezené touto smlouvou, na které byl objednatel upozorněn.
3. Objednatel je oprávněn vypovědět smlouvu i bez uvedení důvodu, a to s výpovědní lhůtou 2 měsíce, která začíná běžet od prvního dne následujícího měsíce od přijetí oznámení.
4. Poskytovatel po dobu 4 let může tuto smlouvu vypovědět z důvodu, že objednatel je v prodlení s úhradou faktury poskytovatele za poskytnutí služeb déle než dva měsíce oproti datu splatnosti této faktury, a objednatel byl na její neuhrazení písemně poskytovatelem upozorněn spolu s možným důsledkem výpovědi této smlouvy a po tomto upozornění ji ani do jednoho týdne neuhradil. Výpovědní lhůta je 2 měsíce a začíná běžet od prvního dne následujícího měsíce od přijetí oznámení.
5. Po uplynutí doby 4 let může Poskytovatel vypovědět smlouvu i bez uvedení důvodu s výpovědní dobou 6 měsíců, která začíná běžet od prvního dne následujícího měsíce od přijetí oznámení.

Článek X Závěrečná ujednání

1. Poskytovatel je rovněž povinen poskytnout veškerou nezbytnou součinnost pro výkon finanční kontroly ve smyslu ust. § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů, a to v souvislosti s prováděním díla dle smlouvy.
2. Poskytovatel je povinen uchovávat veškerou dokumentaci nejméně po dobu 10 let od finančního ukončení projektu. Poskytovatel je povinen minimálně do konce roku 2034 poskytovat požadované



informace a dokumentaci související s realizací projektu zaměstnancům nebo zmocněncům pověřených orgánů (CRR, MMR ČR, MF ČR, Evropské komise, Evropského účetního dvora, Nejvyššího kontrolního úřadu, příslušného orgánu finanční správy a dalších oprávněných orgánů státní správy) a je povinen vytvořit výše uvedeným osobám podmínky k provedení kontroly vztahující se k realizaci projektu a poskytnout jim při provádění kontroly součinnost.

3. Poskytovatel prohlašuje, že si je vědom, že ve smyslu ust. § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole, ve znění pozdějších předpisů, povinen spolupůsobit při výkonu finanční kontroly.
4. Tuto smlouvu lze měnit nebo doplňovat po dohodě smluvních stran pouze písemnými, očíslovanými dodatky, podepsanými oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
5. Tato smlouva bude podepsána elektronicky.
6. Poskytovatel dále prohlašuje, že on sám či poddodavatel, který se podílí na plnění této smlouvy z více než 10 % hodnoty této smlouvy není osobou, na kterou se vztahují mezinárodní sankce dle zákona č. 69/2006 Sb., o provádění mezinárodních sankcí, ve znění pozdějších předpisů ve spojení s čl. 5k nařízení Rady (EU) č. 833/2014 ze dne 31. června 2014, o omezujících opatřeních vzhledem k činnostem Ruska destabilizujícím situaci na Ukrajině, ve znění nařízení Rady (EU) č. 2022/578 ze dne 4. dubna 2022 a zároveň že žádné finanční prostředky, které obdrží za plnění dle této smlouvy, nepoužije v rozporu s mezinárodními sankcemi uvedenými v § 2 zákona č. 69/2006 Sb., o provádění mezinárodních sankcí, ve znění pozdějších předpisů, zejména, že tyto finanční prostředky přímo ani nepřímo nezpřístupní osobám, subjektům či orgánům s nimi spojeným uvedeným v sankčních seznamech v souvislosti s konfliktem na Ukrajině nebo v jejich prospěch. **Poskytovatel se zavazuje, že jakoukoli změnu skutečností, která bude mít vliv na skutečnosti dle tohoto odstavce, oznámí písemně objednateli do 5 pracovních dnů od okamžiku, kdy se o této skutečnosti dozví.**

Přílohy:

příloha č. 1 smlouvy – Servisní podmínky.

příloha č. 2 smlouvy – Nabídková cena

Za objednatele

Za poskytovatele

V Hradci Králové dne 2.5.2024

Ve Zlíně dne 19.4.2024

anonymizováno

anonymizováno

MUDr. Libor Seneta, ředitel

Ing. Břetislav Endrys, předseda představenstva

anonymizováno

Ing. Jan Vavrys, člen představenstva



PŘÍLOHA Č. 4: SERVISNÍ SLUŽBY

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

OBSAH

Obsah	1
Seznam příloh.....	1
Využití zdroje.....	1
Seznam tabulek	1
Seznam zkratk a pojmů	2
1 Předmět plnění	3
2 Výchozí stav	3
3 Požadavky na servisní služby	4
3.1 Poskytované služby.....	4
3.2 Podmínky poskytování služeb.....	4
3.3 Ostatní podmínky	5
4 Úroveň požadovaných služeb	7
5 Místa plnění	8
6 Ostatní podmínky.....	9
Konec základní části dokumentu.....	10

SEZNAM PŘÍLOH

Nejsou.

VYUŽITÉ ZDROJE

[1] Technická specifikace

SEZNAM TABULEK

Tabulka 1: Seznam zkratk a pojmů.....	2
Tabulka 2: Úroveň požadovaných služeb	7



Tabulka 3: Místa plnění 8

SEZNAM ZKRATEK A POJMŮ

Zkratka/pojem	Význam
365x7x24	Poskytování služeb 365 dní v roce, 24 hodiny denně, 7 dnů v týdnu
DB	Databáze
DC	Datové centrum
EU	Evropská unie
HW	Hardware
ICT	Informační a komunikační technologie
IROP	Integrovaný regionální operační program
IS	Informační systém
OS	Operační systém
PD	Projektová dokumentace
SF EU	Strukturální fondy Evropské unie
SLA	Úroveň a podmínky poskytování služeb technické a technologické podpory
SoD	Smlouva o dílo
SW	Software
VŘ	Výběrové řízení
VZ	Veřejná zakázka
ZD	Zadávací dokumentace
ZOS	Zdravotnické operační středisko
ZVZ	Zákon o zadávání veřejných zakázek
ZZOS	Záložní zdravotnické operační středisko
ZZS KHK	Zdravotnická záchranná služba Královéhradeckého kraje

Tabulka 1: Seznam zkratk a pojmů



1 PŘEDMĚT PLNĚNÍ

Předmětem plnění veřejné zakázky (dílem) je komplexní dodávka a implementace technologií, dodávky SW, HW a infrastruktury pro autentizaci uživatelů pomocí čipové karty.

Součástí dodávky budou aplikace a opatření potřebná k zajištění autentizace všech uživatelů pomocí dvou faktorů, přičemž druhým bude hybridní čipová karta, kterou bude možno využít i k dalším účelům, zejména jako bezkontaktní čip pro přístupový systém (Mifare DesFire), průkaz zaměstnance s potiskem po obou stranách a úložiště kvalifikovaných certifikátů pro podepisování zdravotnické dokumentace.

Předmětem plnění této smlouvy je poskytování servisních služeb dodaných úprav informačních systémů, technologií, SW, systémového SW, HW a komunikační infrastruktury a související vybavení dodaných v rámci díla realizovaného v rámci smlouvy o dílo (dále jen „SoD“) na donu neurčitou od dodání díla.

Předmět plnění je tedy následující:

1. Zajištění technické a technologické podpory a nezbytných servisních služeb KB ZZS KHK.
2. Uvedené služby jsou nad rámec záruky, jak je definována ve SoD.
3. Služby budou poskytovány v režimu 7x24x365 – služby systému a jeho částí budou k dispozici uživatelům nonstop, protože ZZS KHK poskytuje služby nonstop.
4. Součástí bude maintenance technologií a dodaného SW, technická a technologická podpora nad rámec záruky s kratšími SLA než v případě záruky – SLA jsou specifikována dále v tomto dokumentu.
5. Nezbytné úpravy systému vyplývající ze změn legislativy, vyhlášek, případně dalších závazných dokumentů.
6. Pozáruční servis HW a SW infrastruktury.

2 VÝCHOZÍ STAV

Výchozí stav díla pro poskytování servisních služeb je dán dodaným dílem v rámci Smlouvy o dílo.

Zahájení plnění dle této smlouvy je ode dne předání a akceptace díla dle Smlouvy o dílo.



3 POŽADAVKY NA SERVISNÍ SLUŽBY

V této kapitole jsou uvedeny požadavky na servisní služby, tj. maintenance a základní podpora technologií a IS dodaných v rámci smlouvy o dílo.

3.1 POSKYTOVANÉ SLUŽBY

Jsou požadovány následující služby:

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

Výčet Softwarových produktů a technologií, na které se vztahují servisní služby je v kap. 4 – Úroveň požadovaných služeb.

3.2 PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

Druhy poruch:

- A. Porucha kategorie A – Urgentní – za Urgentní poruchu se považuje stav celkové nefunkčnosti systému a nemožnost využívat klíčové funkcionality řešení nadpolovičním počtem všech uživatelů.
- B. Porucha kategorie B – Běžná – za Běžnou poruchu se považuje stav, který neodpovídá předávací dokumentaci, ale neohrožuje klíčové funkcionality řešení.

Řešení poruch:

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

Způsob ohlašování poruch:

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



hlásí telefonicky a doplňující informace poskytuje prostřednictvím helpdesk nebo elektronickou poštou. Kontaktní údaje a oprávněné osoby Objednatele jsou uvedeny v samostatné příloze smlouvy.

Reakce Poskytovatele:

Služba Hot-line Poskytovatele dle sjednané reakční doby potvrdí Objednateli (elektronickou poštou a/nebo faxem), že obdržela výzvu Objednatele k odstranění poruchy. V potvrzení uvede označení evidované poruchy a termín zahájení prací na odstraňování poruchy. Tyto informace doručí osobě, která problém za Objednatele nahlásila a pracovišti Helpdesku Objednatele.

Režimy

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

Lhůty

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

V případě poruchy, která pominula, a není možné identifikovat při prvotním výskytu její příčinu (neexistují logy, nejsou podklady od Objednatele) a potřeby monitoringu v delším časovém úseku, bude zadaný incident na helpdesku po vzájemné dohodě mezi Poskytovatelem a Objednatелеm převeden do specifické kategorie pro tento účel – kategorie „Odloženo“. V případě opakovaného výskytu bude incident znovu otevřen (k datu nahlášení) a řešen v souladu s dohodnutými SLA. Poskytovatel je povinen vyvinout aktivitu k identifikaci příčiny chyby již po prvním výskytu.

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

3.3 OSTATNÍ PODMÍNKY

Ostatní podmínky na poskytování základní podpory jsou:

1. Servisní výjezdy (práce a cestovní náklady) na území Královéhradeckého kraje nebudou Poskytovatelem Objednateli účtovány (bezplatné plnění).
2. Legislativní úpravy systému v návaznosti na změny legislativy, vyhlášek a nařízení ČR a EU a zdravotních pojišťoven – v rámci paušální platby.
3. Poskytování součinnosti dalším poskytovatelům služeb zabezpečení provozu integrovaných systémů v rámci poskytování maintenance nebo základní podpory v rámci zabezpečení provozu.
4. V rámci provozu Systému bude v součinnosti Objednatele a Poskytovatele docházet k instalacím nových verzí SW, bezpečnostních a opravných balíčků systémového SW (OS, DB apod.) a obměna HW a komunikační infrastruktury („modernizované provozní prostředí“). Služby budou na Systém



**Spolufinancováno
Evropskou unií**



**MINISTERSTVO
PRO MÍSTNÍ
ROZVOJ ČR**

poskytovány i na modernizované provozní prostředí, pokud bude zajištěno ve vzájemné součinnosti s Poskytovatelem nebo nebudou v rozporu se standardními požadavky na chod Systému.



4 ÚROVEŇ POŽADOVANÝCH SLUŽEB

V následující tabulce je uvedena úroveň požadovaných služeb k jednotlivým částem dodávky:

#	Položka rozpočtu	Režim poskytování
1	Dodávka centrálního systému pro řízení přístupů pracovníků ZZS KHK pomocí čipových karet	24 x 7
2	Vybudování PKI infrastruktury ZZS KHK	24 x 7
3	Čipové karty	Jen záruka, mimo servisní služby.
4	Tiskárna na potisk čipových karet	Jen záruka, mimo servisní služby.

Tabulka 2: Úroveň požadovaných služeb



5 MÍSTA PLNĚNÍ

Realizace předmětu plnění bude probíhat v následujících místech plnění:

Místo	Adresa	Předmět realizace
Sídlo a primární datové centrum	Hradecká 1690/2a, Hradec Králové PSČ: 500 12	Primární datové centrum ZZS KHK – návaznost na technologie umístěné v tomto DC a dodávka částí technologie. Poskytování servisních služeb pro dodané úpravy IS a technologie umístěné do této lokality.
Datové centrum IS ZOS ZZS KHK	Pražská 230/153z, Hradec Králové PSČ: 500 04	Datové centrum IS ZOS ZZS KHK – návaznost na technologie umístěné v tomto DC a dodávka částí technologie. Poskytování servisních služeb pro dodané úpravy IS a technologie umístěné do této lokality.

Tabulka 3: Místa plnění



6 OSTATNÍ PODMÍNKY

Kvalita a záruky:

1. Kvalita služeb bude zcela odpovídat požadavkům kladeným na HW i SW ve shodě s touto Zadávací dokumentací.
2. Poskytovatel se bude zavazovat provádět služby v kvalitě odpovídající účelu této Smlouvy, obecně závazným předpisům a platným technickým normám.
3. Poskytovatel bude odpovídat za závady na HW produktu způsobené neodbornou obsluhou nebo údržbou pracovníky Poskytovatele, a to až do výše nákupní ceny produktu, na kterém vznikla škoda.
4. Poskytovatel nebude odpovídat za jakékoli škody vzniklé Objednateli, ani za neplnění nebo zpoždění plnění svých povinností vyplývajících ze Smlouvy, dojde-li k nim v důsledku působení vyšší moci. Působením vyšší moci se rozumí okolnosti vylučující odpovědnost podle Zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, zejména pak negativní vliv takové škody v době platnosti Smlouvy, nepředvídatelné události (živelná pohroma, průmyslová katastrofa, ozbrojený konflikt, revoluce nebo obdobná změna státního režimu), jejichž výskyt a vliv podstatně působí na plnění Smlouvy, aniž by tomuto vlivu Objednatel a/nebo Poskytovatel mohli s použitím veškerých jim právně dostupných a rozumně požadovatelných prostředků účinně zabránit.

Obnova dat, bezpečnost a pravidla pro update aplikace:

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

Servis vybavení prováděný pracovníky Objednatele:

1. Pracovníkům Objednatele bude umožněno provádět drobné opravy závad vybavení vlastními silami při dodržení všech závazných podmínek a ustanovení jakož i veškerých pracovních postupů a doporučení stanovených Poskytovatelem.
2. Pracovník Objednatele bude povinen vyžádat si souhlas Poskytovatele v každém případě, kdy nebude zcela jisté, zda bude oprávněn provést danou opravu vlastními silami a současně si vyžádat doporučení vhodného postupu provedení opravy. Souhlas Poskytovatele i jím doporučený pracovní postup musí být zaevidován v helpdesku, provozovaném Poskytovatelem.
3. Stejně tak veškeré informace o zjištěných závadách a provedených opravách (vč. sériových čísel měněných komponent) bude Objednatel povinen řádně evidovat prostřednictvím helpdesku, provozovaného Poskytovatelem.
4. Za opravy provedené pracovníky Objednatele neponese Poskytovatel žádnou zodpovědnost a na tyto opravy nebude poskytovat žádné záruky. Poskytovatel dále neponese žádnou zodpovědnost



**Spolufinancováno
Evropskou unií**



**MINISTERSTVO
PRO MÍSTNÍ
ROZVOJ ČR**

za jakékoli závady nebo škody, způsobené pracovníky Objednatele při provádění oprav vybavení. Tyto závady nebude možné považovat za chyby informačního systému a případné odstranění těchto závad Poskytovatelem bude placenou službou.

KONEC ZÁKLADNÍ ČÁSTI DOKUMENTU

Příloha č. 05: Nabídková cena – tabulka do ZD a nabídky

Legenda Takto barevně označená pole vyplní dodavatel

Položka ceny	Cena v Kč bez DPH	DPH v Kč	Cena v Kč s DPH
Celková nabídková cena za dodávky dle vzorové Smlouvy o dílo	1 824 500,00 Kč	383 145,00 Kč	2 207 645,00 Kč
Celková nabídková cena za servisní služby dle vzorové Servisní smlouvy	585 600,00 Kč	122 976,00 Kč	708 576,00 Kč
Celková nabídková cena za plnění této VZ (dodávky i servisní služby)	2 410 100,00 Kč	506 121,00 Kč	2 916 221,00 Kč

Sazba DPH	21%
-----------	-----

#	Položka	Počet	Cena za dodávku (v Kč bez DPH)	Cena za dodávku (v Kč s DPH)	Cena za servisní služby / kalendářní čtvrtletí (v Kč bez DPH)	Cena za servisní služby / 4 roky (v Kč bez DPH)	Cena za servisní služby / 4 roky (v Kč s DPH)
1	Dodávka centrálního systému pro řízení přístupů pracovníků ZS KHK pomocí čipových karet	1 soubor	1 250 000,00 Kč	1 512 500,00 Kč	11 000,00 Kč	176 000,00 Kč	212 960,00 Kč
2	Výbudování PKI infrastruktury ZS KHK	1 soubor	125 000,00 Kč	151 250,00 Kč	25 600,00 Kč	409 600,00 Kč	495 616,00 Kč
3	Čipové karty	500 ks	242 500,00 Kč	293 425,00 Kč	-	-	-
4	Tiskárna na potisk čipových karet	1 ks	207 000,00 Kč	250 470,00 Kč	-	-	-
Celkem			1 824 500,00 Kč	2 207 645,00 Kč	36 600,00 Kč	585 600,00 Kč	708 576,00 Kč