

SMLOUVA O ZAJIŠTĚNÍ SERVISNÍCH A APLIKAČNÍ PODPORY

uzavřená dle ustanovení § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění pozdějších předpisů (dále též „Občanský zákoník“)

Smluvní strany

Objednatel

Zdravotnická záchranná služba Ústeckého kraje, příspěvková organizace

Sídlo : Sociální péče 799/7a, Severní terasa, 400 11 Ústí nad Labem

Zastoupený : Mgr.Bc. Petrem Burešem, MBA, ředitelem

Kontaktní osoba ve věcech veřejné zakázky: [REDACTED]

E-mail/telefon : [REDACTED]

IČ : 00829013

DIČ : CZ00829013 – neplátce DPH

Bank. Spojení : [REDACTED]

Číslo účtu: [REDACTED]

Společnost je zapsaná v obch. rejstříku u Krajského soudu v Ústí n. L., oddíl Pr, vložka 759

(dále jen „Objednatel“)

Poskytovatel

KOMCENTRA s.r.o.

Sídlo : Dejvická 574/33, 160 00 Praha 6 - Dejvice

Zastoupený : Anna Rydvalová, jednatel

Kontaktní osoba : [REDACTED]

E-mail/telefon : [REDACTED]

IČ : 41186991

DIČ : CZ41186991

Bank. Spojení : [REDACTED]

Číslo účtu : [REDACTED]

Společnost je zapsána v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 3879

(dále jen „Poskytovatel“)

uzavírají níže uvedeného dne, měsíce a roku tuto

s m l o u v u o zajištění servisních služeb a aplikační podpory (dále jen „Servisní smlouva“):

Článek I. PŘEDMĚT PLNĚNÍ

1. Předmětem plnění v rámci veřejné zakázky s názvem „Servis Integrace komunikací“ je zajištění provozu, servisu a aplikační podpory HW a SW – „Integrace komunikací dispečerských pracovišť“, ev. č. IM00682, IM00714, IM00949/5 a IM00949/11. Jedná se o vybavení Integrací komunikací 13+1 pracovišť zdravotnického operačního střediska Zdravotnické záchranné služby Ústeckého kraje, p.o. (dále jen „ZOS ZZS ÚK“) vč. serverové části systému v Ústí nad Labem a IM01244 a o vybavení Integrací komunikací 7+1 pracovišť školicího a záložního zdravotnického operačního střediska Zdravotnické záchranné služby Ústeckého kraje, p.o. (dále jen „Š/ZZOS ZZS ÚK“) vč. serverové části systému v Mostě.

2. Specifikace a rozsah plnění předmětu Servisní smlouvy jsou dány Technickou specifikací uvedenou v Příloze č. 1 této Servisní smlouvy
3. Kontrola požadovaných funkcionalit telefonní a rádiové komunikace (viz příloha č. 1 Technická specifikace) je zajištěna prostřednictvím periodických servisních kontrol systému integrace komunikací.

Článek II.

STANDARDNÍ APLIKAČNÍ PODPORA DÍLA

Aplikační podpora díla a servisní služby poskytované Poskytovatelem zahrnují všechny používané části díla uvedené v článku I této Servisní smlouvy.

1. Standardní aplikační a servisní podpora poskytovaná Poskytovatelem zahrnuje následující služby:

- a) Periodické servisní kontroly
 - min. 1x ročně provedení fyzické kontroly zařízení, jak HW, tak SW, vč. provedení revizí, upgrade apod. provedení v termínu dohodnutém s Objednatelem
 - min. 1x měsíc provedení vzdálené kontroly zařízení, pravidelná profylaktika a pravidelná kontrola databází, provedení 1x měsíčně v termínu dohodnutém s Objednatelem
- b) základní aktualizace SW tak, aby byla zajištěna plná funkčnost dodaných systémů.
- c) vzdálená správa – změny dat, funkcí a konfigurace zařízení, vyplývající z požadavků provozu, administrace, dle potřeby provozu
- d) řešení aplikačních problémů (telefonicky nebo vzdáleným připojením k aplikacím)
- e) telefonické konzultace s osobami určenými pro zastupování Objednatele - Hot-line
- f) úpravy SW odstraňující případné chyby zjištěné v aplikaci a další nutné úpravy vycházející ze změny legislativy
- g) zajištění servisních činností se zaručenými časovými parametry servisních zásahů, v případě vzniku závad na díle se Poskytovatel zavazuje:
 - k zahájení prací na odstranění závažné závady nejpozději do 12 hodin od písemného nahlášení závady
 - odstranit závady nebo provést taková opatření, která budou zajišťovat minimalizaci vlivu na provozuschopnost systému nejpozději do 24 hod od písemného nahlášení závady,
 - v případě, že budou provedena opatření k minimalizaci vlivu na provozuschopnost systému, bude závada mající vliv na provozuschopnost systému odstraněna nejpozději do 7 dnů od písemného nahlášení závady
 - k odstranění ostatních závad nemajících vliv na základní funkčnost systému, zejména z hlediska dopadu na činnost obsluhy, nejpozději do 30 dnů od nahlášení závady.

Závažná porucha je porucha, kdy komunikační část systému pracuje v nouzovém režimu a jsou nedostupné základní funkce.

Závažnou ani ostatní poruchou není výpadek dodávky elektrické energie nebo jakákoliv porucha na ostatních zařízeních, která nedodal Poskytovatel. V takových případech však Poskytovatel zajistí součinnost při zprovoznění jím dodaných zařízení, po odstranění poruch na těchto ostatních zařízeních.

V případě minimalizace závady na provozuschopnost systému se na základě písemného zápisu mezi Poskytovatelem, Objednatelem a správcem systému dohodne termín konečného odstranění závady, který však nepřekročí dobu 7 kalendářních dnů od doby písemného nahlášení závady. Poruchy, které nemají zásadní dopad na činnost obsluhy operačního střediska, nebo na základní funkce díla, je Poskytovatel povinen odstranit nejpozději do 30 kalendářních dnů od nahlášení poruchy.

Přitom:

- a) za kvalifikovanou výzvu se považuje výzva učiněná oprávněným pracovníkem Objednatele, tj. správcem systému, nebo jeho nadřízeným vedoucím;

- b) výzva musí být učiněna písemně na adresu sídla společnosti. Za písemné sdělení se považuje i sdělení prostřednictvím e-mailu [REDACTED]. Dále musí obsahovat kromě popisu vady i sdělení, za jakých okolností k projevu vady došlo;
- c) e-mailová výzva musí být Objednatelům avizována předem telefonicky
 - v pracovní době (od 8,00 hod do 16,00 hod.) na tel. číslo [REDACTED] nebo [REDACTED];
 - v mimopracovní době a ve dnech pracovního volna nebo klidu na tel. číslo [REDACTED] nebo [REDACTED]; s tím, že priorita tel. čísel je dána jejich pořadím;
 - pro začátek běhu lhůty je rozhodující čas obdržení výzvy e-mailem;

2. Správa stanic a souvisejícího HW vybavení a správa sítě

Správu stanic, a souvisejícího vybavení (tiskárny atd.) bude zajišťovat Objednatel buď svými zdroji, nebo pomocí svého smluvního partnera. Z hlediska provozu zařízení se jedná při správě stanic především o následující úkoly:

- a) operační systém MS Windows - instalace (pokud již není „předinstalován“) a nastavení;
- b) instalace a nastavení klientského software na nové stanice včetně konfigurace automatické aktualizace souborů aplikace (je součástí servisní podpory);
- c) řešení problémů s klientskými stanicemi (poruchy HW, narušené instalace SW);
- d) řešení případných problémů s automatickou distribucí aktualizací aplikace na stanice (Poskytovatel bude aktualizace nahrávat do centrálního úložiště, ze kterého budou automaticky aktualizovány stanice).

Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli nebo jeho smluvnímu partnerovi pro správu stanic veškeré potřebné podklady pro správné nastavení stanic s ohledem na provoz systémů zařízení a v případě potřeby (například pokud Objednatel vymění smluvního partnera pro správu stanic) provést zaškolení nového správce stanic.

Správu sítě bude zajišťovat Objednatel buď svými zdroji nebo pomocí svého smluvního partnera.

Poskytovatel se zavazuje poskytovat administrátorům sítě veškeré potřebné podklady pro jejich práci a součinnost při řešení případných problémů.

3. Služby a dodávky nad rámec standardního servisu a údržby

Služby nad rámec běžného servisu a údržby jsou zejména:

- a) školení
- b) poradenství neupravené touto Servisní smlouvou
- c) analýza provozních potřeb Objednatelů a rozšiřování funkčnosti díla
- d) odstraňování následků havárií technologií, jež nejsou předmětem dodávky Poskytovatele a provozních chyb zařízení na straně Objednatelů
- e) dodávky náhradních dílů.

Objednatel tedy připouští dodatečné dodávky, které nejsou uvedeny ve specifikaci předmětu plnění této smlouvy. Jedná se o dodávky položek v rámci služeb a náhradních dílů, které nemohou být Objednatelům předvídaný. Objednatel tyto položky poptá a na základě nabídky Poskytovatele vystaví objednávku k objednání dodatečné služby nebo dodávky dle podmínek uvedených v této smlouvě. Odměna za uvedené služby a termín jejich poskytnutí budou vždy dohodnuty v konkrétním případě smluvními stranami individuálně na základě nabídky Poskytovatele.

Článek III. CENA PLNĚNÍ A PLATEBNÍ PODMÍNKY

1. Standardní aplikační podpora (cena za zajištění servisních služeb a aplikační podpory vč. maintenance licencí) za 1 měsíc, platná po celou dobu platnosti Servisní smlouvy:

P o l o ž k a	Cena bez DPH (v Kč)	DPH (v % i v Kč)	Cena s DPH (v Kč)
Standardní aplikační podpora Systému integrace komunikací dispečerských pracovišť ZOS ZZS ÚK za 1 měsíc	75 000,00	21 % 15 750,00	90 750,00
C e l k e m za 1 měsíc	75 000,00	21 % 15 750,00	90 750,00

2. Cena servisních služeb a programátorské práce nad rámec standardních služeb:

- Základní aktualizace software jsou obsaženy ve standardní roční aplikační podpoře. Rozšiřování funkčnosti software, které je nad rámec standardní aplikační podpory, bude řešeno vždy individuálně dle potřeb Objednatel mimo tuto Servisní smlouvu.
- Hodinová cena servisních služeb se nevztahuje na implementaci systému a na služby kryté standardní roční aplikační podporou.
- Cena servisních služeb u Objednatel a programátorské práce prováděné nad rámec standardních služeb dle této Servisní smlouvy je určena následující tabulkou. Uvedené sazby se neúčtují v případech popsanych v článku II odst. 1 této Servisní smlouvy.

Položka	Cena v Kč bez DPH	DPH (v % i v Kč)	Cena v Kč s DPH
Cena hodiny servisního zásahu u Objednatel	2 300,00	21 % 483,00	2 783,00
Cena hodiny programátorské práce	2 800,00	21 % 588,00	3 388,00

3. Ujednání o cenách, uvedených v odst. 1 – 2 tohoto článku:

- Cena je stanovena jako nejvýše přípustná a nepřekročitelná po celou dobu platnosti této Servisní smlouvy.**
- Cena zahrnuje veškeré náklady nezbytné k zajištění předmětu plnění Servisní smlouvy. Objednatel nebude hradit náklady na dopravu Poskytovatele v rámci plnění této Servisní smlouvy.
- Cena je neměnná i ve vztahu k vývoji kurzů české koruny k euru po dobu platnosti Servisní smlouvy.
- Cena může být navýšena pouze na základě písemného dodatku k Servisní smlouvě, pokud dojde v průběhu poskytování dodávek a služeb:
 - ke změně daňových předpisů upravujících DPH;
 - k překročení míry inflace, přesněji pokud statistické vyjádření inflace vycházející z měření čistých cenových změn pomocí indexů spotřebitelských cen vyjádřených přírůstkem indexu spotřebitelských cen k předchozímu měsíci stanovených Českým statistickým úřadem (dále jen „inflace“), překročí v součtu 3 %, vztaženo k datu uzavření Servisní smlouvy nebo k datu posledního navýšení smluvních cen v důsledku překročení míry inflace. V tomto případě bude Poskytovatel oprávněn požadovat navýšení smluvních cen (jednotkových i ceníkových) o odpovídající procento inflace za předmětné období.
 - při změně rozsahu předmětu plnění, změna rozsahu musí být specifikována v písemném dodatku k této Servisní smlouvě (uzavřeného v souladu se ZVZ) a pro Poskytovatele se stane závazným vždy ode dne účinnosti příslušného písemného dodatku Smlouvy.

4. Z hrazených standardních služeb dle této Servisní smlouvy jsou dále vyloučeny:

- a) ceny za dodání náhradních dílů – cena za nové a repasované díly;
- b) servisní služby spojené se ztrátou, zničením či poškozením zařízení díla nebo jeho části, jako prokázaného důsledku neoprávněného zásahu Objednatelům či jinou osobou;
- c) závady a škody způsobené chybnou funkcí veřejné telefonní a datové sítě JTS.

5. Platební podmínky

- a) Cena za servisní služby a aplikační podporu bude vždy zaplacená Objednatelům na základě vystaveného daňového dokladu – faktury, ve výši měsíční ceny za Standardní aplikační podporu, která je uvedena v odst. 1 tohoto článku. Podkladem pro vystavení faktury je Výkaz periodické servisní kontroly díla dle Přílohy č. 2 této Servisní smlouvy stvrzený oběma smluvními stranami. Poskytovatel je oprávněn vystavit fakturu, až po provedené Periodické servisní kontrole, přičemž tato skutečnost vyplývá z potvrzení Objednatelům ve Výkazu o pravidelné periodické servisní kontrole díla dle Přílohy č. 2 této Servisní smlouvy.
- b) Daňový doklad - faktura obsahuje kromě čísla Servisní smlouvy a lhůty splatnosti, která činí 21 dnů od doručení faktury Objednatelům, také náležitosti daňového dokladu dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění a údaje dle § 435 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění a § 7 zákona č. 90/2012 Sb., o obchodních společnostech a družstvech (zákon o obchodních korporacích), v platném znění. V případě, že faktura nebude mít odpovídající náležitosti, je Objednatel oprávněn zaslat ji ve lhůtě splatnosti zpět Poskytovateli k doplnění, aniž se tak dostane do prodlení se splatností. Lhůta splatnosti počíná běžet znovu od opětovného zaslání náležitě doplněného či opraveného dokladu. Daňový doklad bude Objednatelům doručen na adresu: [REDACTED]
- c) Úhrada ceny je provedena bezhotovostní formou převodem na bankovní účet Poskytovatelům. Obě smluvní strany se dohodly na tom, že peněžitý závazek je splněn dnem, kdy je částka odepsána z účtu Objednatelům.
- d) V případě prodlení Objednatelům s úhradou oprávněně fakturované částky, uhradí Objednatel Poskytovateli úroky z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení.
- e) V případě, že Poskytovatel nesplní svůj smluvní závazek ve sjednaných termínech dle článku II této Servisní smlouvy, uhradí Objednatelům smluvní pokutu ve výši 0,05 % z roční ceny Předmětu plnění za každý den prodlení, a to až do splnění tohoto smluvního závazku.
- f) Platební podmínky pro vyúčtování Smluvních sankcí jsou stejné, jako pro úhradu faktur uvedených v tomto článku.
- g) Stanovením smluvní pokuty není nikterak dotčen nárok na náhradu škody, která vznikla porušením povinností, na kterou se smluvní pokuta vztahuje.

Článek IV. DOBA A MÍSTO PLNĚNÍ

- 1. Servisní smlouva je sjednávána na dobu do vyčerpání limitu prostředků, který nepřekročí předpokládanou hodnotu veřejné zakázky ve výši 948.168,90 Kč bez DPH, počínaje účinností této Servisní smlouvy a je nepřekročitelná.
- 2. Místo plnění:
 - a. Zdravotnického operačního středisko Zdravotnické záchranné služby Ústeckého kraje, p.o., Sociální péče 799/7a, Severní Terasa, 400 11 Ústí n.L.
 - b. Školící a záložní zdravotnické operační středisko Zdravotnické záchranné služby Ústeckého kraje, p.o., J.E.Purkyně 3333, 434 64 Most

Článek V. POVINNOSTI POSKYTOVATELE

- a) Poskytovatel je povinen informovat objednatelům o provedení servisních kontrol minimálně 2 pracovní kalendářní dny předem.

- b) Poskytovatel je povinen při realizaci předmětu smlouvy dodržovat všechna dotčená ustanovení obecně závazných předpisů a technických norem, a to zejména z hlediska bezpečnosti práce, požární ochrany a ochrany životního prostředí.
- c) Poskytovateli je zakázáno jakékoliv působení (pohyb) v objektu Objednatele mimo místo prováděných prací, pokud není dohodnuto jinak.
- d) Poskytovatel je povinen odstraňovat všechny druhy odpadů vzniklých v rámci plnění smlouvy a nepotřebný materiál, v souladu s příslušnými právními předpisy
- e) Poskytovatel je povinen předložit, předat objednateli doklady o všech provedených kontrolách, měřeních a revizích, dále atesty, certifikáty, prohlášení o shodě materiálu použitého v rámci plnění smlouvy.

1. Servisní služby prováděné Poskytovatelem budou zabezpečeny následujícím způsobem:

- a) Při provozu systémů budou odděleny servisní služby týkající se databázového serveru od ostatních služeb zajišťujících provoz stanic a ostatní infrastruktury s tím, že servisní služby týkající se provozu databázového serveru bude výhradně zajišťovat Poskytovatel.
- b) Poskytovatel se zavazuje, že okruh zaměstnanců Poskytovatele s přístupem k databázovému serveru bude omezen pouze na 2 osoby, aby byl minimalizován počet osob s přístupem k serveru a přitom byla zajištěna jejich zastupitelnost.
- c) Administrace serveru bude prováděna vzdáleně pomocí zabezpečeného připojení nebo na místě.
- d) Průběžný servis a údržbu softwaru bude zajišťovat Poskytovatel zejména formou vzdáleného přístupu za plného provozu tak, aby nezpůsobil omezení provozu operačního střediska a zajistil minimalizaci krátkodobých výpadků dílčích subsystémů.
- e) Poskytovatel je v souvislosti s činnostmi uvedenými výše oprávněn dočasně vyřadit software nebo hardware z provozu, popř. jeho provoz podstatným způsobem omezit jen po dohodě s Objednatelem. Poskytovatel je povinen provádění kontrol, údržbu, instalace aj. ohlásit Objednateli písemně (též formou mailu či faxu adresovaného pověřené osobě Objednatele) alespoň 2 pracovní dny předem a upozornit Objednatele na případná podstatná omezení provozuschopnosti díla.

2. Lokalizace závad a jejich odstraňování

- a) Poskytovatel je povinen ve lhůtách uvedených v článku II této Servisní smlouvy reagovat a odstranit závady; délka těchto lhůt (doba reakce a doba opravy) je určena v závislosti na charakteru závady definovaném v článku II této Servisní smlouvy.
- b) Bude-li to možné, zajistí Poskytovatel odstranění vady vzdáleným přístupem. V případě nemožnosti odstranění závady vzdáleným přístupem je Poskytovatel povinen bez zbytečného odkladu vyslat odborně způsobilou osobu do sídla či provozovny Objednatele.
- c) Kratší doby reakce mohou být poskytnuty v konkrétním případě v rámci hlášení havárie nebo závady na základě dohody Objednatele a možnostech Poskytovatele.
- d) Do lhůty pro odstranění závady se nezapočítává doba potřebná pro opravu (či pořízení) technických zařízení zajišťovanou Objednatelem, ani doba potřebná k opravě jiného zařízení nebo software, které nebylo součástí dodávky díla.
- e) Prokáže-li Poskytovatel, že zásadní příčinou závady bylo neodborné užívání softwaru, použití instalace hardware nebo software neschváleného Poskytovatelem, změny konfigurace informačního systému provedené bez předchozí konzultace s Poskytovatelem nebo jiná obdobná příčina, na niž neměl Poskytovatel vliv (např. vada hardware, výpadek el. proudu nebo klimatizace, zavirování informačního systému Objednatele nebo útok hackerů popř. jiný obdobný vnější útok) není Poskytovatel v prodlení s lokalizací ani odstraňováním takové závady a vzniká mu nárok na úhradu účelně vynaložených nákladů spojených s odstraněním takové závady. Poskytovatel uplatní takový nárok písemně a odůvodní příčinu závady a výši vynaložených nákladů.

3. Upgrade

- a) Objednatel má v rámci této Servisní smlouvy právo na případný upgrade softwaru (rozšíření a doplnění funkcí, zajištění interoperability s novými verzemi operačních systémů), pokud je takový upgrade Poskytovatelem připraven v rámci placené aplikační podpory.
- b) Poskytovatel se zavazuje připravit instalaci takovýchto upgrade minimálně dvakrát ročně, dále se zavazuje o této skutečnosti emailem informovat Objednatele a provést instalace upgrade v rámci Periodické kontroly díla. Cena tohoto upgrade je již zahrnuta v roční ceně za servis a údržbu dle článku III odst. 1 této Servisní smlouvy.
- c) Bude-li Poskytovatelem ve smyslu této části Servisní smlouvy instalován upgrade softwaru, použijí se obdobně na tento upgrade ustanovení této Servisní smlouvy o dodání, zaškolení, servisu a údržbě, o odpovědnosti za vady. Náklady s tímto spojené jsou zahrnuty rovněž v roční ceně za servis a údržbu dle článku III odst. 1 této Servisní smlouvy.

4. Záruka za jakost

Poskytovatel garantuje, že veškeré výkony údržby a zajištění provozu Zařízení, tedy na servisovaném systému budou vykonávány jen prostřednictvím pracovníků Poskytovatele.

Poskytovatel odpovídá za to, že Předmět plnění bude proveden podle této Servisní smlouvy a bude mít vlastnosti odpovídající podmínkám stanoveným v této Servisní smlouvě a vlastnosti stanovené příslušnými právními předpisy.

5. Výluka z odpovědnosti

Poskytovatel neodpovídá za vady ani škody způsobené vadami softwaru nebo jeho chybnými výstupy, byly-li zapříčiněny Objednatelem, třetími osobami v souvislosti s povinnostmi Objednatele nebo okolnostmi vylučujícími odpovědnost. Objednatel neodpovídá za vady ani za škodu způsobenou zejména

- zavirováním lokální sítě Objednatele nebo jeho počítačů počítačovými viry (spyware, malware aj.), popř. útokem hackerů nebo jiným obdobným vnějším útokem,
- v důsledku poškození způsobeného neodborným zásahem do dodaného hardwaru nebo softwaru, do systémového programového vybavení a prostředí,
- nesprávným užíváním v rozporu s uživatelskou dokumentací,
- poškozením způsobeného nesprávnou funkcí technického vybavení, operačního systému nebo sítě,
- v důsledku poškození způsobeného nesprávnou funkcí programů jiných výrobců, které běží současně s dodaným softwarem.

Poskytovatel odpovídá Objednateli za škodu způsobenou Objednateli zaviněným porušením povinností stanovených touto smlouvou, maximálně však do výše roční hodnoty Plnění podle této Smlouvy.

6. Poradenství při servisu a údržbě – Hot-line

Poradenskou činností dle této Servisní smlouvy se rozumí zejména zajištění stručných telefonických nebo e-mailových porad, které jsou určeny zodpovědným a pověřeným osobám Objednatele za účelem řešení běžných provozních potřeb Objednatele a drobných potíží Objednatele. Tato forma poradenství není určena k řešení závažných provozních potíží softwaru.

7. Mlčenlivost

- a) Poskytovatel se zavazuje dodržovat mlčenlivost o všech skutečnostech týkajících se Objednatele, vč. jeho provozu, klientů či potenciálních klientů, a které se při plnění této Servisní smlouvy dozví, a to i po skončení této Servisní smlouvy. Porušení této povinnosti zakládá možnost odstoupení od této Servisní smlouvy ze strany Objednatele. Smluvní strany se dohodly, že pokud Poskytovatel poruší některou z povinností týkající se ochrany informací a závazku mlčenlivosti, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč (slovy: jednostotísíc korun

českých) za každé jednotlivé porušení. Úhradou smluvní pokuty se Poskytovatel nezbujuje povinnosti pokračovat v plnění Servisní smlouvy ani nahradit prokázanou škodu, příp. ušlý zisk.

- b) Poskytovatel je povinen dodržovat ustanovení právních předpisů týkajících se ochrany informací. V případě, že Poskytovatel získá přístup k hardware a software, který Objednatel užívá, nesmí zpracovávat či využívat osobní údaje k obchodním účelům. Přenos osobních údajů smí proběhnout jen za výjimečných okolností a to s předchozím souhlasem Objednatele. V takovém případě je Poskytovatel povinen nakládat s osobními údaji v souladu s platnými právními předpisy týkajícími se ochrany osobních údajů.

8. Pojištění

Poskytovatel se zavazuje mít uzavřenu Pojistnou smlouvu na pojištění odpovědnosti za škodu jím způsobenou třetí osobě, u které garantuje její platnost po celou dobu platnosti Servisní smlouvy, a to ve výši min. 3 milionů Kč. Tuto smlouvu bez zbytečného odkladu předloží Objednateli na základě výzvy.

Článek VI. POVINNOSTI OBJEDNATELE

1. Objednatel je povinen Poskytovateli umožnit připojení na servisovaný systém prostředky dálkového dohledu a administrace.
2. Objednatel je povinen v případě nahlášení závady Integrace komunikací Poskytovateli při jejím odstraňování zajistit přítomnost alespoň jednoho pověřeného pracovníka Objednatele, popř. jiné odpovědné osoby a to i mimo jeho obvyklou pracovní dobu.
3. Při servisním zásahu na pracovišti Objednatele je Objednatel povinen vytvořit nebo zajistit podmínky pro zajištění ochrany zdraví a bezpečnosti práce.
4. Objednatel je povinen prostřednictvím příslušné pověřené osoby písemně potvrdit Poskytovateli jím provedené činnosti dle této Servisní smlouvy, zejména potvrdit Protokol o provedení servisu a Výkaz o provedení pravidelné periodické servisní kontroly dle Přílohy č. 2 této Servisní smlouvy.

Článek VII. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Objednatel tímto potvrzuje, že tato smlouva je uzavřena v souladu s rozhodnutím ředitele Zdravotnické záchranné služby Ústeckého kraje, příspěvkové organizace, na základě veřejné zakázky malého rozsahu.
2. Tuto Servisní smlouvu lze měnit či doplňovat pouze na základě číslovaných, písemných a oboustranně odsouhlasených dodatků, podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
3. Tato Servisní smlouva se řídí právním řádem České republiky, zejména příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku ve znění pozdějších změn a doplňků, resp. právních předpisů. Veškeré spory mezi smluvními stranami budou vyřešeny v řízení před obecnými soudy České republiky. Není přípustná rozhodčí doložka.
4. Je-li některé z ustanovení této Servisní smlouvy neplatné, odporovatelné nebo nevynutitelné či stane-li se takovým v budoucnu, je či bude neplatné, odporovatelné nebo nevynutitelné pouze pro toto ustanovení a nedotýká se to platnosti a vynutitelnosti ustanovení ostatních. Smluvní strany se zavazují vadné ustanovení bezodkladně nahradit ustanovením bezvadným, které v nejvyšší možné míře bude odpovídat obsahu a účelu vadného ustanovení.
5. Smlouva je vyhotovena v elektronické podobě ve formátu .pdf a je opatřena kvalifikovaným elektronickým podpisem (tj. podpisem založeným na kvalifikovaném certifikátu pro elektronické podpisy) smluvních stran. Každá smluvní strana obdrží originál oboustranně podepsané smlouvy v elektronické podobě.

6. Tato Servisní smlouva nabývá platnosti dnem jejího podepsání oběma smluvními stranami a tímto dnem jsou její účastníci svými projevy vázáni. V souladu s ust. § 6 zák. č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registraci smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů, nabývá tato Servisní smlouva účinnosti dnem jejího uveřejnění v registru smluv. Poskytovatel prohlašuje, že souhlasí s uveřejněním svých osobních údajů obsažených v této smlouvě, které by jinak podléhaly znečitelnění, v registru smluv, popř. disponuje souhlasem třetích osob uvedených na své straně s uveřejněním jejich osobních údajů v registru smluv, které by jinak podléhaly znečitelnění. Smluvní strany se dohodly na tom, že uveřejnění v registru smluv provede objednatel.
7. Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené v této Smlouvě nepovažují za obchodní tajemství ve smyslu nového občanského zákoníku a udělují svolení k jejich užití a zveřejnění dle platných právních předpisů bez stanovení jakýchkoliv dalších podmínek.
8. Prodávající se zaručuje, že v rámci plnění této smlouvy nebude docházet k porušování zákonného standardu pracovních podmínek dle zákoníku práce, právních předpisů v oblasti zaměstnanosti a BOZP.
9. Prodávající se zaručuje, že nebude pro plnění této smlouvy docházet k porušování mezinárodních úmluv o lidských právech, sociálních či pracovních právech, zejména úmluv Mezinárodní organizace práce (ILO) uvedených ve směrnici č. 2014/24/EU.
10. Zánik smlouvy:
- 1) písemnou dohodou smluvních stran,
 - 2) jednostranným odstoupením od smlouvy pro její podstatné porušení druhou smluvní stranou, s tím, že podstatným porušením smlouvy se rozumí zejména:
 - a. nedodání předmětu plnění dle čl. IV. odst. 1 a odst. 2 této smlouvy,
 - b. pokud má předmět plnění vady, které jej činí neupotřebitelným nebo nemá vlastnosti, které si odběratel vymínil nebo o kterých ho dodavatel ujistil,
 - c. nedodržení smluvních ujednání o záruce za jakost,
 - d. neuhrazení kupní ceny odběratelem po druhé výzvě dodavatele k uhrazení dlužné částky, přičemž druhá výzva nesmí následovat dříve než 30 dnů po doručení první výzvy.
 - 3) vyčerpáním finančního objemu této smlouvy (předpokládané hodnoty části veřejné zakázky), který je uveden v čl. III. odst. 1 této smlouvy.
 - 4) obě smluvní strany mohou smluvní vztah ukončit výpovědí smlouvy bez udání důvodů, přičemž výpovědní lhůta činí 2 měsíce a počíná prvním dnem následujícím po dni doručení výpovědi.
11. V případě vypovězení Servisní smlouvy dle odst. 11 tohoto článku nebo ukončení smluvního vztahu dohodou obou smluvních stran není dotčeno právo o náhradě škody a smluvní pokutě.
12. Poskytovatel se zavazuje, že pokud v souvislosti s realizací této smlouvy při plnění svých povinností přijdou jeho pověřeni pracovníci do styku s osobními/citlivými údaji ve smyslu standardů stanovených nařízením Nařízení (EU) 2016/679 (GDPR) obecné nařízení o ochraně osobních údajů, v platném znění (dále jen „Nařízení“), učiní veškerá opatření, aby nedošlo k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k těmto údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jejich jinému zneužití.
13. Poskytovatel i Objednatel shodně prohlašují, že si tuto Servisní smlouvu před jejím podpisem přečetli, že byla uzavřena po vzájemném projednání podle jejich pravé a svobodné vůle, určitě, vážně a srozumitelně, nikoliv v tísní za nápadně nevýhodných podmínek. Smluvní strany potvrzují autentičnost této Servisní smlouvy svým podpisem.

Přílohy:

Příloha č. 1 Technická specifikace

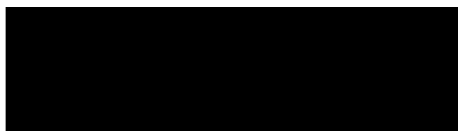
Příloha č. 2 Výkaz periodické servisní kontroly

Příloha č. 3 Oprávněné osoby Poskytovatele

Příloha č. 4 Oprávněné osoby Objednatele

Za Poskytovatele:





Anna Rydvalová, jednatel
KOMCENTRA s.r.o.

Za Objednatele:

V Ústí nad Labem

.....
Mgr.Bc. Petrem Burešem, MBA
ředitel ZZS Ústeckého kraje, p.o.

TECHNICKÁ SPECIFIKACE

1. ÚVOD

Předmětem plnění v rámci veřejné zakázky s názvem „Servis Integrace komunikací“ je zajištění provozu, servisu a aplikační podpory HW a SW – „Integrace komunikací dispečerských pracovišť“, ev. č. IM00682, IM00714, IM00949/5 a IM00949/11, jedná se o vybavení Integrací komunikací 13+1 pracovišť zdravotnického operačního střediska Zdravotnické záchranné služby Ústeckého kraje, p.o. (dále jen „ZOS ZZS ÚK“) vč. serverové části systému v Ústí nad Labem a IM01244, jedná se o vybavení Integrací komunikací 7+1 pracovišť školicího a záložního zdravotnického operačního střediska Zdravotnické záchranné služby Ústeckého kraje, p.o. (dále jen „Š/ZZOS ZZS ÚK“) vč. serverové části systému v Mostě.

Integrace komunikačního systému ZOS ZZS ÚK zajišťuje zautomatizování a zjednodušení administrativních a rutinních činností dispečera-operátora ve prospěch bezodkladného přijetí události a následného zahájení a řízení záchranných akcí v reálném čase. Prostřednictvím integrovaných telefonních a rádiových komunikačních prostředků je zajištěna akceschopnost sil a prostředků ZOS na vysoké úrovni a s možností variabilního využití prostředků v rámci provozu operačního střediska ZOS ZZS ÚK.

Systém integrace komunikací sestává z integrace hlasových telefonních služeb pevných a mobilních a dále z integrace hlasových rádiových služeb analogové rádiové sítě ZOS ZZS ÚK.

Integrace komunikačních prostředků je realizována jednak prostřednictvím HW komponent a jednak aplikačním programovým vybavením integrace telefonních prostředků pevné a mobilní sítě a dále aplikačním programovým vybavením integrace stávající analogové rádiové sítě ZOS ZZS ÚK.

Technická specifikace Integrace komunikací dispečerských pracovišť k 10/2024

2. ZOS ZZS ÚK

1. Systém integrace telefonní a rádiové komunikace sestává z 13+1 pracovišť a serverové část systému pro tato pracoviště, zahrnující uvedené Akustické jednotky:

ZOS Ústí nad Labem

stůl č.103	výr.číslo: U101Z12
stůl č.806	výr.číslo: U103Z12
stůl č.807	výr.číslo: U104Z12
stůl č.808	výr.číslo: U105Z12
stůl č.809	výr.číslo: U106Z12
stůl č.810	výr.číslo: U107Z12
stůl č.101	výr.číslo: U101Z14
stůl č.102	výr.číslo: U102Z14
stůl č.801	výr.číslo: U111Z14

stůl č.802	výr.číslo: U112Z14
stůl č.803	výr.číslo: U113Z14
stůl č.804	výr.číslo: U114Z14
stůl č.805	výr.číslo: U115Z14

serverová část systému pro uvedená pracoviště.

Jednotka výr. číslo U102Z12 stůl č.104 nebude servisovaná za běžného provozu a servisovaná bude pouze v případě nasazení do plného provozu na ZOS v případě výměny za některou z výše uvedených jednotek. V takovémto případě se bude na tuto jednotku vztahovat plnohodnotný servis dle ustanovení této smlouvy. Výměna této jednotky bude vždy provedena po prověření stávající servisované jednotky a na pokyn Poskytovatele.

Š/ZZOS Most

Akustický modul

Přípojka	Výr. číslo
121	U121Z21
122	U122Z21
123	U123Z21
124	U124Z21
125	U125Z21
126	U126Z21
127	U127Z21
128	U128Z21

Analogový modul

Přípojka	Výr. číslo
511	U511Z21
Xport	
513	U513Z21
Xport	
515	U515Z21
Xport	
517	U517Z21
Xport	

Záznamový modul

Přípojka	Výr. číslo
909	U909Z21
913	U913Z21

serverová část systému pro uvedená pracoviště.

2. Systém Integrace komunikací zahrnuje:

- integrace hlasových telefonních služeb pevných (bez telefonních ústřední) v Ústí nad Labem
- integrace hlasových a datových telefonních služeb mobilních

- integrace hlasových rádiových služeb analogové rádiové sítě KZOS ZZS ÚK Ústí nad Labem (bez radiostanic a anténních systémů)
- integrace digitálních rádiových stanic Mototrbo DM 4600 Krajské rádiové sítě ZZS ÚK a zabezpečení jejich ovládání prostřednictvím integračního rozhraní s řídicím systémem Trbonet Digitální rádiové sítě ZZS ÚK v Ústí nad Labem
- Ovládání funkcí digitálních radiostanic Digitální rádiové sítě ZZS ÚK v Ústí nad Labem v digitálním režimu prostřednictvím řídicího systému rádiové sítě Trbonet z 2 dispečerských pultů ZZS ÚK v Ústí nad Labem.
- integrace hlasových, datových a systémových rádiových služeb digitální rádiové sítě PEGAS MV ČR (bez radiostanic a anténních systémů) linkovými terminály v Ústí nad Labem.
- integrace rádiových terminálů PEGAS (ADIM) v Ústí nad Labem.
- integrace hlasových telefonních služeb pevných (bez telefonních ústředěn) Most
- integrace hlasových a datových telefonních služeb mobilních Most
- integrace hlasových rádiových služeb analogové rádiové sítě KZOS ZZS ÚK Most (bez radiostanic a anténních systémů)

3. Uvedené oblasti integrace komunikací zahrnují tyto HW komponenty

- Akustická jednotka AJ	13+1ks
- Radiomodem GSM ES75(Výr.č.: 353227025808462)	1ks
- HW k připojení 10 radiostanic	5ks
- Rozhraní pro řízení 10 analogových radiostanic	5ks
- Telefonní moduly pro připojení 7 +7 operátorských pracovišť	7+7 ks
- Switch 24-portů	1ks
- Patch panel 24-zásuvek	1ks
- Optická signalizace hovorů	7+7ks
- Ovládací panel	7+7ks
- Audio NF část Modulu komunikace	7+7ks
- Modul komunikace pro 7 +7 operátorů-Digitální část modulu komunikace	7+7 ks
- HW-záznamová jednotka (U901Z14,U905Z14)	2ks
- HW-aktualizační jednotka (U001Z14)	1ks
- HW-digitalizační jednotka (U601Z14,605Z14)	2ks
- Integrační rozhraní mezi Integrací komunikací a řídicím systémem rádiové sítě Trbonet pro řízení radiostanic Mototrbo v digitálním režimu	1ks

4. Uvedené oblasti integrace komunikací zahrnují tyto SW komponenty:

- Aplikace pro TAPI rozhraní pro připojení 7+7 operátorských pracovišť	7+7lic
- Záznam posledních hovorů LCR-W7 - 7+7 operátorských pracovišť	7+7lic
- Aplikace řízení telefonní linky VoIP (CTI)	13lic
- Touchscreen – aplikační programové vybavení 7+7 operátorských pracovišť	7+7lic
- Logování činnosti 7+7 operátorských pracovišť (LogAnalyzer+Log zsp)	7+7lic
- Ovládací SW pro GSM	1lic
- Komunikační SW pro ovládání 10 radiostanic	1lic
- Digitální propojování audia – 17 linek	17 lic
- Komunikační a systémové servery SW	1lic
- SW klientské komunikace radiostanic	10 lic
- Rozhraní integrace/IS S.O.S	1lic
- SW pro uživatelskou editaci obslužných obrazovek	1lic
- SW zpracování logů	1lic
- Ostatní SW	1lic
- PEGAS_IS_main	1lic

- PEGAS_hovor_L	8lic
- PEGAS_hovor_R	2lic
- PEGAS_info	2lic
- DigiSwitch	15lic
- Signál-řízení I/O	1lic
- PEG_aktualJedn	1lic
- TRBOnet integrační rozhraní	2lic
- Licence SwaRec.	1lic

3. **POPIS KOMPONENT**

V této kapitole je podrobněji uveden popis jednotlivých bodů technické specifikace uvedené v kapitole 2.

- 3.1. Uvedená výrobní čísla pro jednotlivé stoly jsou výrobní čísla modulu Akustických jednotek AJ příslušného pracoviště. Serverová část systému integrace komunikací je tvořena virtuálním serverem.

Akustická jednotka AJ je umístěna v 19" kontejneru se zdrojem. Kontejner je umístěn v technické části stolu (pracoviště operátora) v 19" racku.

Slouží k digitalizaci zvuku a směrovanému přenosu digitalizovaných paketů po počítačových sítích. Podporuje integraci vybraných speciálních funkcí připojených periférií. Tvoří jádro pracoviště jednoho operátora. Neobsahuje žádné rotující ani vibrující prvky, takže její provoz je bezhlučný. Připojuje se k ní hlasitá hovorová souprava (stolní mikrofon a pár aktivních reproduktorů či audiolišt v počítačových monitorech), náhlavní hovorová souprava, telefonní přístroj ve funkci hovorového kodeku a ovládací stolní skříňka. Kromě obousměrné digitalizace audi-osignálů radioprovozu podporuje i digitální záznam telefonních hovorů a umožňuje do probíhajícího telefonního hovoru vyslat volbu DTMF, pokud tuto funkci neplní telefonní ústředna. V hlavní hovorové cestě se telefonní audio přenáší analogově. Operátor si může vybrat, zda nasměruje audio z radioprovozu do hlasité soupravy a audio telefonie do náhlavní soupravy, nebo naopak. Jednotka umožňuje i přehrávání akustické signalizace, kterou není možno regulací hlasitosti zcela utlumit.

- 3.2. Oblasti integrace komunikací:

- integrace hlasových telefonních služeb pevných (bez telefonních ústředen):
 - na každém pracovišti je integrován jeden systémový telefonní přístroj Alcatel
 - integrace spočívá v HW vybavení pracoviště a SW vybavením systému
 - integrace zajišťuje uživateli základní funkce telefonní komunikace, které poskytuje integrační rozhraní TSAPI
- integrace hlasových a datových telefonních služeb mobilních:
 - zajišťuje komunikaci prostřednictvím příjmu a odesílání zpráv SMS
 - integrace spočívá v HW vybavení serverové části systému modemem GSM Siemens ES 75 a příslušnou SW aplikací
- integrace hlasových rádiových služeb analogové rádiové sítě KZOS ZZS ÚK (bez radiostanic a anténních systémů):
 - systém integrace rádiové analogové sítě ZOS ZZS ÚK zahrnuje integraci 10 ks analogových nebo hybridních radiostanic Motorola

- integrace spočívá jednak v HW vybavení pracovišť v podobě Akustické jednotky AJ a HW serverové části v podobě 5 ks Analogových jednotek AG a jednak v SW vybavení serverové části aplikací integrace rádii.

3.3. Hardwarové komponenty integrace komunikací:

- Radiomodem GSM ES75
 - Modem GSM umožňující spolu s aplikací příjmu a vysílání SMS integraci příjmu a vysílání SMS v rámci systému ZOS ZZS KÚ.
- HW připojení 10 radiostanic
 - HW připojení je tvořeno obvody Analogové jednotky AG.
- Telefonní moduly pro připojení 7 +7 operátorských pracovišť
 - Moduly umístěné v Akustické jednotce AJ. Umožňují připojení systémových telefonních přístrojů do AJ a následnou integraci do systému ZOS ZZS ÚK.
- Rozhraní pro řízení 10 analogových nebo hybridních radiostanic
 - Rozhraní je umístěno v serverové části systému v technologické místnosti a je součástí Analogové jednotky AG, která je určena vždy pro 2 ks rádiových prostředků analogové rádiové sítě ZOS ZZS ÚK.
- Switch 24-portů
 - Aktivní prvek datového rozvodu systému integrace komunikací, který je umístěn v serverové části systému v technologické místnosti.
- Patch panel 24-zásuvek
 - Pasivní prvek datového rozvodu systému integrace komunikací, který je umístěn v serverové části systému v technologické místnosti.
- Optická signalizace hovorů
 - Zařízení signalizující aktivitu komunikace dispečerů-operátorů na pracovištích.
- Ovládací panel
 - Ovládací panel audio, který umožňuje operátorovi nastavit požadovanou úroveň signálu audio při hlasitém a tichém poslechu (náhlavní souprava), případně úroveň hlasitosti vyzvánění či příposlechu vybrané radiostanice. Součástí panelu je mikrofon pro hlasitý provoz rádia či telefonu a zároveň tlačítko klíčování radiostanic /PTT). Panel umožňuje i připojení drátové náhlavní soupravy. Je umístěn na pracovní ploše operátora.
- Audio NF část Modulu komunikace
 - Nf část je umístěna uvnitř modulu Akustické jednotky AJ, která je součástí HW vybavení pracoviště a umožňuje zpracování a řízení nf signálu.
- Modul komunikace pro 7 +7 operátorů-Digitální část modulu komunikace

- Modul komunikace-digitální část je umístěn rovněž v Akustické jednotce AJ a podporuje jednak obousměrnou digitalizaci přenášeného audio signálu a jednak digitální záznam telefonního signálu.
- Digitalizační jednotka DJ je umístěna v 19" kontejneru se zdrojem. Kontejner je umístěn v technologické místnosti objektu KŘ policie kraje v příslušné systémové skříni. Slouží k digitalizaci zvuku a směrovanému přenosu digitalizovaných paketů po počítačových sítích. Zároveň podporuje integraci vybraných funkcí připojených periférií. Je určena pro připojení jednoho až čtyř terminálů systému TetraPol, případně podobných. Ovládání připojených terminálů probíhá po jejich vlastním rozhraní mimo digitalizační jednotku.
- Záznamová jednotka je určena pro příjem a zpracování paketů, přicházejících ze vzdálených jednotek, sloučení obou směrů konverzace a vytvoření analogového audiosignálu pro záznamové zařízení. Jednotka disponuje čtyřmi nezávislými kanály. Záznamová jednotka je umístěna v systémové skříni v technologické místnosti KZOS.
- Aktualizační jednotka zajistí obnovu funkce terminálů TetraPol LCT2G, pokud po výpadku síťové komunikace zůstanou zablokované. Je určena pro obsluhu jednoho racku LCT2G. Aktualizační jednotka je umístěna v systémové skříni v technologické místnosti KŘ policie.

3.4 Softwarové komponenty integrace komunikací:

- Aplikace pro TSAPI rozhraní pro připojení 7+7 operátorských pracovišť. Aplikační programové vybavení integrace telefonních přístrojů, řízení integrace telefonního provozu.
- Záznam posledních hovorů na 7+7 operátorských pracovištích. Aplikace dvoukanálového záznamu posledních hovorů. Jeden kanál je zpravidla přidělen pro záznam telefonních hovorů, druhý kanál je určen pro záznam rádiové komunikace.
- Logování činnosti 77 operátorských pracovišť. Aplikační programové vybavení zjišťující protokolování činnosti dispečera-operátora v rámci provozu systému integrace komunikací.
- Ovládací SW pro GSM. Aplikační programové vybavení, které zajišťuje integraci příjmu a odesílání SMS v rámci systému ZOS ZZS ÚK.
- Komunikační SW pro ovládání 10 radiostanic. Serverové aplikační programové vybavení integrace rádii analogové rádiové sítě ve spojení s analogovou jednotkou.
- Digitální propojování audia – 17 linek. Aplikační programové vybavení digitálního propojovacího pole umožňující propojení kterékoliv radiostanice s kterýmkoliv pracovištěm.
- Komunikační a systémové servery SW. Serverové aplikační programové vybavení jednotlivých komunikačních prostředků.
- SW klientské komunikace radiostanic. Zásuvný modul touch pro obsluhu radiostanic analogové rádiové sítě ZOS ZZS ÚK.

- Rozhraní integrace/IS S.O.S. Aplikační programové vybavení, které tvoří rozhraní mezi integrací komunikací a informačním systémem ZOS ZZS ÚK. Aplikace zprostředkovává přenos relevantních informací z informačního systému ZOS ZZS ÚK na sběrnici meziprocesové komunikace integrace komunikací. Jde především o povely pro integraci telefonní a rádiové komunikace vytvořených informačním systémem.
- SW pro uživatelskou editaci obslužných obrazovek. Aplikační programové vybavení, které umožňuje tvorbu, editaci a úpravu dotykové obrazovky.
- SW zpracování logů. Aplikační programové vybavení, které umožňuje průběžné monitorování činnosti systému integrace.
- Ostatní SW. Aplikace podpůrných serverových služeb integrace komunikací.
- Pegas_hovor_L: Programové vybavení, které přijímá cestou meziprocesové komunikace požadavky ostatních procesů na zvukové i datové funkce linkového rádiového terminálu MATRA-Pegas. Komunikuje s blokem LCT2G a s aplikací Tech_PD prostřednictvím rozhraní CC-API.
- Pegas_hovor_R: Programové vybavení, které přijímá cestou meziprocesové komunikace požadavky ostatních procesů na zvukové i datové funkce rádiového terminálu BER MATRA-Pegas. Komunikuje s blokem BER prostřednictvím rozhraní CC-API.
- Pegas_IS_main: Služba, tvořící rozhraní mezi systémem CC-IS sítě Matra/Pegas a přenáší relevantní informace o stavu sítě (dohled) na meziprocesovou sběrnici (Jitka Bus).
- Pegas_info: GUI klient dohledu sítě Pegas, který vizualizuje registrační stavy terminálů v síti, získaných službou Prags_IS_main z rozhraní CC-IS.
- Peg_AktualJed: Aplikační programové vybavení pro ovládání aktualizací jednotky.
- Digitální propojování audia pro 1 přípojku – DigiSwitch: Aplikační programové vybavení digitálního propojovacího pole (přepínač), které zajišťuje libovolné propojování (dle konfigurace dané uživatelem) jednotlivých terminálů rádiové komunikace se stoly operátorů nastavováním směrování IP paketů.
- Aplikace řízení telefonní přípojky: Aplikační programové vybavení určené k řízení telefonní přípojky IP telefonie za účelem integrace telefonní komunikace do systému operačního střediska. Jeho konkrétní verze závisí na implementovaném integračním rozhraní telefonní ústředny IP.
- Signal – řízení I/O: Služba zajišťující mezivrstvu mezi integračním rozhraním komunikací a na základě přijatých informací předává řídicí bity aplikaci DigiSwitch.
- Touchscreen: Aplikační programové vybavení ovládacích obrazovek dotykového monitoru pro řízení telefonního a rádiového provozu.
- LCR-W7: Last Call Repeater - dvoukanálový záznam posledních hovorů přes zvukovou kartu počítače. Jeden kanál přidělen pro záznam telefonních hovorů, druhý kanál určen pro záznam rádiové komunikace. Verze aplikace je určena, vzhledem k použití digitálního propojovacího pole, pro operační systém Win.
- Aplikace log: Aplikační programové vybavení, které umožňuje průběžné monitorování

činnosti operačního střediska v rámci provozu systému na pracovišti.

- Server meziprocessové komunikace, Server systémového dohledu a protokolu, Základní klient meziprocessové komunikace: Aplikační programová vybavení zajišťující meziprocessovou komunikaci a zápis do systémových protokolů. Server systémového dohledu navíc sleduje, zda všechny komponenty systému pracují správně a při výpadku vyhláší poplach.
- Bridge Integrace – SOŘ: Subsystem informačního systému operačního řízení je propojen se subsystémem integrace telefonní komunikace prostřednictvím datového mostu (bridge) na aplikační úrovni, umožňujícího obousměrný přenos povelů a informací mezi oběma systémy.
- Editor obslužných obrazovek: Aplikační programové vybavení, které umožňuje editaci, tvorbu a úpravu dotykových obrazovek.
- Aplikace LogAnalyzer: Aplikační programové vybavení, které umožňuje v hlavním protokolu vyhledávat zájmové události.

3.5 Popis rozsahu integrace radiostanic

- Analogové radiostanice DM 360 (8 ks umístěných v racku radiového serveru ZZS ÚK):
 - klíčování
 - zobrazení volajícího vč. zobrazení datumu a času volání, zvýraznění posledního volání (přijaté, nepřijaté)
 - přijetí volání z analogových radiostanic
 - otevření a uzavření komunikačního kanálu
 - volání analogových radiostanic prostřednictvím selektivní volby
 - výstupy pro nahrávání
 - vedení podrobných protokolů o činnosti
- Digitální radiostanice DM 4600 (2 ks umístěné v racku radiového serveru ZZS ÚK):
 - klíčování
 - zobrazení volajícího vč. zobrazení datumu a času volání, zvýraznění posledního volání (přijaté, nepřijaté)
 - přijetí volání z analogových i digitálních radiostanic
 - otevření a uzavření komunikačního kanálu
 - volání digitálních i analogových radiostanic prostřednictvím selektivní volby
 - výstupy pro nahrávání
 - vedení podrobných protokolů o činnosti
- Integrace digitální radiostanice DM 4600:
Integrace dvou digitálních radiostanic je zajištěna rádiová komunikace KZOS ZZS UK prostřednictvím radiostanice Mototrbo DM4600. Rozsah vlastní integrace spočívá v integračním rozhraní v podobě integračního kabelu zakončeného integračním konektorem Mototrbo. Pro integraci dvou nových radiostanic je využita jedna ze stávající analogové jednotky, umístěná v systémové skříni integrace rádiové komunikace v technologické místnosti KZOS ZZS UK. Ostatní analogové jednotky jsou využívány pro integraci původních analogových radiostanic DM 360.

Záznam komunikace je zabezpečen prostřednictvím stávajících záznamových kanálů, které jsou doposud využívány pro záznam dvou analogových radiostanic.

Základem integrace stávajících rádiových analogových komunikačních prostředků je z hlediska hardwarového vybavení na straně technologického vybavení serverové části systému analogová jednotka AG a technologický aplikační server.

Každý blok analogové jednotky AG umožňuje řízení kanálů, funkce PTT (klíčování) a COR a přenos a zpracování audio signálu pro dva rádiové analogové terminály. V případě integrace 2 ks digitálních radiostanic je využita jedna stávající analogová jednotka na kterou jsou připojeny 2ks Digitálních rádiových terminálů Mototrbo DM4600 prostřednictvím integračních kabelů.

Součástí analogové jednotky AG je firmwarové vybavení, které zajišťuje možnost volání analo- gových radiostanic prostřednictvím selektivní volby (ZVEII).

Volba rádiových terminálů, jejich řízení a přenos audiosignálu jsou realizovány na bázi IP tech- nologie za předpokladu využití stávající datové sítě operačního střediska a vyčleněného adreso- vého prostoru ze strany uživatele. Vlastní řízení procesů zajišťuje technologický rádiový server a jeho příslušné aplikační programové vybavení.

Hardwarové vybavení integrace rádiových analogových stanic dispečerských pracovišť je sesta- veno z akustické jednotky AJ (digitální část a společná nf část pro telefonní i rádiovou komuni- kaci), stávající tenký klient spolu s virtuálním serverem a hovorové soupravy (tichá/hlasitá). Ří- zení, ovládání a tedy volbu příslušné radiostanice provádí operátor z dotykové obrazovky propo- jené s pracovní stanicí dispečerského pracoviště. Zahájení vysílání operátorem se děje pomocí klíčovacího tlačítka, které je umístěno na ovládacím panelu audio spolu s prvky regulace posle- chové úrovně audiosignálu.

Přijetí volání a volání nových digitálních radiostanic prostřednictvím selektivní volby uskuteč- ňuje operátor z dotykové obrazovky, na které jsou signalizovány i stavy jednotlivých rádiových terminálů.

Integrace rádiové komunikace umožňuje výběr kterékoli radiostanice kterýmkoliv operátorem. Hovorová souprava umožňuje operátorovi jak hlasitý, tak i tichý poslech komunikace a zároveň umožňuje i příposlech libovolných ostatních rádiových prostředků.

Z hlediska softwarového vybavení integrace rádiové komunikace je technologický server vybaven aplikací MotChannel pro řízení kanálů a aplikací Switch-digitální propojování audia.

Veškerá komunikace dvou digitálních rádiových terminálů je jednak dlouhodobě zaznamenávána na digitální záznamové zařízení ReDat (využití záznamových kanálů určených pro současně pro- vozované 2ks analogových radiostanic) a jednak krátkodobě na vyčleněnou část pevného disku serverové části systému (LCR záznam).

O činnosti operátora v rámci rádiových komunikací je na každém dispečerském pracovišti veden podrobný průkazný protokol.

- integrace digitálních rádiových stanic Mototrbo DM 4600 Krajské radiové sítě ZZS ÚK a zabezpečení jejich ovládání prostřednictvím integračního rozhraní s řídicím systémem Trbonet Digitální radiové sítě ZZS ÚK
- **TRBOnet integrační rozhraní** – Jedná se o integrační rozhraní založené na ko- munikaci se systémem TRBOnet prostřednictvím API TRBOnet Enterprise. Toto

rozhraní zajišťuje řízení a ovládání digitálních radiostanic definovaných v systému TRBOnet a díky tomu zajistit komunikaci v síti Motorola MOTOTRBO. Součástí dodávky jsou 2 ks licencí, které slouží k integraci dvou pracovišť.

- **Licence SwaRec** – Aplikační vybavení rozšířené o zpracování a distribuci digitálního audiozáznamu v reálném čase. V rámci systému integrace komunikací tento software zajišťuje také zpracování krátkodobého záznamu a jeho ukládání.
- integrace umožní z prostředí jednotného ovládacího panelu Touchscreen ovládat digitální terminály (virtuální radiostanice) systému TRBOnet v síti Motorola MOTOTRBO. Ty budou zároveň nahrávány na úrovni 2 dispečerských pracovišť krátkodobým záznamem. Pořízení dlouhodobého záznamu digitálních radiostanic systému TRBOnet bude zajištěno prostřednictvím distribuce digitálního záznamu komunikace z dispečerského pracoviště do systému dlouhodobého záznamu a to prostřednictvím komponenty SwaRec.

3.6 Monitorovací systém integrace komunikací KZOS ZZS

- Supervisor-SysLog – je aplikace (monitorovací systém) zajišťující včasné odhalení závady na vzdálených komponentách integrace rádiové komunikace a zároveň její signalizace v prostředí KZOS ZZS UK. Funkcionality monitorovacího systému:
 - Zajištění detekce funkčnosti spojení vzdálené akustické jednotky ŮL-Most a jiných chybových stavů (např. výpadku radiostanic apod.) - odeslání alarmu na E-mail a SMS.
 - Zajištění restartu služeb prostřednictvím servisní aplikace.
 - Supervisor-SysLog je dohledová aplikace nad integrovaným technickým vybavením. Aplikace trvale monitoruje stavy jednotlivých komponent v systému. Získané informace dále aplikace distribuuje formou standardizovaných SysLog zpráv prostřednictvím síťového protokolu UDP k definovaným odběratelům.
 - zajištění předávání SysLog zpráv na softwarovou komponentu IPswitch WhatsUP dodávanou společností Performance. Součástí tohoto řešení je i konfigurace této komponenty společnosti Performance tak, aby tato aplikace zpracovávala dodané informace z aplikace Supervisor-SysLog a následně eskalovala definované stavy (např. výpadky konkrétních jednotek) dále do systému operačního řízení S.O.S. , včetně rozeslání nadefinovaných oznámení o vzniklém stavu.

3.7 Integrace komunikací dispečerských pracovišť – ovládání funkcionalit rádiové sítě PEGAS

- Statusy PEGAS
Integraci je využívána funkce Status rádiového systému Pegas prostřednictvím aplikací Bridge, Peg_hovor a dále prostřednictvím nového pluginu do dotykového monitoru "Odpočet". Funkcionality:
 - Tíseň-alarm dispečinku (KZOS)-tiché alarmování na radiostanici posádky prostřednictvím statusu, indikace o aktivaci s alarmem na Touch i do aplikace S.O.S. dispečer (operační řízení).
 - Vzdálené klíčování (možnost i samostatně – pod kódem dispečera).
 - Uzavření kanálů TKG na dispečinku – info o volání posádky na integraci (obdoba analogu 5 tón) prostřednictvím statusu.
 - Popis funkcionality statusy Pegas - Je možné definovat dva „akční“ statusy. Jeden status pro výzvu k hovoru, druhý status pak pro volání o pomoc. Kromě toho, že jsou tyto statusy zpracovány standardním způsobem, jsou na dotykové obrazovce

signalizovány jako vyzváněcí příchozí individuální hovor. Kliknutím na výzvu k hovoru se vytočí normální od-chozí individuální hovor na odesilatele statusu. Kliknutím na volání o pomoc se vytočí skrytý individuální hovor na odesilatele statusu a aktivuje se na dobu 30s prostorový odposlech odesilatele statusu (Ambient Listening). Pokud nejsou akční statusy definovány, funguje integrační aplikace standardním způsobem.

3.8 Klient služby CC_IS

- Pegas_IS_main a dále klientské aplikace Pegas_info.
prostřednictvím služby CC_IS jsou stávající informace rádiového systému Pegas zobrazovány Integrací komunikací v podobě tabulkového zobrazení stavu sítě, registračních stavů terminálů, jejich aktuální příslušnosti, stavu zařazení, aktivity při komunikaci, možnosti vyhledání terminálu a marginu kanálů.
 - Přehledné tabulkové zobrazení stavu regionální sítě (stavy MSW/SSW/BS a případné vý- padky).
 - Registrační stavy jednotlivých terminálů vlastní organizace.
 - Jejich aktuální (nebo nedávnou) příslušnost k buňkám (nebo nebyl aktivní >12h).
 - Stav zařazení do individuálních, skupinových hovorů TKG nebo EMOCH.
 - Aktivitu při komunikaci (Tx).
 - Možnost vyhledat terminál zadáním jeho RFSI.
 - Marging kanálů – předdefinovaných správcem aplikace.
 - Popis řešení služby CC_IS - Na rozdíl od integračního rozhraní CC_API, které komunikuje s jednotlivými terminály (koncovými prvky, tj. terminály BER či LCT2G) rádiového systému Pegas, subsystém CC_IS komunikuje s infrastrukturou příslušné regionální sítě v rozsahu dané organizace (flotily ZZS). Služba Pegas_IS_main zajišťuje spojení s CC_IS serverem a jeho cestou přístup k infrastruktuře (MSW-hlavní ústředna sítě). Klientská aplikace Pegas_info pak tvoří prezentační vrstvu, která na grafické rozhraní zobrazuje uživateli relevantní informace, zprostředkované službou Pegas_IS_main, o stavu infrastruktury (funkčnost základnových radiostanic-buněk sítě), registračních stavech jednotlivých terminálů dané organizace, definovaných komunikacích (otevřené kanály, hovorové skupiny, pokrytí, individuální či skupinové hovory a další), aktuální přiřazení všech terminálů dané organizace (ZZS) definovaným komunikacím a jejich okamžitou aktivitu. Navrhované řešení prakticky představuje pracoviště „regionálního dohledu“ nad danou organizací.

4. PODMÍNKY A PŘEDPOKLADY REALIZACE PLNĚNÍ, SOUČINNOST

Základem úspěšné realizace předmětu plnění veřejné zakázky je naplnění podmínek a předpokladů nutné součinnosti obou smluvních stran. To znamená, že obě strany jsou v zájmu úspěšné realizace povinny si poskytnout při realizaci zakázky nevyhnutelnou vzájemnou součinnost.

ZZS ÚK zajistí:

- a) dostupnost pracovišť zdravotnického operačního střediska Zdravotnické záchranné služby Ústeckého kraje, p.o. (dále jen ZOS ZZS ÚK), včetně serverové části systému integrace komunikací pro zajištění servisních prací,
- b) seznámení s provedenými instalacemi a funkcemi v rámci realizace předmětu plnění

ZZSÚK zajisti:

- a) v případě vyžádání účast a součinnost specialistů ZZS ÚK a správce infrastruktury systému ZOS ZZS ÚK v době servisu v místě lokality, tj. správce datové sítě, technika telefonního a rádiového systému, správce systému ZOS ZZS ÚK;
- b) pro pracovníky Poskytovatele přístup do prostor určených pro plnění předmětu díla (sál operačního střediska ZOS ZZS ÚK a přilehlých prostor a technologické místnosti ZOS ZZS ÚK;
- c) správce systému ZOS ZZS, který:
 - odpovídá za správu systému (zejména virtualizační platformy, domény a clusteru Windows a databáze MS SQL server apod.) v souladu s prováděcí dokumentací;
 - zajistí vzdálený přístup pro aplikační podporu systému integrace komunikací při instalacích;
 - zajistí přístupové účty a oprávnění k provádění instalací systému integrace komunikací.

Veškeré servisní práce budou probíhat bez dlouhodobých výpadků, které by omezily činnost operátorů a operačního střediska ZZS UK. Případné krátkodobé dílčí výpadky v důsledku nutnosti aktivace prováděných změn, restartu rádiových prostředků a v důsledku nutnosti krátkodobých restartů dílčích serverových částí budou uskutečněny vždy po konzultaci a dohodě s objednatelem a vedoucím KZOS ZZS UK a po případných přijatých opatřeních, zajišťujících plnohodnotný provoz střediska.

VÝKAZ

průběhu a výsledků

periodické servisní kontroly - vzdálená

Poskytovatel: **KOMCENTRA s.r.o., Dejvická 574/33, 160 00 Praha 6, IČO 41186991**

Objednatel: **Zdravotnická záchranná služba Ústeckého kraje, příspěvková organizace, Ústí nad Labem, Severní terasa, Sociální péče 799/7a**

Předmět smlouvy: **Poskytování služeb na základě Smlouvy o zajištění servisních služeb a aplikační podpory ze dne**

Předmět plnění: **Integrace komunikací dispečerských pracovišť ZOS ZZS ÚK**

Provedené úkony

1. Kontrola Protokolu událostí (Event Log-Systém Log, Application Log) na serveru.
2. Analýza příčin výskyt chyb úrovně Error a dle možností jejich náprava (souvisí-li s HW/SW), případná doporučení k jejich nápravě.
3. Kontrola logů aplikačního programového vybavení Integrace komunikačních prostředků pomocí aplikace Log Analyzer (aplikace log-hledat) a vyhodnocení eventuálních chybových hlášení.
4. Kontrola aktuálnosti aplikačního programového vybavení integrace komunikačních prostředků.
5. Kontrola funkčnosti služeb systému integrace komunikačních prostředků (Supervisor, BusServer, atd.).
6. Kontrola TCP/IP. Časové poměry na LAN (ping na počítače a ostatní síťová zařízení subsystému integrace komunikací, na bránu, dosažitelnost všech potřebných cílů po datové síti, včetně CTI / tlf. ústředny, CC-API, atd.). Kontrola zapnutí aplikačního firewallu serveru a správnosti nastavení jeho pravidel, eventuální oprava.
7. Kontrola synchronizace času serveru integrace s určeným časovým normálem.
8. Kontrola prostředků dálkové diagnostiky a servisu (VPN, PowerShell Remoting, VNC, RDP, SSH, eventuálně další nasazené prostředky dálkového přístupu k serveru integrace a provozovaným zařízením).

9. Kontrola struktury ovládacích obrazovek.
10. Kontrola funkčnosti telefonního spojení – kontrole pouze v rozsahu kontroly logů integračních služeb telefonie na výskyt chybových hlášení pro zamezení narušení výkonu služby nežádoucím zásahem do provozu.
11. Kontrola funkčnosti rádiového spojení – při dálkové kontrole pouze v rozsahu kontroly logů na výskyt chybových hlášení pro zamezení narušení výkonu služby nežádoucím zásahem do provozu.
12. Prověření funkčnosti propojení každého dispečera v rozsahu kontroly logů na výskyt chybových hlášení pro zamezení narušení výkonu služby nežádoucím zásahem do provozu.
13. Kontrola funkčnosti krátkodobého záznamu KczSwa telefonní a rádiové komunikace.
14. Upgrade APV integrace komunikačních prostředků, rozsah, popis.
15. Provedení zálohy konfigurací integračních jednotek a modulů a její uložení na integrační server do servisní složky.
16. Provedení zálohy konfigurací systému integrace, jeho služeb, a konfigurací klientských aplikací a jejich uložení do servisní složky na serveru integrace.

Shrnutí výsledků a závěrečné vyhodnocení periodické servisní kontroly:

Doporučení:

Periodická servisní kontrola provedena dne:

Poskytovatel:

Objednatel:

.....

.....

.....

podpis

.....

podpis

VÝKAZ

průběhu a výsledků

periodické servisní kontroly - místní

Poskytovatel: **KOMCENTRA s.r.o., Dejvická 574/33, 160 00 Praha 6, IČO 41186991**

Objednatel: **Zdravotnická záchranná služba Ústeckého kraje, příspěvková organizace, Ústí nad Labem, Severní terasa, Sociální péče 799/7a**

Předmět smlouvy: **Poskytování služeb na základě Smlouvy o zajištění servisních služeb a aplikační podpory ze dne**

Předmět plnění: **Integrace komunikací dispečerských pracovišť ZOS ZZS ÚK**

Provedené úkony

1. Kontrola Protokolu událostí (Event Log-System Log, Application Log) na serveru a virtuálním PC.
2. Analýza příčin výskyt chyb úrovně Error a dle možností jejich náprava (souvisí-li s HW/SW), případná doporučení k jejich nápravě.
3. Kontrola logů aplikačního programového vybavení Integrace komunikačních prostředků pomocí aplikace Log Analyzer (aplikace log-hledat) a vyhodnocení eventuálních chybových hlášení.
4. Kontrola aktuálnosti aplikačního programového vybavení integrace rádiové komunikace.
5. Kontrola funkčnosti služeb systému integrace komunikačních prostředků (Supervisor, BusServer, atd.).
6. Kontrola spustitelných souborů integrace komunikací pomocí kontrolních součtů, v případě aktualizace vygenerování nových souborů kontrolních součtů.
7. Kontrola TCP/IP. Časové poměry na LAN (ping na počítače a ostatní síťová zařízení subsystému integrace komunikací, na bránu, dosažitelnost všech potřebných cílů po datové síti, včetně CTI / tlf.ústředny, CC-API, atd.). Kontrola zapnutí aplikačního firewallu serveru a správnosti nastavení jeho pravidel, eventuálně jejich oprava.
8. Kontrola synchronizace času serveru integrace s určeným časovým normálem.

9. Kontrola prostředků dálkové diagnostiky a servisu (VPN, PowerShell Remoting, VNC, RDP, SSH, eventuálně další nasazené prostředky dálkového přístupu k serveru integrace a provozovaným zařízením).
10. Kontrola PC pracoviště s dotykovou obrazovkou – vypnutí a zapnutí, dle potřeby kalibrace dotykových obrazovek, kontrola konfigurací klientských aplikací integrace komunikací, kontrola procesu automatického spuštění aplikací integrace, eventuálně náprava do požadovaného stavu.
11. Kontrola struktury ovládacích obrazovek.
12. Kontrola HW funkčnosti integračních jednotek a modulů komunikačních prostředků, včetně kontroly ventilátorů a jejich eventuální výměny, kontroly napětí záložní baterie obvodu RTC a její eventuální výměny, a kontroly elektrolytických kondenzátorů napájecí kaskády procesoru.
13. Kontrola funkčnosti telefonního spojení – odchozí a příchozí volání, návštěví, zápisy do protokolu, identifikace, přepojení, převzetí , 3-stranná konference.
14. Poslechový test kvality audia telefonního provozu, kontrola funkčnosti regulátorů hlasitosti tichého a hlasitého poslechu.
15. Kontrola funkčnosti rádiového spojení – test připojení radiostanic na pracovištích, kde jsou konfigurovány, funkčnost nastavení kanálů, zápis do protokolu.
16. Komplexní prověření funkčnosti propojení každého dispečera s každou radiostanicí v režimu vysílání a příjmu.
17. Kontrola funkčnosti tlačítek PTT pracovišť.
18. Poslechový test kvality audia rádiového provozu, kontrola funkčnosti regulátorů hlasitosti tichého a hlasitého poslechu.
19. Poslechový test kvality příposlechu, kontrola funkčnosti regulátoru hlasitosti.
20. Kontrola funkčnosti bezdrátových náhlavních souprav, párování.
21. Vizuální kontrola optické signalizace činnosti operátora.
22. Kontrola funkčnosti krátkodobého záznamu LCR-W7 telefonní a rádiové komunikace.
23. Upgrade APV integrace komunikačních prostředků, rozsah, popis.
24. Provedení zálohy konfigurací integračních jednotek a modulů a její uložení na integrační server do servisní složky.

25. Kontrola interních logů integračních jednotek a modulů na výskyt chybových hlášení (zvukové karty, zápis na systémové úložiště, výpadky komunikace).
26. Kontrola seřízení hodin integračních jednotek a modulů proti určenému časovému normálu.
27. Aktualizace operačního systému integračních jednotek a modulů na nejnovější vydanou verzi.
28. Aktualizace aplikačního SW integračních jednotek a modulů včetně servisních skriptů na nejnovější vydanou verzi.
29. Provedení zálohy konfigurací systému integrace, jeho služeb, a konfigurací klientských aplikací a jejich uložení do servisní složky na serveru integrace.

Shrnutí výsledků a závěrečné vyhodnocení periodické servisní kontroly:

Doporučení:

Periodická servisní kontrola provedena dne:

Poskytovatel:

Objednatel:

.....

.....

.....

podpis

.....

podpis

PŘÍLOHA č. 3 KE SMLouvĚ O ZAJIŠTĚNÍ SERVISNÍCH SLUŽEB A APLIKAČNÍ PODPORY

SEZNAM OPRÁVNĚNÝCH OSOB POSKYTOVATELE

které budou zastupovat poskytovatele ve smluvních a technických záležitostech souvisejících s plněním Smlouvy o zajištění servisních služeb a aplikační podpory:

- ve věcech technických

[REDACTED]

Email:

[REDACTED]

PŘÍLOHA č. 4 KE SMLouvĚ O ZAJIŠTĚNÍ SERVISNÍCH SLUŽEB A APLIKAČNÍ PODPORY

SEZNAM OPRÁVNĚNÝCH OSOB OBJEDNATELE

které budou zastupovat objednatele ve smluvních, technických a obchodních záležitostech souvisejících s plněním Smlouvy o zajištění servisních služeb a aplikační podpory:

- ve věcech technických:

[REDACTED]

[REDACTED]

- ve věcech technických:

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]