

SMLOUVA O DÍLO

podle ust. § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb. občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů
(dále jen „občanský zákoník“), uzavřená mezi

Zdravotnická záchranná služba Jihomoravského kraje, příspěvková organizace

Sídlo: Kamenice 798/1d, Bohunice, 625 00 Brno
IČ: 00346292
jednající: MUDr. Hana Albrechtová, ředitelka
Bankovní spojení: [REDACTED]
Číslo účtu: [REDACTED]
kontaktní osoba: [REDACTED]
tel./fax kontaktní osoby: [REDACTED]
e-mail: [REDACTED]
na straně jedné jako „Objednatel“



2025005099

a

ReDat Recording, a.s.

Sídlo: Pražská 341, Zelené Předměstí, 530 02 Pardubice
IČ: 05648114
DIČ: CZ05648114
jednající: Jan Mikulecký, člen představenstva
Bankovní spojení: [REDACTED]
Číslo účtu: [REDACTED]
kontaktní osoba: [REDACTED]
tel./fax kontaktní osoby: [REDACTED]
e-mail: [REDACTED]
na straně druhé jako „Zhotovitel“

(dále také jako „smluvní strany“)

1.

Zhotovitel je oprávněn nakládat s majetkovými právy, vyplývajícími z autorského práva, a to k programové části **záznamového zařízení ReDat**. Děje se tak na základě příslušné smlouvy mezi zhotovitelem a autory příslušných počítačových programů. Bližší vymezení a popis těchto počítačových programů je uveden v příloze č. 2, která je nedílnou součástí této smlouvy.

2.

Objednatel je oprávněn na základě příslušné licence užívat pro svoje potřeby programovou část záznamového zařízení podle čl. 1 této smlouvy. Děje se tak na základě kupní smlouvy s ujednáním o poskytnutí licence, uzavřené mezi oběma smluvními stranami dne 15. 7. 2021.

3.

1. Zhotovitel se zavazuje provádět pro objednatele dílo ve formě:

- a) základní podpory,
- b) rozšířené podpory,

2. Bližší vymezení služeb dle odst. 1 je specifikováno v příloze č. 1, která je nedílnou součástí této smlouvy.

4.

Zhotovitel se zavazuje postupovat při provádění díla podle čl. 1 této smlouvy s náležitou odbornou péčí, dle příslušných právních předpisů, technických norem a dle průběžných pokynů objednatele. Při provádění díla se pak zhotovitel zavazuje postupovat tak, aby nebyl narušen provoz zdravotnických služeb objednatele.

5.

Zhotovitel se zavazuje plnit svůj závazek k provádění díla podle čl. 3 odst. 1 písm. a) této smlouvy ve lhůtách podle přílohy č. 1 k této smlouvě.

6.

Zhotovitel se zavazuje plnit svůj závazek k provádění díla podle čl. 3 odst. 1 písm. b) této smlouvy formou dílčích plnění v rozsahu, specifikaci a lhůtách dle jednotlivých dílčích smluv o dílo. Jednotlivá dílčí smlouva o dílo dle tohoto článku této smlouvy se považuje za uzavřenou na základě jednotlivé písemné výzvy (objednávky), a její písemné akceptace ze strany zhotovitele, a to ve znění, daném touto výzvou a touto smlouvou o dílo. Postup obou stran před uzavřením dílčí smlouvy o dílo je upraven v příloze č. 1 této smlouvy.

7.

Jednotlivé dílčí závazky zhotovitele k provádění díla podle čl. 3 odst. 1 písm. b) této smlouvy se přitom budou považovat za splněné jejich předáním objednateli formou písemného protokolu, podepsaného oběma stranami. Místem plnění závazku zhotovitele k provedení díla podle čl. 3 odst. 1 písm. b) této smlouvy je přitom sídlo objednatele dle záhlaví této smlouvy, nebude-li v jednotlivém případě mezi oběma stranami dohodnuto jinak.

8.

1. Pro případ prodlení zhotovitele s plněním jeho závazků podle čl. 3 odst. 1 písm. a) této smlouvy ve lhůtách podle čl. 5 je zhotovitel povinen objednateli zaplatit smluvní pokutu, která činí:
 - a) 250,- Kč za nedodržení lhůty pro zahájení odstraňování poruchy dle čl. 3.2.2 přílohy č. 1 této smlouvy, a to za každou započatou hodinu prodlení, jedná-li se o lhůtu určenou podle hodin, nebo za každý započatý den prodlení, jedná-li se o lhůtu určenou podle dní.
 - b) 250,- Kč za nedodržení lhůty k odstranění poruchy dle čl. 3.2.2 přílohy č. 1 této smlouvy, a to za každou započatou hodinu prodlení, jedná-li se o lhůtu určenou podle hodin, nebo za každý započatý den prodlení, jedná-li se o lhůtu určenou podle dní.
2. Pro případ prodlení zhotovitele s plněním jeho závazků podle čl. 3 odst. 1 písm. b) této smlouvy ve lhůtách podle čl. 6 je zhotovitel povinen objednateli zaplatit smluvní pokutu ve výši
 - a) 100,- za každý započatý den prodlení zhotovitele se zasláním nabídky plnění v rámci rozšířené podpory dle čl. 3.3.2. přílohy č. 1 této smlouvy,
 - b) 0,05% z ceny díla dle čl. 3 odst. 1 písm. b) za každý započatý den prodlení se zhotovením tohoto díla.
3. Smluvní pokuta dle odst. 1 a odst. 2 je splatná do 30 dní ode dne, kdy byla povinné straně doručena písemná výzva k jejímu zaplacení ze strany objednatele, a to na účet objednatele. V případě písemné dohody smluvních stran může být smluvní pokuta uhrazena i formou poskytnutí slevy z částky účtované pro podporu provozu dle čl. 10, a to ve stejné výši jako je hodnota smluvní pokuty.
4. Maximální výše smluvní pokuty ve všech výše uvedených případech je 50% z roční ceny díla.

9.

Uživací právo k dílu podle čl. 3 této smlouvy, resp. k jeho části přechází ze zhotovitele na objednatele dnem provedení díla. Tímto dnem se také zřizuje ve prospěch objednatele časově neomezená nevýhradní uživatelská licence k těm částem díla, které mají povahu autorského díla ve smyslu ust. § 2 odst. 2 zák. 121/2000 Sb.

10.

1. Není-li dále ujednáno jinak, zavazuje se objednatel platit zhotoviteli za dílo podle čl. 3 odst. 1 písm. a) této smlouvy čtvrtletní paušální cenu díla ve výši **123 750,-Kč bez DPH**, tj. **149 737,50 Kč vč. DPH**, nebo v případě plnění kratšího než čtvrtletí cenu poměrově nižší vypočtenou z ceny uvedené výše.
2. Fakturaci za službu provádí zhotovitel se zdanitelným plněním k poslednímu dni posledního měsíce příslušného kalendářního čtvrtletí.
3. První faktura dle této smlouvy bude vystavena k 30. 9. 2025.

11.

Objednatel se zavazuje zaplatit zhotoviteli za dílo podle čl. 3 odst. 1 písm. b) této smlouvy cenu díla ve výši součinu hodinové sazby dle přílohy č. 3 která je nedílnou součástí této smlouvy a počtu hodin odvedených na příslušném díle, nebude-li v jednotlivé dílčí smlouvě o dílo podle čl. 6 této smlouvy dohodnuto jinak.

12.

Součástí ceny díla podle čl. 10 a čl. 11 této smlouvy bude i příslušná daň z přidané hodnoty a veškeré ostatní náklady, vynaložené zhotovitelem na splnění jeho závazku podle čl. 3 této smlouvy v místě podle čl. 7 této smlouvy.

13.

Cena díla podle čl. 10 a čl. 11 této smlouvy bude splatná na účet zhotovitele vždy po skončení příslušného čtvrtletí kalendářního roku za dílo, provedené v tomto čtvrtletí, ve lhůtě do 30 dnů od doručení jejího písemného vyúčtování (faktury/daňového dokladu). Faktura bude doručena elektronicky na email: [REDACTED] a podatelna@zzsjmk.cz a musí obsahovat mimo jiné toto číslo veřejné zakázky: **P25V00002104**. Přílohou faktury bude kopie oboustranně podepsaného předávacího protokolu v případě plnění dle čl. 7 této smlouvy. Nebude-li faktura splňovat veškeré náležitosti daňového dokladu podle zákona a další náležitosti podle této smlouvy, je objednatel oprávněn vrátit takovou fakturu zhotoviteli k opravě, přičemž doba její splatnosti začne znovu celá běžet ode dne doručení opravené faktury objednateli.

14.

Pro případ prodlení s úhradou ceny díla ve lhůtě podle čl. 13 této smlouvy se objednatel zavazuje zaplatit zhotoviteli úrok z prodlení ve výši dle zákona.

15.

Zhotovitel odpovídá objednateli za to, že dílo podle čl. 1 této smlouvy bude odpovídat tuzemským právním předpisům, technickým a jiným normám, a to po dobu záruční lhůty, která činí 6 měsíců od splnění závazku zhotovitele k provedení díla této smlouvy, nejdéle však do 6 měsíců od skončení této smlouvy. V tomto smyslu se zhotovitel zavazuje bezplatně odstraňovat zjištěné a reklamované vady díla, nedohodnou-li se obě strany v jednotlivém případě jinak.

16.

Zhotovitel se zavazuje rozhodovat o písemných reklamacích objednatele na díle zhotoveném dle čl. 3 a provádět odstraňování vad ve lhůtách pro odstraňování poruch v rámci základní podpory podle přílohy č. 1, nebude-li mezi oběma stranami v jednotlivém případě dohodnuto jinak.

17.

Pro případ sporu o oprávněnost reklamace se objednateli vyhrazuje právo nechat vyhotovit k prověření jakosti díla soudně znalecký posudek, jehož výrok se obě strany zavazují podřizovat s tím, že náklady na vyhotovení tohoto posudku se zavazuje nést ten účastník sporu, kterému tento posudek nedal za pravdu.

18.

1. Zhotovitel se zavazuje zachovat mlčenlivost o všech skutečnostech, týkajících se osobních, majetkových a jiných obdobných poměrů objednatele, jeho zaměstnanců a klientů, s nimiž se při provádění díla podle této smlouvy seznámí. Pro případ pochybností platí, že jde o skutečnost chráněnou mlčenlivostí dle tohoto ujednání této smlouvy. Porušením závazku k povinné mlčenlivosti dle tohoto ujednání není sdělování chráněných skutečností v rámci plnění oznamovací povinnosti dle zákona. Pro případ porušení tohoto závazku zhotovitele se zhotovitel zavazuje zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každý zjištěný případ tohoto porušení.
2. Ustanovení odst. 1 včetně výše uvedené smluvní pokuty se přiměřeně uplatní i pro porušení povinností vyplývajících z obecně závazných předpisů upravujících ochranu osobních údajů ze strany zhotovitele.

19.

Není-li touto smlouvou ujednáno jinak, řídí se vzájemný právní vztah mezi zhotovitelem a objednatelem ust. § 2586 až 2622 občanského zákoníku, přičemž tato právní úprava má přednost před nepsanými obchodními zvyklostmi. Tímto ujednáním se přitom vylučuje aplikaci ust. § 558 občanského zákoníku na vztah mezi oběma stranami podle této smlouvy.

20.

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to do 31. 12. 2026.
2. Ze strany objednatele lze tuto smlouvu také ukončit písemnou výpovědí bez udání důvodů, a to s tříměsíční výpovědní lhůtou, která počne běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi zhotoviteli. Tímto ujednáním není dotčeno právo stran odstoupit od této smlouvy za podmínek dle zákona.

21.

Tato smlouva se uzavírá na základě návrhu na její uzavření ze strany objednatele. Předpokladem uzavření této smlouvy je její písemná forma a dohoda o jejích podstatných náležitostech, čímž se rozumí celý obsah této smlouvy, jak je uveden v čl. 1 až 28 této smlouvy. Objednatel přitom předem vylučuje přijetí tohoto návrhu s dodatkem nebo odchylkou ve smyslu ust. § 1740 odst. 3 občanského zákoníku.

22.

Obě strany se dohodly, že zaplacením smluvní pokuty podle této smlouvy není nijak dotčeno právo strany na náhradu škody v plné výši. Tímto ujednáním se přitom vylučuje aplikace ust. § 2050 na vztah mezi oběma stranami podle této smlouvy.

23.

Tuto smlouvu lze zrušit nebo změnit pouze písemnými číslovanými dodatky podepsanými oběma stranami.

24.

Tato smlouva bude uveřejněna prostřednictvím registru smluv postupem dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), v platném znění. Smluvní strany se dohodly, že uveřejnění v registru smluv (ISRS) včetně uvedení metadat provede objednatel.

25.

Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.

26.

Není-li dále ujednáno jinak, nabývá tato smlouva účinnosti dnem zveřejnění v registru smluv postupem dle čl. 24, nejdříve však 1. 8. 2025.

27.

Tato smlouva se vyhotovuje ve dvou stejnopisech s platností originálu, z nichž každá ze smluvních stran obdrží jedno vyhotovení. V případě, že je tato smlouva uzavřena elektronickými prostředky, obdrží každá smluvní strana jeden identický elektronický soubor.

28.

Nedílnou součástí této smlouvy jsou přílohy:

- Příloha č. 1 Specifikace služeb
Příloha č. 2 Popis systému a úroveň požadovaných služeb
Příloha č. 3 Ceník

V Brně dne

**MUDr. Hana
Albrechtová**

Digitálně podepsal
MUDr. Hana Albrechtová
Datum: 2025.07.01
10:00:59 +02'00'

MUDr. Hana Albrechtová
ředitelka
Objednatel

V Pardubicích dne

**JAN
MIKULECKÝ**

Digitálně podepsal
JAN MIKULECKÝ
Datum: 2025.06.26
09:40:28 +02'00'

Jan Mikulecký
Člen představenstva
Zhotovitel

Příloha č. 2: Popis systému a úroveň požadovaných služeb

1. Obsah

1.	Obsah	1
2.	Seznam zkratk a pojmů	2
3.	Vymezení IS ZOS	3
4.	Vymezení IS a technologií pro zabezpečení provozu	4
5.	Popis systému	5
5.1.	Záznamový systém (REDAT)	5
5.2.	Pracoviště ZOS	6
5.3.	Telefonní ústředna	7
5.4.	Okolí systému (HW systémový SW a komunikační infrastruktura)	7
5.5.	Umístění a místa plnění	8
6.	Úroveň požadovaných služeb	9

2. Seznam zkratek a pojmů

Zkratka/pojem	Význam
AVL	Systém sledování vozidel
DB	Databáze
DC	Datové centrum
EKP	Elektronická karta pacienta
GIS	Geografický informační systém
HD	High density (vysoké rozlišení)
HW	Hardware
HZS	Hasičský záchranný sbor
IS	Informační systém
IS OŘ	Informační systém operačního řízení (jiné označení IS ZOS)
IZS	Integrovaný záchranný systém
JMK	Jihomoravský kraj
LAN	Místní počítačová síť
MZD	Mobilní zadávání dat
NIS IZS	Národní informační systém IZS
OŘ	Operační řízení
OS	Operační systém
PC	Personální počítač
PČR	Policie české republiky
PNP	Přednemocniční neodkladná péče
SW	Software
TV	Tísňová výzva
WAN	Rozsáhlá síť
ZOS	Zdravotnické operační středisko
ZZOS	Záložní zdravotnické operační středisko
ZZS	Zdravotnická záchranná služba
ZZS JMK	Zdravotnická záchranná služba Jihomoravského kraje

Tabulka 1: Seznam zkratek a pojmů

3. Vymezení IS ZOS

Informační systém zdravotnického operačního střediska (IS ZOS), subsystémy ZOS a technologie pro provoz ZOS slouží pro podporu činností zdravotnického operačního střediska (ZOS) a posádek v terénu, vč. komunikace s posádkami, mezi posádkami a složkami IZS. Jedná se o soubor technologií a subsystémů společně zajišťující podporu uvedených procesů.

Jedná se o primární IS sloužící pro hlavní činnost ZZS JMK, tj. poskytování PNP na území Jihomoravského kraje.

IS ZOS se skládá z následujících subsystémů:

1. Informační systém operačního řízení (IS OR)
2. Geografický informační systém (GIS)
3. Elektronická karta pacienta (EKP) a Mobilní sběr dat (MZD)
4. IS Pojišťovna
5. Systém sledování vozidel (AVL)
6. Svolávací systém
7. Telefonní ústředna
8. Záznamový systém (REDAT)
9. Integrace telefonie a radiofonie
10. Analytický nástroj – SOS-OBI

Nedílnou součástí IS ZOS a jeho subsystémů je i následující infrastruktura:

1. Pracoviště ZOS
2. HW infrastruktura v DC pro provoz IS nebo jeho částí
3. Systémový SW pro provoz IS nebo jeho částí
4. Síťová infrastruktura
5. Mobilní vybavení posádek (tablety posádek)
6. Komunikační technologie (radiostanice atd.)

Součástí IS ZOS je jeho záložní část (ZZOS) umístěná do záložní lokality, která slouží pro zajištění poskytování PNP v případech, kdy toto není možné v primární lokalitě.

4. Vymezení IS a technologií pro zabezpečení provozu

Předmětem zabezpečení provozu jsou následující subsystémy a technologie IS ZOS uvedené v předcházející kapitole:

Záznamový systém

Souhrnně je dále označováno i jako „Systém“.

Zařízení	Výrobní číslo	Poznámka
ReDat3	RS0062446	Záznamová jednotka, která nahradila starý systém ReDat3 vč 1465
ReDat eXperience	RS044484	Uživatelská nadstavba ReDat eXperience, která nahradila ReDat Aplikační server vč 370 a zobrazuje všechny linky z ReDat3 vč 2446 Verze SW 2.36.3.3 r12
ReDat eXperience	RS044123	Uživatelská nadstavba ReDat eXperience, která zobrazuje všechny linky z ReDat Recorderu vč 215 Verze SW 2.36.3.3 r12
ReDat Recorder	RS038215	Záznamová jednotka vyčleněná pro záznam screenů (obrazovek) Verze SW 3.03.r44

Detailní popis uvedených subsystémů, infrastruktury a technologií (Systému) je v následujícím textu tohoto dokumentu.

5. Popis systému

V této kapitole je detailní popis subsystémů, infrastruktury a technologií uvedených v kap. 4 – Vymezení IS a technologií pro zabezpečení provozu, které jsou předmětem zabezpečení provozu.

5.1. Záznamový systém (REDAT)

V této kapitole je uveden stávající stav informačních systémů a aplikačního software pro stávající záznamový systém (REDAT):

IS, SW, subsystém	Výchozí stav
Záznamový systém (REDAT)	Jedná se o produkty společnosti RETIA, a.s. Stávající nahrávací systém - Záznamová jednotka ReDat 3 umožňuje nahrávání: a) 1 ISDN 30 do ústředny • Pro záznam jednoho trunku ISDN 30 je využita speciální PCM karta (1x). b) 12 stolních záložních radiostanic • Pro záznam digitálních radiostanic je využita speciální karta UDR (2x), podporující nahrávání digitálních poboček a radiostanic. Realizované řešení dále využívá integraci s terminály Tetrapol – RCT modul, včetně použitého konvertoru I2C-RS pro připojení terminálů RCT radiostanic systému TETRAPOL. Takto zaznamenané hovory a další údaje (včetně identifikace volajícího a volaného) jsou po nahrání uloženy záznamového zařízení ReDat®3 Záznamová Jednotka, z které jsou replikovány do databáze a archivu aplikační nadstavby ReDat® eXperience. c) 15 mobilních telefonů Jablotron od společnosti Jablotron – analogové nahrávání • GSM telefon Jablocom (tzv.: „maximobil“, typ: GDP02) je připojen pomocí speciální sestavy, která pro nahrávání využívá speciální APC karty, která je určena k nahrávání analogových linek. • GSM telefony tohoto typu nejsou standardně vybaveny vhodným audio-výstupem pro účely nahrávání. Proto GSM telefony jsou doplněny o modul, který plní funkci čtyřcestného slučovače audiosignálu s jedním výstupem. Do vstupů slučovače jsou připojeny externí mikrotelefon a interní reproduktor a mikrofon. V této konfiguraci je GSM telefon napájen externím napájecím zdrojem. d) 15 IP telefonů • Pro záznam IP telefonů je použito Ethernet rozhraní (Ethernet karta, 1x). Vzhledem k využití technologie Siemens OpenStage 40 HFA je pro záznam VoIP telefonie použit pasivní způsob záznamu. e) Pro záznam 16 analogových radiostanic je využita speciální karta APC, podporující nahrávání analogových poboček a radiostanic. • Realizované řešení dále využívá integraci s analogovými výstupy radiostanic v systémech Pegas a Mototrbo. Takto zaznamenané hovory a další údaje (včetně identifikace volajícího a volaného) jsou po nahrání uloženy záznamového zařízení ReDat®3 Záznamová Jednotka, z které jsou replikovány do databáze a archivu aplikační nadstavby ReDat® eXperience.

- f) Nahrávání obrazovek pracovních stanic 12 operátorských pracovišť operátorů KZOS.
- Záznamové zařízení od společnosti RETIA, a.s. zaznamenává obrazovky operátorských pracovišť do aplikačního serveru ReDat® eXperience.

Subsystem je plně funkční a jeho funkčnost musí být zachována min. v rámci současného stavu, tak v případě mimořádných událostí a krizových situací.

Tabulka 2: Nahrávání

5.2. Pracoviště ZOS

V následující tabulce je uveden popis pracovišť operátorů na ZOS, na kterých je provozován záznamový systém (REDAT) a jeho součástí:

Prvek	Údaj(e), parametry a informace
Počet pracovišť	Počet pracovišť: - Primární ZOS: 12 - Sekundární ZOS: 3 Další položky se týkají každého jednotlivého pracoviště. Počet stávajících pracovišť na primárním ZOS – jedná se o pracoviště operátorů a vedoucího směny.
PC	Počet ks / pracoviště: 1 Operační systém: MS Windows 10 Možnost připojení až 4 monitorů WQHD (2560/ 1440) DVI/HDMI/DP Podporované protokoly: Citrix ICA 12 (Citrix Online Plugin 12); Microsoft RDP 7; VMWare ViewManager 4.5 a vyšší, Síťové rozhraní: 10/100/1000 Gigabit Ethernet
Klávesnice	Počet ks / pracoviště: 1 Standardní plnohodnotná klávesnice.
Myš	Počet ks / pracoviště: 2
LCD monitory	Počet ks / pracoviště: 3 Přídavné reproduktory na spodní hraně monitoru, celkový výkon: min 10 wattů, ovládání: zapnutí/vypnutí, hlasitost, výstup na sluchátka, napájení z monitoru
Dotykový LCD monitor	Počet ks / pracoviště: 1
IP telefon	Počet ks / pracoviště: 1 Kompatibilní s integrací telefonie a telefonní ústřednou.
Náhlavní souprava	Počet ks / pracoviště: 1 Bezdrátová náhlavní souprava

Tabulka 3: Pracoviště ZOS

5.3. Telefonní ústředna

V následující tabulce je uveden popis telefonní ústředny, kterou využívá záznamový systém (REDAT):

Prvek	Výchozí stav
Telefonní ústředna	Telefonní ústředna je produkt Siemens. Telefonní ústředna připojená na příjem tísňové linky 155 u telekomunikačního operátora. Telefonní ústředna je interně napojena na: 1. Nahrávací systém (REDAT) pro nahrávání veškerých hovorů a přebírání lokalizace hovorů. 2. Integrace telefonie a radiofonie pro řízení a obsluhu volání přes ústřednu. Součástí je řada dalších důležitých funkcionalit, které jsou popsány v dokumentaci k IS. Subsystém je plně funkční a jeho funkčnost musí být zachována min. v rámci současného stavu, tak v případě mimořádných událostí a krizových situací.

5.4. Okolí systému (HW systémový SW a komunikační infrastruktura)

Pro chod Systému je důležité i okolí Systému skládající se z následujících komponent:

Parametr	Údaj(e), parametry a informace
HW infrastruktura	
Rackové skříně	Veškerá technologie v rámci serverovny je umístěna v RACK skříních, které jsou umístěny ve dvou řadách s dostupností jak zepředu, tak zezadu v systému chlazení tzv. studené uličky.
Servery	Jako virtualizační servery jsou využívány tři servery a jsou doplněny jedním management serverem. Servery jsou osazeny síťovým rozhraním jak na technologii Gigabit ethernet, tak také TenGigabitethernet.
Disková úložiště	Úložiště je realizováno diskovým polem a doplněno polem pro odkládání záloh QNAP NAS, který je také osazený 10Gbit rozhraním. Pro komunikaci diskových polí jsou vyhrazeny 10Gbps switche, které tak tvoří infrastrukturu pro iSCSI.
Zálohování	Zálohování virtualizovaného prostředí je realizováno v rámci nastavených zálohovacích scénářů pomocí SW Veeam Backup pro VMware.
Systémový SW	
Operační systémy	V rámci dodávky virtualizačních serverů byly dodány licence Windows Server.
Virtualizační SW	Pro virtualizační servery je využito licence VMware Essentials Plus kit, který je určen pro 3 dvouprocesorové servery.
DB	Užívají se databázové licence, a to jak ORACLE, tak Microsoft SQL server.
Dohled	V rámci infrastruktury ZZS je využíván produkt WhatsUp Gold firmy IPSwitch pro dohled a monitoring infrastruktury.

Parametr	Údaj(e), parametry a informace
Síťová infrastruktura	
Směrovače	Lokality ZZS jsou propojeny do jedné WAN sítě. Pro tyto účely jsou všechny lokality vybaveny směrovačem WAN operátora. Tyto směrovače jsou ve správě WAN operátora.
Firewally	V rámci centrální lokality je umístěn centrální FireWall, který zajišťuje zabezpečení WAN ZZS do sítě Internet a v rámci konfigurace centrálního FW jsou ukončovány i VPN přístupy pracovníků ZZS a externích firem do sítě ZZS. FireWall odděluje interní síť ZZS nejenom od sítě Internet, ale i od ostatních externích sítí jako je NIS IZS apod.
LAN	V rámci centrální lokality jsou realizovány LAN prvky, a to na bázi switchů. Přičemž centrální stack switchů realizuje i routování VLAN segmentů LAN sítě.
Připojení k síti NIS IZS - MV ČR (PČR)	V rámci centrální serverovny je realizováno i napojení na síť NIS IZS a síť PČR. Toto je realizováno samostatnými zálohovanými linkami ve správě České Pošty (NAKIT) a tuto síť garantuje MV ČR.
Připojení k internetu	V centrální lokalitě je i centrální napojení do sítě Internet. Toto připojení je zabezpečeno FireWallem (viz výše).
Připojení k síti MV ČR (PČR) – NIS IZS	Připojení je realizováno v rámci sítě MV ČR.

Tabulka 4: Okolí systému

5.5. Umístění a místa plnění

V následující tabulce jsou uvedena umístění IS ZOS:

Místo	Adresa	Předmět realizace
Zdravotnické operační středisko ZZS JMK, primární datové centrum a primární ZOS.	Kamenice 798/1d, 625 00 Brno	Datové centrum ZZS JMK a všechna aktiva systému umístěná v tomto DC. Dispečerská pracoviště ZOS kancelářská pracoviště.
PČR Jihomoravského kraje	Kounicova 687/24, 602 00 Brno – střed – Veveří	Datové centrum PČR – propojení na technologii Pegas/Matra

Tabulka 5: Umístění

6. Úroveň požadovaných služeb

V následující tabulce je úroveň požadovaných služeb dle Specifikace služeb pro Systém:

Oblast	Režim základní podpory	Poznámka
Záznamový systém (REDAT)	24 x 7	
Integrace na ostatní uvedené subsystémy	24 x 7	
Okolí systému (HW systémový SW a komunikační infrastruktura)	24 x 7 Pro řešení havarijních stavů IS ZOS 10 x 5 Ostatní požadavky	Součinnost při konfiguraci systémových a komunikačních komponent určených pro chod Systému a integraci s ostatními Systémy ZZS a identifikaci chyb a řešení kritických situací.

Tabulka 6: Úroveň poskytovaných služeb

Požadované služby nad rámec Specifikaci služeb:

Nejsou

Příloha č. 3.: Ceník

Maintenance a základní podpora Systému				
Ozn.	Položka	Jednotka	Cena za servisní služby / 1 čtvrtletí (v Kč bez DPH)	Cena za servisní služby / 1 čtvrtletí (v Kč vč. DPH)
1	Maintenance a základní podpora Systému	čtvrtletí	58 103,20 Kč	70 304,87 Kč
2	Maintenance program	čtvrtletí	65 646,80 Kč	79 432,63 Kč
Celkem			123 750,00 Kč	149 737,50 Kč

Rozšířená podpora Systému				
Ozn.	Položka	Jednotka	Jednotková cena v Kč bez DPH	Jednotková cena v Kč s DPH
1	Rozšířená podpora Systému	hodina	2 100,00 Kč	2 541,00 Kč

Poznámka: předpokládaný rozsah rozšíření podpory Systému činí cca 6 hodin/čtvrtletí.

PŘÍLOHA Č. 1: SPECIFIKACE SLUŽEB

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

1 OBSAH

1	Obsah	1
	Seznam zkratk a pojmů	2
2	Úvod	3
3	Požadavky na služby.....	4
3.1	Kategorie služeb.....	4
3.2	Základní podpora	4
3.2.1	Poskytované služby	4
3.2.2	Podmínky poskytování služeb	4
3.2.3	Ostatní podmínky	6
3.3	Rozšířená podpora	6
3.3.1	Požadované služby	7
3.3.2	Podmínky poskytování služeb	7
4	Součinnost objednatele	8
5	Ostatní podmínky	9
	Výluky z plnění smlouvy	9
6	Komunikační kanály a kontaktní osoby.....	11

SEZNAM ZKRATEK A POJMŮ

Zkratka/pojem	Význam
24 x 7	Poskytování služeb 24 hodiny denně, 7 dnů v týdnu
10 x 5	Poskytování služeb 10 hodin denně, 5 pracovních dnů v týdnu
ČR	Česká republika
EU	Evropská unie
HW	Hardware
IS	Informační systém
SLA	Úroveň a podmínky poskytování služeb technické a technologické podpory.
SW	Software
VPN	Virtuální privátní síť (pro potřeby vzdáleného přístupu)
ZOS	Zdravotnické operační středisko
ZZS	Zdravotnická záchranná služba
ZZS JMK	Zdravotnická záchranná služba Jihomoravského kraje

Tabulka 1: Seznam zkratk a pojmů

2 Úvod

Předmětem plnění této smlouvy je poskytování servisní podpory záznamového systému ReDAT Zdravotnické záchranné služby Jihomoravského kraje, pro potřeby tohoto dokumentu je dále využíván souhrnný název „Systém“.

Tento dokument specifikuje základní parametry a podmínky poskytování uvedených služeb.

Předmět plnění je tedy následující:

1. Zajištění technické a technologické podpory a nezbytných servisních služeb pro Systém.
2. Služby budou poskytovány v režimu 24x7 – služby Systému a jeho částí budou k dispozici uživatelům nonstop, protože ZZS JMK poskytuje služby nonstop.

Popis služeb je uveden dále v tomto dokumentu, v kap. 3 – Požadavky na služby.

Úroveň poskytovaných služeb pro jednotlivé části Systému jsou uvedeny v samostatné příloze „Popis systému a úroveň požadovaných služeb“.

3 POŽADAVKY NA SLUŽBY

V této kapitole jsou uvedeny požadavky na služby.

Všechny služby se vztahují k Systému popsanému v samostatné příloze „Popis systému a úroveň požadovaných služeb“.

3.1 KATEGORIE SLUŽEB

V rámci zabezpečení provozu jsou požadovány následující služby k Systému:

1. Základní podpora
2. Rozšířená podpora

Požadavky a parametry služeb jsou uvedeny v následujícím textu.

3.2 ZÁKLADNÍ PODPORA

V této kapitole je uvedena specifikace služeb základní podpory.

3.2.1 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 samostatné příloze „Popis systému a úroveň požadovaných služeb“.
2. Poskytování pravidelné profylaxe Systému vč. indikace a předcházení možných problémů při užívání Systému, na vyžádání max 1x ročně.
3. Poskytování opravných patchů Systému nezbytných pro provoz Systému.
4. 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 jejichž aplikace byla dohodnuta s Objednatelem.
6. Další služby uvedené v samostatné příloze „Popis systému a úroveň požadovaných služeb“.
7. Nárok na dodávku a instalaci nových SW verzí všech produktů dodaných zhotovitelem, a to 1x ročně. Termín bude domluven individuálně dle možností obou stran.

Výčet Softwarových produktů a technologií, na které se vztahuje základní podpora je v samostatné příloze „Popis systému a úroveň požadovaných služeb“.

3.2.2 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. Zhotovitel 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 Zhotovitele (Hot-line) prostřednictvím helpdesk a telefonicky.

Servisní požadavky jsou vedené u Zhotovitele v aplikaci [REDACTED], kde je také přiřazena konkrétní kategorie závady. U případů s nejvyšší prioritou Objednatel potvrdí svůj požadavek ještě telefonicky.

Telefonicky:

[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

1.3 E-mailem

- na adresu [REDACTED]
 - Ohlašovací mail/notifikace bude obsahovat prioritu požadavku a základní popis.

Náležitosti pro ohlášení závady:

- oprávněná osoba vyplní formulář na portále,
- typ zařízení a jeho výrobní číslo,
- úroveň závady,
- příznaky a popis závady, jak se závada projevuje, popř. výpis hlášení diagnostiky systému.

Hlášení poruchy musí obsahovat tyto náležitosti :

- přesnou adresu místa, kde se nalézá vadné Zařízení,
- jakým způsobem je zajištěn přístup k vadnému Zařízení (zejména v mimopracovní době),
- jméno a příjmení oprávněné osoby a funkční telefonní spojení na ni,
- specifikace části Zařízení, které se porucha týká
- co nejpřesnější popis poruchy, včetně rozsahu poruchy, jejich projevů a okolností, za jakých k poruše došlo.

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 Zhotovitele:

Služba Hot-line Zhotovitele 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. Servisní zásah lze zahájit buď vzdálenou správou, nebo příjezdem pracovníka zhotovitele.

Režimy

- 24 x 7 – poskytování služeb non-stop, tj. 24 hodin denně, 7 dní v týdnu, 365 dní v roce.
- 10 x 5 – 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) od nahlášení	Lhůta na odstranění poruchy od nahlášení
A	24 x 7	4 hodiny v pracovní době 12 hodin mimo pracovní dobu	24 hodin v pracovní době 36 hodin mimo pracovní dobu
	10 x 5	4 hodiny v pracovní době	2 pracovní dny
B	24 x 7	Následující pracovní den	5 pracovních dnů
	10 x 5	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 zadán incident na helpdesku po vzájemné dohodě mezi Zhotovitelem a Objednatelem 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. Zhotovitel je povinen vyvinout aktivitu k identifikaci příčiny chyby již po prvním výskytu.

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

3.2.3 Ostatní podmínky

Ostatní podmínky na poskytování základní podpory jsou:

1. Servisní výjezdy (práce a cestovní náklady) nebudou Zhotovitelem Objednateli účtovány (bezplatné plnění).
2. Poskytování součinnosti dalším poskytovatelům služeb zabezpečení provozu integrovaných systémů v rámci poskytování základní podpory v rámci zabezpečení provozu.

Další podmínky mohou být stanoveny v samostatné příloze „Popis systému a úroveň požadovaných služeb“.

3.3 ROZŠÍŘENÁ PODPORA

V této kapitole je uvedena specifikace služeb rozšířené podpory, jedná se o placené služby.

3.3.1 Požadované služby

Jsou požadovány následující služby:

1. Školení pracovníků Objednatele k Systému.
2. Analytické a konzultační služby k Systému.
3. Reporting a analýza dat Systému.
4. Programové úpravy pro zajištění funkcionality pro malé procesní změny nebo nové moduly a funkce v rámci Systému, při kterých nevzniká úplně nový Systém (dílo).
5. Součinnost při řešení systémových problémů a při implementaci systémů třetích stran.
6. Další Zadavatelem požadované Služby ve vazbě na Systém – datové práce v systému, kontrola běhu systému, zakládání uživatelů, ostatní servisní činnosti nad rámec základní technické podpory.
7. Aktualizace stávající dokumentace Systému o nově dodané či změněné funkce Systému.
8. Obnova SW a dat na HW po přeinstalacích na požadavek Objednatele.

3.3.2 Podmínky poskytování služeb

Služby budou poskytovány následujícím způsobem:

1. Objednatel (kontaktní osoba) pošle poptávku na Zhotovitele (kontaktní osobu) obsahující specifikaci požadovaných služeb rozšířené podpory, včetně požadovaného termínu plnění.
2. Zhotovitel pošle Objednateli nabídku na poskytnutí požadovaných služeb.
 - a. Poslání nabídky Objednateli do 21 kalendářních dnů. Lhůta je závazná a její nesplnění bude pokutováno v souladu se Smlouvou.
 - b. Nabídka bude oceněna počtem hodin a sazbou dle ceníku, který je samostatnou přílohou Smlouvy.
 - c. Nabídka bude obsahovat jednotlivé lhůty pro zhotovení a implementaci požadovaného rozšíření.
 - d. Pokud požadované služby budou vyžadovat jakékoliv související náklady nad rámec služeb rozšířené podpory (rozšíření HW, rozšíření licencovaného SW apod.) bude tato nabídka obsahovat včetně nacenění a zdůvodnění.
 - e. Platnost nabídky bude min. 30 kalendářních dnů.
3. Pokud se Objednatel rozhodne, že přijme nabídku Zhotovitele, pošle Zhotoviteli objednávku k poskytnutí služeb dle nabídky („Dílčí objednávku“).
4. Zhotovitel do 5 pracovních dnů potvrdí přijetí Dílčí objednávky k poskytnutí služeb a zahájí poskytování v souladu se svou nabídkou a Dílčí objednávkou. Zhotovitel není oprávněn nepřijmout Dílčí objednávku, pokud nedošlo ke změně rozsahu poskytovaných služeb nebo neuplynula doba platnosti nabídky Zhotovitele.
5. Přijetím Dílčí objednávky se termíny, dle nabídky Zhotovitele stávají závaznými a jejich nesplnění bude pokutováno v souladu se Smlouvou.

4 SOUČINNOST OBJEDNATELE

1. Zajištění zabezpečeného vzdáleného přístupu Zhotoviteli k technologii Objednatele (VPN).
2. Objednatel se zavazuje poskytovat veškerou potřebnou součinnost při nasazování nových verzí všech součástí Systému a podílet se na jeho testování.
3. Umožnění fyzického přístupu k technologiím (HW, SW) na místě pracovníkům Zhotovitele pro vykonávání servisních zásahů.
4. Stanovit pověřené osoby zodpovědné za nahlašování problémů.

5 OSTATNÍ PODMÍNKY

Kvalita a záruky:

1. Kvalita služeb bude zcela odpovídat požadavkům kladeným na HW i SW ve shodě s touto Zadávací dokumentací.
2. Zhotovitel se bude zavazovat provádět služby v kvalitě odpovídající účelu této Smlouvy, obecně závazným předpisům a platným technickým normám.
3. Zhotovitel bude odpovídat za závady na HW produktu způsobené neodbornou obsluhou nebo údržbou pracovníky Zhotovitele, a to až do výše nákupní ceny produktu, na kterém vznikla škoda.

Obnova dat, bezpečnost a pravidla pro update aplikace:

1. Zhotovitel 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 Zhotovitel ze záloh, předaných mu Objednatelem.
2. Zhotovitel 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. Zhotovitel v plném rozsahu odpovídá za provádění patch-managementu serverů, na nichž je instalován SW dodaný zhotovitelem, pro zajištění maximální funkčnosti systému.
5. Nové verze systému a aplikací budou Zhotovitelem předány Objednateli k ověření deklarované funkčnosti. Vlastní implementace nebo instalace bude provedena Zhotovitelem po odsouhlasení Objednatelem. Toto se netýká odstranění závad v rámci plnění základní podpory.

VÝLUKY Z PLNĚNÍ SMLOUVY:

1. V rámci Smlouvy nebude Zhotovitel povinen poskytovat služby na takové výrobky, na kterých Objednatel provedl jakékoli změny, které nejsou v souladu se specifikací výrobku dodanou výrobcem.
2. Zhotovitel rovněž nebude poskytovat služby pro výrobky, u kterých Objednatel nedovolí provést nezbytné nebo doporučené změny.
3. Objednatel bude zcela zodpovídat za slučitelnost jiných výrobků, které nebudou ve Smlouvě zahrnuty, s výrobky, které jsou ve Smlouvě vyjmenovány.
4. V rámci Smlouvy nebude Zhotovitel povinen poskytovat jakékoli služby, jejichž potřeba vzniká následkem použití výrobků v podmínkách, které jsou v rozporu s pokyny v příslušné dokumentaci, z prací vykonaných neautorizovanými osobami nebo následkem vyšší moci (působení vyšší moci) tyto služby však mohou být na základě dohody stran provedeny na náklady Objednatele. Zhotovitel bude oprávněn přerušit poskytování služeb, pokud Objednatel nenaplní závazky vyplývající z uzavřené Smlouvy a pokud na takové přerušování Objednatele předem upozorní.

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 Zhotovitelem.
2. Pracovník Objednatele bude povinen vyžádat si souhlas Zhotovitele 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 Zhotovitele i jím doporučený pracovní postup musí být zaevidován v helpdesku, provozovaném Zhotovitelem.

3. Stejně tak veškeré informace o zjištěných závadách a provedených opravách (vč. sériových čísel měněných komponent) bude Objednatel povinen řádně evidovat prostřednictvím helpdesku, provozovaného Zhotovitelem.
4. Za opravy provedené pracovníky Objednatele neponese Zhotovitel žádnou zodpovědnost a na tyto opravy nebude poskytovat žádné záruky. Zhotovitel dále neponese žádnou zodpovědnost 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 Zhotovitelem bude placenou službou.

6 KOMUNIKAČNÍ KANÁLY A KONTAKTNÍ OSOBY

Kontaktní osoby a další kontakty Objednatele:

Jméno	Telefon	Email
██████████	██████████ ██████████	██████████
Adresa pro doručování zpráv z helpdesku:	██████████	██████████

Kontaktní osoby Zhotovitele:

Jméno	Telefon	Email
██████████ ██████████	██████████	██████████
Helpdesk (servisní středisko)	██████████ ██████████	██████████