

Smlouva o poskytnutí služby dislokačně redundantní mobilní platformy a zajištění provozní a servisní podpory

Zadavatel: Zdravotnická záchranná služba Plzeňského kraje, příspěvková organizace
se sídlem: Klatovská tř. 2960/200i, 301 00 Plzeň
IČO: 45333009
DIČ: CZ45333009
bankovní spojení: Komerční banka, a.s.
ID schránky: 5uimvsq
zastoupena: MUDr. Bc. Pavel Hrdlička, ředitel
e-mail: [REDAKCE]
zapsaná v OR vedeném u Krajského soudu v Plzni, oddíl Pr, vložka 684
(dále jen „Zadavatel“)

a

Poskytovatel: PIXACOM TECHNOLOGY s.r.o.
sídlo: 17. listopadu 1230/8a, 77900 Olomouc
IČO: 06864244
DIČ: CZ06864244
bankovní spojení: Český spořitelna a.s.
ID schránky: 5833hfm
Zastoupena: Klára Hošáková, jednatelka
e-mail: [REDAKCE]
zapsaná v OR vedeném u Krajského soudu v Ostravě, oddíl C, vložka 73597
(dále jen „Poskytovatel“) na straně druhé
(Poskytovatel a Zadavatel dále též společně jako „Smluvní strany“ a každý jednotlivě jako „Smluvní strana“)

uzavírají dále uvedeného dne, měsíce a roku tuto Smlouvu o poskytnutí služby dislokačně redundantní mobilní platformy a zajištění provozní a servisní podpory (dále jen „**Smlouva**“).

1. Předmět Smlouvy

- 1.1. Předmětem Smlouvy je nájem dislokačně redundantní mobilní platformy (dále též „**DRMP**“). Poskytovatel se zavazuje poskytovat Zadavateli přístup k DRMP a právo užívat tuto aplikaci pro účely a potřeby činnosti Zadavatele nepřetržitě jako aplikaci s garancí funkčnosti po dobu trvání Smlouvy a s instalací na serveru určeném Zadavatelem. Bližší specifikace tohoto předmětu plnění je uvedena v Příloze č. 1 Smlouvy. Instalace a provoz aplikace je realizován na prostředcích (hardware) užívaných Zadavatelem.
- 1.2. Předmětem Smlouvy je dále poskytnutí základní podpory k DRMP a rozšířené podpory k zajištění kontinuální provozuschopnosti v případě nutnosti opustit pracoviště zdravotnického operačního střediska (ZOS) s využitím hardwarových prostředků Zadavatele s ohledem na několik bezpečnostních rizik v podobě navazujících scénářů řešení krizového řízení ZOS Poskytovatelem pro Zadavatele v rozsahu a za podmínek stanovených ve Smlouvě.
- 1.3. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Zadavateli základní podporu v rozsahu hot-line pro hlášení závad a provozních problémů, řešení hlášených závad a provozních problémů nad rámec záruky ve stanovených lhůtách a stanoveným způsobem. Bližší specifikace tohoto předmětu plnění (dále také jen „**servisní služby**“), je uvedena v Příloze č. 1 Smlouvy.
- 1.4. Předmětem Smlouvy je také poskytnutí rozšířené podpory. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Zadavateli služby rozšířené podpory, jež budou využívány Zadavatelem v případě potřeby doplňkových rozvojových požadavků. Poskytovatel se zavazuje poskytnout Zadavateli rozšířenou podporu pro vývoj specifických požadavků Zadavatele **v rozsahu minimálně 1 člověkodenní (dále jen „MD“)/měsíc** (zahrnuto v ceně dle odst. 2.1. této Smlouvy). Ostatní Služby rozšířené podpory budou Zadavatelem objednávány nad rámec této Smlouvy pomocí příslušných objednávek. Cena za poskytnutí této služby je definována odst. 2.2. této Smlouvy.
- 1.5. Zadavatel se zavazuje zaplatit cenu za nájem a servisní služby poskytnuté Poskytovatelem v souladu se Smlouvou.
- 1.6. DRMP je určena pro hardwarové prostředky s operačním systémem iOS. Pro potřeby dosažení bezpečného provozu a funkčních vlastností aplikace je nutné na hardwarových prostředcích udržovat vždy nejnovější

verzi operačního systému oficiálně vydaných verzí. Poskytovatel nemá odpovědnost za vzniklé nefunkční stavy v důsledku porušování příslušných pravidel stanovených pro zajištění stabilního provozu aplikace ze strany Zadavatele, s nimiž byl Zadavatel prokazatelně seznámen.

- 1.7. Poskytovatel se zavazuje dodržovat též zásady bezpečnosti uživatelských dat stanovené Zadavatelem. Obsahová datová část je provozována, uložena a zálohována na serverech určených Zadavatelem. Nakládání s uživatelskými daty se řídí předpisy Zadavatele a příslušnými právními předpisy.
- 1.8. Poskytovatel prohlašuje, že je oprávněn poskytnout plnění dle Smlouvy, disponuje všemi oprávněními a souhlasy k tomu potřebnými a je výhradním nositelem všech majetkových autorských práv k DRMP.
- 1.9. Poskytovatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že poskytnuté plnění dle Smlouvy bude Zadavatelem užito pro jeho potřeby v souladu s účelem, ke kterému bylo poskytnuto. Poskytovatel zaručuje a odpovídá za to, že užití plnění dle Smlouvy Zadavatelem tímto způsobem neporušuje ani neporuší žádná práva třetích osob, včetně práv týkajících se duševního vlastnictví, a že je v této souvislosti nositelem všech nezbytných oprávnění tak, aby mohl plnění dle Smlouvy poskytnout v souladu se všemi příslušnými normami a Smlouvou. Pro vyloučení pochybností smluvní strany sjednávají, že Poskytovatel je povinen nahradit Zadavateli též újmu vzniklou z důvodu porušení či nepravdivosti garance dle předchozí věty.
- 1.10. Poskytovatel je povinen neprodleně předat Zadavateli veškeré informace, doklady a dokumentaci potřebné pro výkon práv dle Smlouvy.

2. Cena

- 2.1. Cena služeb za celou dobu trvání Smlouvy (dále jen „Cena“) činí **2.996.246,40 Kč bez DPH**. Cena se skládá z ceny nájmu licence na celé smluvní období, poskytnutí základní podpory na celé smluvní období, poskytnutí rozšířené podpory v rozsahu 48 MD (a 1 MD/měsíc) a paušální částky za virtuální ústřednu na celé smluvní období. Cena tedy činí:

Cena bez DPH	2.996.246,40 Kč
DPH	629.211,74 Kč
Cena celkem včetně DPH	3.625.458,14 Kč

(slovy: dvamilionydevětsetdevadesátšesttisícdvěstěčtyřicetšestkorunčeských a čtyřicet haléřů bez daně z přidané hodnoty)
- 2.2. Smluvní strany se také dle odst. 1.4. Smlouvy dohodly v případě poskytnutí rozšířené podpory nad rámec sjednaného počtu v Ceně dle odst. 2.1. Rozšířená podpora se bude řídit zvýhodněnou sazbou za 1 MD tj. **13.500,- Kč bez DPH** na základě předem odsouhlaseného plánu prací oběma Smluvními stranami.
- 2.3. Pro řádný chod předmětu plnění dle čl. 1. je nutné, aby Poskytovatel provozoval virtuální ústřednu a sms konektor. Tyto služby jsou fakturovány na adresu Poskytovatele, který je bude fakturovat Zadavateli pomocí měsíční paušální částky. **Výše paušální částky činí 10.000,- bez DPH** a bude fakturována samostatným daňovým dokladem. Zadavatel bude dostávat pravidelný měsíční výkaz reálného plnění, pravidelně jednou za 12 měsíců proběhne roční vyúčtování na základě kterého proběhne finanční vyrovnání.
- 2.3. Ceny bez DPH uvedené v odst. 2.1. a 2.2. tohoto článku Smlouvy jsou konečné a zahrnují veškeré přímé a nepřímé náklady potřebné či související s poskytováním plnění dle Smlouvy, vč. nákladů, které Poskytovateli mohou v rámci poskytování plnění dle Smlouvy či v souvislosti s ním vzniknout. K těmto cenám bude připočtena DPH v zákonné výši.
- 2.4. Kteroukoliv cenu dle Smlouvy včetně DPH je možné změnit dodatečně pouze v případě, že v průběhu realizace plnění dojde ke změnám právních předpisů týkajících se sazeb DPH, které mají vliv na sjednanou cenu. V důsledku změny sazby DPH není nutno ke Smlouvě uzavírat dodatek.

3. Platební podmínky

- 3.1. Zadavatel neposkytuje zálohu.
- 3.2. Cenu dle čl. 2 odst. 2.1. bude Zadavatel hradit měsíčně na základě faktury vystavené Poskytovatelem předem na následující měsíc. Výše měsíční ceny za služby činí **62.421,80 Kč bez DPH**.
- 3.3. Je-li příslušná část plnění dle Smlouvy převzata Zadavatelem s vadami a/nebo nedodělkami, je Poskytovatel oprávněn vystavit fakturu až po odstranění všech vad a/nebo nedodělků uvedených v protokolu o předání a převzetí či výkazu servisních služeb nebo řádného uspokojení jiného zákonného či smluvního nároku uplatněného Zadavatelem z titulu odpovědnosti Poskytovatele za vady, nebude-li mezi smluvními stranami písemně dohodnuto jinak.
- 3.4. Faktury vystavené Poskytovatelem jsou splatné na účet Poskytovatele, a to do 30 kalendářních dnů od data vystavení faktury. Případně-li doba splatnosti na den pracovního klidu (tzn. na státní svátek nebo ostatní

- svátek, sobotu či neděli) nebo na den, který není bankovním pracovním dnem, posouvá se doba splatnosti na nejbližší následující pracovní den.
- 3.5. Došlá faktura musí splňovat nejen všechny zákonné náležitosti, ale musí obsahovat ve vztahu k plnění věcně správné údaje a musí na ní být uvedeno číslo této Smlouvy. Faktura musí být po vystavení doručena do 5 dnů elektronicky na adresu: **info@zzspk.cz** nebo do datové schránky **5uimvsq**. Elektronická faktura vystavená Poskytovatelem musí být v souladu s evropským standardem elektronické faktury.
- 3.6. Na faktuře Poskytovatel uvede číslo bankovního účtu, které je uvedeno v identifikačních údajích Smlouvy, a které musí být podle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty (dále jen „zákon o DPH“) uvedeno v registru plátců DPH. Změnu bankovního účtu Poskytovatel neprodleně oznámí Zadavateli. Nový bankovní účet musí být zveřejněn v registru plátců DPH. Pokud je na faktuře uveden nezveřejněný bankovní účet, znamená to, že nejsou uvedeny správné údaje a faktura bude vrácena Poskytovateli.
- 3.7. V případě, že faktura nebude obsahovat některou ze zákonných nebo ve Smlouvě sjednaných náležitostí, nebo nebude obsahovat věcně správné údaje, má Zadavatel právo vrátit ji zpět Poskytovateli k opravě. Oprávněným vrácením faktury se ruší původní lhůta její splatnosti a dnem vystavení opravené faktury začíná běžet nová lhůta splatnosti.
- 3.8. K vyrovnání závazku Zadavatele dojde odepsáním příslušné částky z jeho účtu ve prospěch účtu Poskytovatele.

4. Termín, místo a způsob plnění

- 4.1. Termín realizace servisních služeb: Zahájení poskytování ode dne převzetí DRMP do nájmu, jednotlivé lhůty plnění jsou uvedeny v Příloze č. 1 Smlouvy (včetně Response Time a Fix Time).
- 4.2. Místo plnění servisních služeb v případech potřeby fyzického servisního zásahu je na adrese: Klatovská tř. 2960/200i, 301 00 Plzeň.
- 4.3. Termín začátku nájmu: Poskytovatel se zavazuje předat Zadavateli přístupové údaje k DRMP nezbytné pro nakládání s ní a provést instalaci nejpozději do 8 týdnů od nabytí účinnosti Smlouvy. Místem splnění tohoto závazku Poskytovatele je sídlo Zadavatele na adrese: Klatovská tř. 2960/200i, 301 00 Plzeň. Upřesnění termínu začátku nájmu sdělí Poskytovatel elektronicky kontaktní osobě Zadavatele uvedené v odst. 4.4. tohoto článku Smlouvy nejpozději 2 pracovní dny předem.
- 4.4. Kontaktní osoby za Zadavatele (s tím, že nejsou oprávněny činit právní jednání směřující ke změně či ukončení Smlouvy):
- Ing. Petr Jáchim, funkce: vedoucí úseku ICT (tel.: 377 672 142, e-mail: [redacted])
 - Josef Trefil, DiS, funkce: zástupce vedoucího ZOS (tel.: 377 672 207, e-mail: [redacted])
- 4.5. Kontaktní osoba/osoby za Poskytovatele:
- Zdeněk Hošák, funkce: CEO (tel.: [redacted])
- 4.6. Podmínky pro hlášení závad v rámci základní podpory: Zadavatel bude Poskytovateli hlásit závady primárně prostřednictvím níže uvedeného e-mailu (elektronické pošty). Tento způsob hlášení bude preferován a bude využíván vždy, když je to možné. Závady budou zasílány jednotlivě (samostatné hlášení pro každou závadu).
- E-mail: support@pixacom.cz
- Hlášení závady bude obsahovat tyto informace:
- Jméno ohlašovatele,
 - Dostatečně podrobný a srozumitelný popis závady,
 - Identifikaci zařízení/systému, kterého se závada týká (název serveru, identifikace aplikace/modulu apod.),
 - klasifikace závady dle závažnosti (P1, P2, P3).
- 4.7. V případě změny kontaktních osob nebo jiných kontaktních údajů bude tato změna prokazatelně neprodleně sdělena druhé smluvní straně.
- 4.8. Servisní služby rozšířené podpory budou čerpány pouze na základě písemné žádosti Zadavatele a podléhají odsouhlasení ze strany kontaktní osoby Zadavatele v rámci výkazu servisních služeb – rozšířené podpory za každý kalendářní měsíc. Termín odpovídající poskytnutí rozšířené podpory a případné následné servisní služby rozšířené podpory, který navrhne Poskytovatel v návaznosti na časovou náročnost požadované podpory, bude oboustranně dohodnut písemným (elektronickým) odsouhlasením ze strany kontaktní osoby Zadavatele.

5. Smluvní pokuty

- 5.1. Při včasné nenastoupení na řešení závady (nedodržení lhůty označené jako „Response Time“ v Příloze č. 1 Smlouvy) či včasné neodstranění závady Poskytovatelem (nedodržení lhůty označené jako „Fix Time“

- v Příloze č. 1 Smlouvy) dle specifikace (vč. reakční doby) uvedené v Příloze č. 1 Smlouvy, je Poskytovatel povinen zaplatit Zadavateli smluvní pokutu ve výši 1 000 Kč za každý započatý pracovní den prodlení.
- 5.2. Nedodrží-li Poskytovatel lhůtu uvedenou v čl. 4 odst. 4.3. Smlouvy, je povinen zaplatit Zadavateli smluvní pokutu ve výši 0,2 % z ceny (bez DPH) uvedené v čl. 2 odst. 2.4. Smlouvy, a to za každý započatý den prodlení.
- 5.3. Poruší-li Poskytovatel kteroukoliv ze svých povinností dle čl. 6. odst. 6.6. Smlouvy, je povinen zaplatit Zadavateli smluvní pokutu ve výši 500 Kč za každou hodinu trvání porušení dané povinnosti, a to pro každý jednotlivý případ porušení povinnosti.
- 5.4. Poruší-li Poskytovatel kteroukoliv svou povinnost stanovenou v čl. 6 odst. 6.11. Smlouvy, je Poskytovatel povinen zaplatit Zadavateli smluvní pokutu ve výši 20 000 Kč, a to za každý jednotlivý případ porušení povinnosti.
- 5.5. Pokud Poskytovatel poruší kteroukoliv povinnost uloženou mu v čl. 6. odst. 6.4. Smlouvy, je povinen zaplatit Zadavateli smluvní pokutu ve výši 50 000 Kč, a to za každý jednotlivý případ porušení povinnosti.
- 5.6. V případě, že Zadavatel nezaplatí řádně a včas fakturu za servisní služby dle čl. 3 odst. 3.2. Smlouvy, je Poskytovatel oprávněn požadovat po Zadavateli zaplacení smluvní pokuty ve výši 0,05 % z dlužné částky (bez DPH) za každý započatý den prodlení, maximálně však do výše 3 % z ceny uvedené na faktuře. Smluvní pokuta nahrazuje úrok z prodlení.
- 5.7. Splatnost smluvních pokut je 14 kalendářních dnů od doručení písemné výzvy k zaplacení. Uplatněné smluvní pokuty je Zadavatel oprávněn započíst na pohledávku Poskytovatele na cenu plnění dle této Smlouvy, a to současnou i v budoucnu vzniklou. Vznikem povinnosti hradit smluvní pokutu ani jejím zaplacením není dotčen nárok Zadavatele na náhradu újmy v plné výši ani na odstoupení od Smlouvy.

6. Další práva a povinnosti smluvních stran, odpovědnost za vady a záruka za jakost

- 6.1. Zadavatel je povinen poskytnout Poskytovateli součinnost potřebnou pro plnění předmětu Smlouvy Poskytovatelem, zejména mu předat informace a podklady nezbytné k plnění předmětu Smlouvy. Poskytovatel není v prodlení s plněním, pokud prodlení prokazatelně vzniklo v důsledku neposkytnutí součinnosti ze strany Zadavatele.
- 6.2. Poskytovatel se zavazuje poskytovat plnění dle Smlouvy s odbornou péčí, řádně, ve sjednané lhůtě, v souladu se Smlouvou, příslušnými právními předpisy, normami a standardy. Při tom je povinen sledovat a chránit oprávněné zájmy Zadavatele a postupovat v souladu s jeho pokyny.
- 6.3. Poskytovatel se zavazuje umožnit Zadavateli provést kontrolu postupu jednotlivých plnění předmětu Smlouvy. Při té příležitosti je Zadavatel oprávněn uplatnit pokyny a připomínky. Poskytovatel připomínky Zadavatele zohlední při svém dalším postupu při plnění předmětu Smlouvy.
- 6.4. Poskytovatel bere na vědomí, že veškeré informace, které mu budou poskytnuty, a to v jakékoliv formě či jakýmkoliv způsobem, nebo které zjistí pozorováním či jiným způsobem, v souvislosti s plněním Smlouvy, jsou považovány za důvěrné a Poskytovatel je povinen zachovávat o nich mlčenlivost, není oprávněn je prozradit nebo jakkoliv zpřístupnit třetí osobě ani je použít v rozporu s účelem jejich poskytnutí pro své potřeby či potřeby třetí osoby a je povinen je chránit přiměřeným způsobem proti jejich úniku, bez ohledu na ukončení Smlouvy. Stejnou povinností mlčenlivosti je Poskytovatel povinen zavázat třetí osoby pověřené plněním předmětu Smlouvy. Pro vyloučení pochybností smluvní strany výslovně sjednávají, že Zadavatel je oprávněn předkládat informace související se Smlouvou a plněním poskytovaným na jejím základě kontrolním úřadům či zřizovateli Zadavatele.
- 6.5. Poskytovatel se zavazuje, že po celou dobu trvání Smlouvy a poskytování plnění dle Smlouvy bude splňovat příslušné podmínky stanovené právními předpisy a Smlouvou v souvislosti s tímto plněním.
- 6.6. Poskytovatel poskytuje Zadavateli záruku za jakost příslušné aplikace DRMP po dobu 48 měsíců. V rámci ní Poskytovatel odpovídá Zadavateli za to, že tato aplikace mu bude přístupná v plném rozsahu a nepřetržitě po uvedenou dobu, s výjimkou doby plánované odstávky. Poskytovatel se zavazuje, že plánovaná odstávka nebude trvat déle než 1 hodinu a je povinen o této skutečnosti Zadavatele písemně informovat minimálně 48 hodin předem. Záměrem těchto plánovaných odstávek funkčnosti aplikace je provedení aktualizací a datové údržby. Zadavatel souhlasí s tím, že v případě plánované odstávky ve stanoveném rozsahu se nejedná o porušení Smlouvy Poskytovatelem. Záruční lhůta počíná běžet ode dne začátku nájmu.
- 6.7. Poskytovatelem dodané plnění dle Smlouvy, které vykazuje při předání vady, není Zadavatel povinen převzít. Tuto skutečnost, jakož i důvod odepření převzetí zástupce Zadavatele písemně zaznamená na předávacím protokolu/výkazu služeb. Plnění se v případě vady považuje za nedodané, pokud jej Zadavatel odmítl převzít pro jeho vadu.
- 6.8. Veškeré vady plnění dle Smlouvy Zadavatel uplatní u Poskytovatele bez zbytečného odkladu poté, co vadu zjistil. Při uplatnění reklamace (písemně nebo elektronicky) Zadavatel uvede, v čem spatřuje vadnost plnění. Poskytovatel je povinen zjednat nápravu vadného plnění ve lhůtě do 5 pracovních dnů od doručení reklamace, nebude-li písemně dohodnuto jinak. Veškeré výdaje s tím spojené jdou k tíži Poskytovatele.

- 6.9. Neshodnou-li se smluvní strany v otázce uznatelnosti reklamace, nese náklady na odstranění reklamované vady v těchto sporných případech Poskytovatel až do případného rozhodnutí obecně příslušnému soudu. Prokáže-li se, že Zadavatel reklamoval neoprávněně, je Zadavatel povinen uhradit Poskytovateli veškeré jemu v souvislosti s odstraněním vady skutečně a účelně vzniklé náklady.
- 6.10. Poskytovatel je povinen nahradit Zadavateli škodu, která mu vznikla vadným plněním, a to v plné výši. Poskytovatel rovněž Zadavateli uhradí náklady vzniklé při uplatňování práv z odpovědnosti za vady.
- 6.11. Poskytovatel se zavazuje, že v případě kybernetického bezpečnostního incidentu u Poskytovatele, který bude souviset s plněním Smlouvy, o něm Zadavatele ihned písemně informuje odpovědná kontaktní osoba Poskytovatele či jeho statutární zástupce. Zadavatel stejnou formou potvrdí Poskytovateli obdržení takové zprávy. Na vyžádání Zadavatele je Poskytovatel po dobu plnění Smlouvy povinen poskytnout informace o tom, jakým způsobem řídí rizika, jaká využívá bezpečnostní opatření a jaká jsou zbytková bezpečnostní rizika související s plněním Smlouvy.
- 6.12. V případě, že Poskytovatel bude kteroukoliv část plnění dle Smlouvy plnit prostřednictvím poddodavatele, odpovídá za dané plnění Poskytovatel a veškeré záležitosti související s dodáním tohoto plnění budou s poddodavatelem řešeny prostřednictvím Poskytovatele.
- 6.13. Poskytovatel se zavazuje, že on ani jeho zaměstnanci či poddodavatelé nebudou v době trvání Smlouvy v žádném majetkovém nebo personálním propojení se Zadavatelem.
- 6.14. Poskytovatel odpovídá za to, že DRMP je určena pro český trh, je způsobilá k užití v souladu s jejím určením a že splňuje veškeré právní a technické normy, které s ní vztahují. Poskytovatel rovněž prohlašuje, že na DRMP nevážnou žádné právní vady ve smyslu § 1920 občanského zákoníku. Pro vyloučení pochybností se uvádí, že Zadavatel není povinen převzít od Poskytovatele plnění dle Smlouvy, které nesplňuje kterýkoliv z požadavků uvedených v tomto článku Smlouvy.
- 6.15. Veškerá práva, která Poskytovatel nabude k dílům vytvořeným při plnění předmětu Smlouvy, která se budou vázat k užívání těchto děl, předá Poskytovatel Zadavateli, tak aby Zadavatel mohl díla neomezeně, řádně a nerušeně užívat v souladu s ust. § 2371 a násl. občanského zákoníku a zákonem č. 121/2000 Sb., autorský zákon, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „autorský zákon“). V případě, že v souvislosti s plněním Poskytovatele dle Smlouvy vznikne dílo, které podléhá ochraně podle autorského zákona, nebo jiná práva k duševnímu vlastnictví, přechází dle Smlouvy na Zadavatele dnem jeho akceptace nevýhradní, časově a místně neomezené a neprenosné právo jeho užití výlučně pro potřeby Zadavatele a dále právo užití předmětu plnění všemi způsoby uvedenými v ust. § 12 odst. 4 autorského zákona, a to na dobu existence autorských a majetkových práv autora díla či jiných práv k duševnímu vlastnictví k plnění, nejméně však na dobu účinnosti Smlouvy. Poskytovatel bere na vědomí, že Zadavatel má zájem software/aplikaci DRMP dotvářet, rozšiřovat a měnit pomocí připomínek Poskytovatele a prohlašuje, že mu není známa žádná skutečnost, která by tomuto záměru Zadavatele bránila. Cena předmětu plnění dle Smlouvy zahrnuje i odměnu za poskytnutí nevýhradní licence k užití výsledků činnosti chráněných právem průmyslového nebo jiného duševního vlastnictví, které budou součástí předmětu plnění dle Smlouvy. Zadavatel tuto licenci přijímá. Zadavatel není povinen tuto licenci využít. Ukončení podpory či jiných služeb poskytovaných Zadavateli Poskytovatelem nemá na trvání licenci vliv.
- 6.16. Poskytovatel se zavazuje, že při poskytování plnění dle Smlouvy neporuší ani neohrozí žádné právo žádné třetí osoby, které jí plyne či může plynout z práv k duševnímu vlastnictví, že je plně oprávněn disponovat s právy, které Smlouvou postupuje na Zadavatele, nebo k jejichž užití poskytuje Zadavateli nájem dle Smlouvy a zavazuje se za tímto účelem zajistit řádné a nerušené užívání výstupů poskytovaného plnění Zadavatelem, včetně případného zajištění dalších souhlasů od autorů děl v souladu s autorským zákonem, popř. od nositelů jiných práv duševního vlastnictví v souladu s příslušnými právními předpisy. Poskytovatel se zavazuje, že Zadavateli uhradí veškeré náklady, výdaje a nahradí újmu, které Zadavateli vzniknou v důsledku porušení kterékoliv povinnosti dle tohoto ustanovení.

7. Doba trvání Smlouvy a její ukončení

- 7.1. Smlouva se uzavírá na dobu 48 měsíců (tj. čtyři roky) od předání DRMP do nájmu.
- 7.2. Smlouvu lze před uplynutím doby jejího trvání ukončit:
- na základě písemné dohody obou smluvních stran,
 - písemným odstoupením jedné ze smluvních stran v případě porušení Smlouvy druhou smluvní stranou dle podmínek zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění, přičemž za podstatné porušení Smlouvy, kdy je Zadavatel oprávněn od Smlouvy odstoupit okamžitě (tj. s účinky od doručení odstoupení Poskytovateli) se považuje rovněž skutečnost, že Poskytovatel dvakrát po sobě neposkytl servisní služby včas a/nebo v rozsahu a specifikaci dle Přílohy č. 1 Smlouvy, Poskytovatel je v prodlení s poskytnutím DRMP do nájmu delším než 15 pracovních dnů.

8. Vyšší moc

- 8.1. Smluvní strany neodpovídají za porušení svých povinností dle této Smlouvy, pokud bylo způsobeno okolnostmi vylučujícími odpovědnost – zásahem vyšší moci. Vyšší mocí se rozumí takové události (překážky), které nastaly po vzniku závazku, nezávisle na vůli příslušné smluvní strany, mají mimořádnou povahu, jsou neodvratitelné, nepředvídatelné, nepřekonatelné a brání objektivně splnění závazků dle této Smlouvy (např. válečný stav, občanské nepokoje, požár, záplavy, epidemie, karanténní opatření, zemětřesení, sesuvy půdy, teroristický útok apod.). Plnění se nepovažuje za nemožné, jestliže je ho možno provést za ztížených podmínek, s většími náklady nebo až po sjednaném čase. Jestliže události vyšší moci nastanou, je dotčená smluvní strana povinna neprodleně informovat druhou smluvní stranu o povaze, počátku a konci události vyšší moci, a není-li oznámení učiněno písemnou formou, je rovněž povinna bezodkladně takové oznámení písemnou formou doplnit. Termín plnění příslušného závazku se v takovém případě prodlužuje o dobu trvání vyšší moci, smluvní strana, která se odvolává na vyšší moc, je však povinna provést veškerá opatření, aby překážky způsobené vyšší mocí byly odstraněny v co nejkratší době tak, aby její závazky dle této Smlouvy mohly být náležitě plněny.

9. Závěrečná ustanovení

- 9.1. Práva a povinnosti smluvních stran neupravené Smlouvou se řídí příslušnými ustanoveními zák. č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění, jakožto i dalšími právními předpisy České republiky.
- 9.2. Ani jedna ze Smluvních stran není oprávněna postoupit, převést či zastavit Smlouvu ani jakákoli práva, povinnosti, dluhy, pohledávky nebo nároky vyplývající ze Smlouvy bez předchozího písemného souhlasu druhé Smluvní strany. Smluvní strany samostatně jsou však oprávněny postoupit Smlouvu na jinou společnost z koncernu, do něhož příslušná Smluvní strana náleží, s tím, že taková společnost musí v plném rozsahu písemně akceptovat a výslovně převzít práva a povinnosti ze Smlouvy. Jakékoliv postoupení v rozporu s podmínkami Smlouvy je neplatné a neúčinné.
- 9.3. Smlouvu lze měnit a doplňovat pouze formou písemných vzestupně číselovaných dodatků podepsaných k tomu oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 9.4. Zadavatel má povinnost uveřejnit Smlouvu v registru smluv. Smluvní strany výslovně sjednávají, že uveřejnění Smlouvy v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), zajistí Zadavatel.
- 9.5. Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dle ust. § 6 odst. 1 zák. č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), nabývá nejdříve dnem jejího uveřejnění v registru smluv.
- 9.6. Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené v této Smlouvě nepovažují za obchodní tajemství ve smyslu § 504 občanského zákoníku a udělují svolení k jejich užití a zveřejnění. Poskytovatel může pouze na základě písemné odůvodněné a doložené žádosti zaslané Zadavateli uplatnit výjimku dle § 3 odst. 2 písm. b) zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o registru smluv“), kdy objektivně nelze po Poskytovateli požadovat, aby zveřejnil své know-how.
- 9.7. Smlouva se vyhotovuje v jednom stejnopise v elektronické podobě.
- 9.8. Smluvní strany prohlašují, že si Smlouvu přečetly, že rozumí jejímu obsahu a s tímto obsahem souhlasí, což stvrzují svými podpisy.
- 9.9. Nedílnou součástí Smlouvy je její příloha:

Příloha č. 1 – Specifikace předmětu plnění

V Plzni dne: [viz el. podpis]

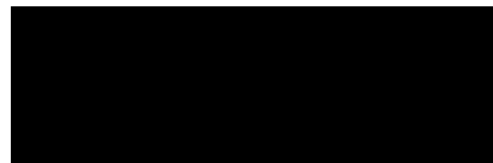
V Olomouci dne [viz el. podpis]

Za Zadavatele:



MUDr. Bc. Pavel Hrdlička
Ředitel ZZS PLK

Za Poskytovatele:



Klára Hošáková
Jednatelka PIXACOM TECHNOLOGY s.r.o.



SPECIFIKACE PŘEDMĚTU PLNĚNÍ (SERVISNÍ SLUŽBY)

Předmětem plnění je poskytování základní podpory DRMP a služby rozšířené podpory k zajištění kontinuální provozuschopnosti v případě nutnosti opustit pracoviště ZOS, mobilita s využitím hardwarových prostředků Zadavatele s ohledem na několik bezpečnostních rizik v podobě navazujících scénářů řešení krizového řízení ZOS.

Součástí plnění poskytovaného Poskytovatelem jsou:

1. Služby základní podpory
 - hot-line pro hlášení závad a provozních problémů
 - řešení hlášených závad a provozních problémů nad rámec záruky v definovaných lhůtách a stanoveným způsobem
2. Služby rozšířené podpory v počtu 1 MD/kalendářní měsíc, tj. 48 MD celkem za celou dobu trvání Smlouvy

Bližší popis předmětu plnění:

SLUŽBY SERVISNÍ PODPORY	
Vzdálená správa (VPN zajistí Zadavatel)	Ano
Základní profylaxe v rozsahu: kontrola integrity DB, analýza aplikačních logů, případný návrh opatření pro bezproblémový chod aplikace atd.	1 x čtvrtletně
Závady celého systému	
Závada kategorie P1: znamená stav, kdy bude v důsledku fatální závady DRMP zcela nefunkční a vyřazený z provozu.	Response Time: max. 1 pracovní den
	Fix Time: max. 1 pracovní den
Závada kategorie P2: znamená stav, kdy bude v důsledku závady nefunkční kritická funkcionality DRMP pro více uživatelů	Response Time max. 2 pracovní dny
	Fix Time 3 pracovní dny
Závada kategorie P3: znamená stav, kdy bude v důsledku závady nefunkční nekritická funkcionality DRMP nebo omezen komfort jeho uživatelského ovládání s méně závažnými dopady na provoz	Response Time max. 3 pracovní dny
	Fix Time 10 pracovních dnů
Pracovní doba	
Pracovní doba	9:00 – 17:00 v pracovních dnech
Pracovní dny	Pondělí až pátek, mimo státem uznané svátky

Vysvětlení použitých termínů

Response Time:

Čas potřebný k identifikování závady a poskytnutí zpětné vazby s potvrzením typu závady (P1, P2, P3) Zadavateli a zahájení kroků k odstranění závady.

Fix Time

Lhůta běžící od nahlášení závady, do které se Poskytovatel zavazuje odstranit nahlášenou závadu nebo vytvořit pracovní postup „workaround“, který povede ke snížení kategorie nahlášené závady.

V případě „workaround“ bude tato závada následně řešena ve Fix Time dle kategorie závady, na kterou byla snížena. Závada bude ve Fix Time odstraněna za předpokladu, že Zadavatel zpřístupní Poskytovateli zařízení, kterého se nahlášená závada týká, je-li to pro daný případ nahlášené závady nezbytné. Dohodnou-li se obě smluvní strany písemně na provedení zásahu v termínu po Fix Time, nebude toto považováno za nedodržení Fix Time ze strany Poskytovatele.

Zadavatel se zavazuje poskytovat veškerou potřebnou součinnost při nasazování nových verzí všech součástí DRMP a podílet se na jeho testování. Pro každé nasazení nové verze SW/aplikace do produkčního prostředí bude Poskytovatelem předložen a Zadavatelem odsouhlasen detailní harmonogram nasazení, obsahující popis jednotlivých kroků vč. jejich časové náročnosti, definice zodpovědností za provedení jednotlivých kroků a specifikace požadované součinnosti. Harmonogram bude obsahovat též postup návratu k předchozí verzi SW/aplikace pro případ, že by v průběhu nasazení nebo bezprostředně po jeho dokončení došlo k výskytu kritických chyb nebo dalších závad.

Podmínky poskytování služeb servisní podpory:

1. Konfigurace – HW i SW konfigurace, na kterou se vztahují vyjmenované odborné služby servisní podpory, jsou součástí dokumentace k DRMP, která bude předána při zahájení poskytování servisních služeb.
2. Kvalita a záruky
 - a. Kvalita servisních služeb bude zcela odpovídat požadavkům kladeným na HW i SW ve shodě s projektovou dokumentací.
 - b. Poskytovatel se zavazuje provádět servisní služby v kvalitě odpovídající účelu Smlouvy, obecně závazným předpisům a platným technickým normám.
 - c. Poskytovatel bude odpovídat za závady na HW produktu způsobené neodbornou obsluhou nebo údržbou pracovníky Poskytovatele, a to až do výše nákupní ceny produktu, na kterém vznikla škoda.
3. Obnova dat, bezpečnost a pravidla pro update aplikace
 - a. Poskytovatel nebude odpovědný za ztrátu nebo změnu dat při provozu počítačového systému Zadavatele způsobenou používáním systému Zadavatelem v rozporu s projektovou dokumentací. Případnou obnovu dat bude provádět Poskytovatel ze záloh předaných mu Zadavatelem.
 - b. Poskytovatel upozorní Zadavatele na případné změny v doporučených pravidlech pro zálohování a obnovu systému, která byla součástí projektové dokumentace Díla.
 - c. Zadavatel se zaváže zachovat před provedením update serverové části aplikace předchozí funkční konfiguraci aplikace pro případ její opětovné potřeby.
 - d. Poskytovatel v plném rozsahu odpovídá za provádění patch-managementu serverů a mobilních zařízení.
 - e. Nové verze systému a aplikací budou Poskytovatelem předány Zadavateli k ověření deklarované funkčnosti. Vlastní implementace nebo instalace bude provedena Poskytovatelem po odsouhlasení Zadavatelem. Toto se netýká odstranění závad v rámci plnění Fix Time.
4. Omezení aplikace Smlouvy
 - a. V rámci Smlouvy nebude Poskytovatel povinen poskytovat servisní služby na takové výrobky, na kterých Zadavatel provedl jakékoli změny, které nejsou v souladu se specifikací výrobku dodanou výrobcem.

- b. Poskytovatel rovněž nebude poskytovat servisní služby pro výrobky (SW produkty jakéhokoli druhu), u kterých Zadavatel nedovolí provést nezbytné nebo výrobcem doporučené změny.
 - c. Zadavatel bude zcela zodpovídat za sloučitelnost jiných výrobků, které nebudou ve Smlouvě zahrnuty, s výrobky, které jsou ve Smlouvě vyjmenovány.
 - d. V rámci Smlouvy nebude Poskytovatel povinen poskytovat jakékoli servisní 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 servisní služby však mohou být na základě předchozí písemné dohody smluvních stran provedeny na náklady Zadavatele s tím, že se může jednat pouze o účelně a prokazatelně vynaložené náklady.
5. Servis vybavení prováděný pracovníky Zadavatele
- a. Pracovníkům Zadavatele bude umožněno provádět drobné opravy závad vybavení souvisejícího s plněním dle Smlouvy vlastními silami při dodržení všech závazných podmínek a ustanovení jakož i veškerých pracovních postupů a doporučení stanovených Poskytovatelem.
 - b. Pracovník Zadavatele bude povinen vyžádat si souhlas Poskytovatele v každém případě, kdy nebude zcela jisté, zda bude oprávněn provést danou opravu vlastními silami a současně si vyžádat doporučení vhodného postupu provedení opravy. Souhlas Poskytovatele i jím doporučený pracovní postup musí být zaevidován u Poskytovatele.
 - c. Stejně tak veškeré informace o zjištěných závadách a provedených opravách bude Zadavatel povinen řádně evidovat.

Za opravy provedené pracovníky Zadavatele neponese Poskytovatel žádnou zodpovědnost a na tyto opravy nebude poskytovat žádné záruky. Poskytovatel dále neponese žádnou zodpovědnost za jakékoli závady nebo škody způsobené pracovníky Zadavatele při provádění oprav vybavení. Tyto závady nebude možné považovat za chyby systému ZIP a případné odstranění těchto závad Poskytovatelem bude placenou službou s tím, že cena pro jednotlivý případ musí být smluvními stranami předem písemně sjednána.

Scénáře definující nasazení SW/aplikace v případech krizového řízení ZOS

- Havárie (technická) na pracovišti ZOS s dostupností funkčnosti veškerých technologií ZOS
- Krátkodobé přerušení funkcionalit stávající technologie softwarových i hardwarových prostředků celkově, případně jejich dílčích částí
- Kompletní výpadek dostupnosti komunikačních prostředků (GSM, PEGAS)
- Kompletní výpadek dostupnosti datové a komunikační sítě infrastruktury ZZS
- Aktualizace a inovace SW a HW řešení současných technologií ZOS
- Narušení, poškození či jiné útoky na kritickou infrastrukturu SW a HW ZOS ZZS

Zadavatel požaduje následující parametry předmětu plnění Smlouvy:

- **Základní funkcionality**
 - Nezávislá (autonomní) činnost (datová, off-line) bez vazby běžné systémy SW/HW ZOS ZZS, kdy dispečer pracuje v SW/aplikaci
 - Ruční aktivace výjezdových skupin, včetně aktualizací změnových stavů s přihlášením posádek do výjezdu
 - Příprava plánování a evidence směn v autonomním nezávislém prostředí s přístupem prostřednictvím webové služby na serverech umístěných v rámci on-premise řešení v infrastruktuře ZZS

- Zabezpečený přístup do SW/aplikace – přihlášení, nastavení hesla nebo PIN, ověřením uživatele s aktivací ověření i v případě off-line situace
- SW/aplikace pro tablety ZOS, operační systém iOS v. 12 a novější s dotykovým ovládáním
- Možnost ovládání SW/aplikace pomocí externí klávesnice a myši (touchpadu)
- SW/aplikace musí být vytvořena s důrazem na komplexní off-line stav – nedostupnosti jakékoli datové či telefonní komunikační technologie ve vazbě na předání informací posádkám
- SW/aplikace musí být připravena pro provoz formou autonomního řízení s evidencí komplexní činnosti operátorů ZOS včetně časového razítka, určených základních atributů pro příjem tísňové výzvy a základních atributů pro evidenci a činnosti s koordinací prostředků ZZS a složek IZS (viz doplnění v popisu funkcionalit)
- Připravenost na integrace se současnými poskytovateli technologií HW a SW
- Připravenost na rozšiřitelné funkcionality v navazujících etapách ve vazbě na vývoj modulů zpracování a evidence příjmu tísňového volání, koordinaci s vysláním a evidencí výjezdových prostředků. Evidenci stavových stavů s vizualizací kódů typických činností a zpracování zdrojů příjmů informací tísňové výzvy ostatních složek IZS, součinnostních organizací a různých poskytovatelů lokalizačních či informačních dat pro efektivní a účinnou pomoc a poskytnutí odborné péče.
- Integrace se základním SW (P4M) SOS pro aktualizaci funkcionalitu o stavu sil a prostředků ZZS
- Připravenost na integrace převzetí komplexních informací a automatizaci aktivaci kontinuální posloupnosti a zachování funkcionalit převzetím stavů aktuálních řešených incidentů, situační časové osy aktivit operátorů ZOS, výjezdových skupin s vazbou na statusové stavy kódy typických činností posádek ZZS a jiných součinnostních prostředků složek IZS a základních kooperujících organizací.
- Calltaker – Příjem hovoru tísňové výzvy – směrování na mobilní telefony poskytovatele v rámci organizačních postupů, tj. záložního směrování příjmu tísňové linky 155 prostřednictvím telefonní čísla mobilních operátora. Zajištění volání prostřednictvím směrování hovoru z HW (tabletu) vytočením čísla na HW (mobilním tel.)
- SW / Aplikace musí být připravena pro příjem mimořádné události v minimálním rozsahu zpracování informace o místu události, zpracování základních informací METHANE, rozdělení místa události v rámci sektorového řízení s větším počtem sil a prostředků a evidenci většího počtu zraněných či osob postižených mimořádnou událostí
- SW / aplikace musí být připravena na pravidelnou aktualizaci číselníků, datových sestav, formulářů a přístupových práv jednotlivých modulů a terminálních zařízení funkcionality příjmu, aktualizaci a archivační evidenci tísňové výzvy prostřednictvím webového rozhraní s napojením na aplikační a datový server umístěném v infrastruktuře ZZS

- **Požadované funkcionality SW/aplikace**

- Dvoustupňové řízení PNP calltaker -> dispečer

- **Calltaker – Příjem tísňové výzvy**

- Záznam tísňové výzvy na základě tísňového volání, umožňující zápis:
 - Telefonního čísla volajícího
 - Lokalizace události v podobě adresy, POI nebo přímým výběrem z mapy
 - Klasifikace události výběrem z číselníku
 - Určení naléhavosti události
- Připravenost pro příjem datové výzvy integračních platforem (aplikace záchranka, AML,...)
- Zobrazení lokalizace tísňové výzvy na mapě
- Lokalizace volajícího (RUIAN databáze adresných bodů, zobrazením místa události v mapových podkladech – bod místa zásahu)

- Off-line vyhledávání adres až do úrovně čísel popisných spolu s automatickým centrováním mapy a předvyplněným adresy pro novou událost a zobrazení události v mapě
- Možnost výběru mezi více typy mapových podkladů – IZS Mapa (off-line), satelitní mapa (off-line), turistická mapa (online), satelitní mapa (online)
- Časová osa průběhu příjmu tísňové výzvy
- Typ události (primární, sekundární, asistovaný převoz, akutní sekundární převoz)
- Zpracování informací k místu události, situaci na místě, popisu místa události a zpracování veškerých informací potřebných k řešení incidentu
 - Indikace
 - Naléhavosti
 - Informace o pacientovi (jméno a příjmení, RČ/věk, adresa, počet pacientů, mechanismus a popis zranění či zdravotní komplikace)
- **Operační řízení PNP**
 - Ruční nastavení nebo poloautomatické načtení směny a stavu jednotlivých výjezdových skupin; S.O.S. a Fleetware – min. v rozsahu převzetí posledního stavu k výpadku technologií ZOS, příp. nutnosti opuštění ZOS při mimořádné události – provoz a integraci zajišťuje dodavatel (v případě, že jimi již dodavatel nedisponuje)
 - Vizualizace sil a prostředků a jejich stavů v dané směně; Real Time zobrazení poloh a stavů vozidel ZZS v mapě (v případě dostupnosti komunikační a datové sítě ZZS)
 - Lokalizace sil a prostředků v mapovém pokladu
 - Předání tísňové výzvy výjezdové skupině cestou SMS, off-line předání prostřednictvím alternativních možností ZZS (PEGAS, radioprovoz, paging)
 - Příprava na předání tísňové výzvy výjezdové skupině cestou zprávy MedText
 - Příprava na předání tísňové výzvy na CarPC vozidla výjezdové skupiny
 - Příjem nebo ruční evidence statusových hlášení výjezdové skupiny
 - Tisk nebo datové předání přehledu realizovaných výzev za určené období

Podmínky plnění:

Akceptace

Dodávka systému a služby rozvoje jsou akceptovány v akceptačním řízení na základě podpisu akceptačního protokolu. Součástí akceptačního řízení musí být akceptační testy, které byly navrženy Poskytovatelem a schváleny Zadavatelem dle požadavků na akceptační testy, projektové řízení a požadavků implementačního projektu.

Mlčenlivost – NDA

Každá osoba, která se podílí na plnění této Smlouvy a seznamuje se s interními dokumenty Zadavatele, zejména z pohledu architektury ICT Zadavatele, analýzy a stavu ICT prostředí Zadavatele, tvorby bezpečnostních dokumentací a souvisejících analýz, musí podepsat Prohlášení o důvěrnosti.

Součinnost Zadavatele

Za účelem implementace a realizace plnění poskytne Zadavatel Poskytovateli zejména následující součinnost:

- Přístup do objektu a prostor implementace;
- Přístup pro zprovoznění integračních platforem v součinnosti s produkty třetích stran;
- Přístup k systému a jeho jednotlivým částem, které jsou předmětem plnění této Smlouvy.