

SERVISNÍ SMLOUVA č.....

podle zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále jen „NOZ“)
(tato servisní smlouva dále též jen „Smlouva“)

I. SMLUVNÍ STRANY

1. **Jméno:** Zdravotnická záchraná služba Olomouckého kraje,
příspěvková organizace
sídlo: Olomouc, Aksamitova 8, PSČ 772 00
zastoupená: MUDr. Ivo Marešem, MBA
IČO: 00849103
DIČ: CZ00849103
b [redacted] [redacted]
[redacted] [redacted]
tel: [redacted]
fax: [redacted]
ID datové schránky: j9ymvs2
kontaktní osoba objednatele ve věcech technických dle Smlouvy je: Ing. Pavel Doško,
[redacted]

dále jen „*Objednatel*“)

a

- Jméno:** VÍTKOVICE IT SOLUTIONS a.s.
sídlo: Cihelní 1575/14, 702 00 Ostrava
zastoupený: Ing. Vladimírem Měkotou, místopředsedou představenstva
Milanem Juříkem, členem představenstva
IČO: 28606582
DIČ: CZ 28606582
zapsán v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl B, vložka 4229
bankovní spojení: [redacted]
[redacted]
[redacted]
[redacted]

- ID datové schránky:** Xrsgrw3
kontaktní osoba zhotovitele ve věcech technických dle této smlouvy je:
[redacted]

(dále jen „*Poskytovatel*“)

Objednatel a Poskytovatel společně dále také jako „*Smluvní strany*“

uzavřeli v souladu s § 1746 odst. 2 a násl. NOZ tuto Smlouvu.

II. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1. Smlouva je uzavřena na základě výsledků zadávacího řízení (dále jen „**Řízení veřejné zakázky**“) veřejné zakázky s názvem „**Krajský standardizovaný projekt ZZS Olomouckého kraje**“, ev. č. veřejné zakázky ve věstníku veřejných zakázek: 487281 (dále jen „**Veřejná zakázka**“). Jednotlivá ustanovení Smlouvy tak budou vykládána v souladu se zadávacími podmínkami Veřejné zakázky a nabídkou podanou Poskytovatelem do Řízení veřejné zakázky.
2. Smlouva navazuje na Smlouvu o dílo č. 2015/02543/OSR/DSM uzavřenou mezi Olomouckým krajem, IČO 60609460, se sídlem Jeremenkova 1191/40a, 77900 Olomouc - Hodolany (dále jen „**Olomoucký kraj**“) jako objednatel a Poskytovatelem jako zhotovitelem na základě výsledků Řízení veřejné zakázky (dále jen „**Smlouva o dílo**“).
3. Je-li ve Smlouvě pojednáváno o díle, je tím míněna Část Díla 2 dle Smlouvy o dílo (dále jen „**Dílo**“). Realizace Díla je spolufinancována formou účelové dotace v rámci integrovaného operačního programu (dále jen „**Operační program**“) pro projekt s názvem: „**Krajský standardizovaný projekt ZZS Olomouckého kraje**“, registrační číslo projektu: CZ.1.06/3.4.00/11.07851 (dále též jen „**Projekt**“). Řízení veřejné zakázky bylo realizováno v souladu s pravidly v předchozí větě uvedeného Operačního programu.

III. PŘEDMĚT SMLOUVY

4. Poskytovatel se zavazuje poskytovat na svůj náklad a nebezpečí řádně a včas dále specifikované servisní služby a Objednatel se zavazuje zaplatit za řádně a včasné poskytnuté servisní služby sjednanou cenu a příslušnou DPH, je-li Poskytovatel povinen dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZoDPH**“) hradit DPH.
5. Poskytovatel se zavazuje za podmínek uvedených ve Smlouvě poskytovat Objednateli servisní služby vztahující se k Dílu provedenému dle Smlouvy o dílo. Servisní služby jsou dále specifikovány v příloze č. 1 Smlouvy. Kategorizace a úroveň servisních služeb dle Smlouvy ve vztahu k Dílu je uvedena v příloze č. 1 Smlouvy. Veškeré servisní služby poskytované na základě Smlouvy jsou dále označovány také jako „**Servisní služby**“.
6. Servisní služby budou prováděny v následujících kategoriích:
 - 6.1. Maintenance;
 - 6.2. Technická podpora a vývoj;
 - 6.3. Řešení incidentů.Specifikace jednotlivých kategorií a rozsah jednotlivých Servisních služeb v nich poskytovaných jsou uvedeny v příloze č. 1 Smlouvy.
7. Servisními službami v kategorii řešení incidentů je i odstraňování záručních vad, avšak pouze těch částí Díla, které jsou stanoveny v kapitole 6 přílohy č. 1 Smlouvy. Jestliže se vyskytne záruční vada části Díla, která není stanovena v kapitole 6 přílohy č. 1 Smlouvy, budou smluvní strany postupovat dle Smlouvy o dílo.

8. Poskytovatel je povinen poskytovat Servisní služby dle Smlouvy tak, aby dostupnost informačního systému pro operační řízení zdravotnické záchrané služby (dále jen „IS“), jenž je předmětem Díla, byla alespoň 99,5% v každém kalendářním měsíci po celou dobu účinnosti Smlouvy. Výpočet skutečně dosažené dostupnosti se řídí metodikou dle kapitoly 7 přílohy č. 1 Smlouvy.

IV. POSKYTOVÁNÍ SERVISNÍCH SLUŽEB

9. Servisní služby mohou být prováděny vzdálenou správou nebo přímo příjezdem pracovníka Poskytovatele na místo plnění. Servisní služby se vážou na ty části Díla, které jsou specifikované v příloze č. 1 Smlouvy.
10. V rámci poskytování Servisních služeb v kategorii řešení incidentů je Poskytovatel povinen řešit incidenty týkající se Díla (dále jen „**Incidenty**“) a v kategorii technická podpora je Poskytovatel povinen realizovat požadavky Objednatele týkající se Díla (dále jen „**Požadavky**“ nebo „**REQ**“) za podmínek sjednaných Smlouvou a její přílohou č. 1.
11. Poskytovatel je povinen po celou dobu účinnosti Smlouvy v případě poruchy IS provádět obnovu provozu IS včetně načtení dat ze zálohy potřebných pro řádný chod IS.
12. Poskytovatel je povinen udržovat servisní pohotovost v režimu 24/7/365 (tj. non stop) tak, že Poskytovatel bude disponovat potřebným množstvím pracovníků s odpovídající kvalifikací tak, aby byl schopný garantovat časové lhůty stanovené v příloze č. 1 Smlouvy.
13. Poskytovatel je povinen při poskytování Servisních služeb dodržovat reakční dobu (dále jen „**Reakční doba**“ nebo „**Reakce**“) a dobu vyřešení Incidentu nebo Požadavku (dále jen „**Doba vyřešení**“). Specifikace Reakční doby a Doby vyřešení je uvedena v příloze č. 1 Smlouvy.
14. Kategorizace Incidentů, Reakční doby na jednotlivé kategorie Incidentů a Doby vyřešení jednotlivých kategorií Incidentů a Reakční doby a Doby vyřešení Požadavků jsou uvedeny v příloze č. 1 Smlouvy a jsou pro Poskytovatele závazné.
15. Objednatel nahlásí Incident nebo Požadavek Poskytovateli prostřednictvím informačního systému Poskytovatele, který je pro Objednatele přístupný non-stop (dále jen „**Service desk**“). Service desk je dostupný na webových stránkách na adrese: <https://helpdesk.vitkovice.com>. Objednatel stanoví kategorii Incidentu a úroveň požadovaných Servisních služeb dle přílohy č. 1 Smlouvy. Ve výjimečných případech mohou být Incidenty nahlašovány telefonicky (tzv. **hotline** - dostupnost 24 hodin denně, 7 dní v týdnu, 365 dnů v roce) na tel. čísle
[REDACTED]
[REDACTED]
16. Poskytovatel má právo si na základě nahlášení Incidentu nebo Požadavku vyžádat po Objednateli bližší specifikaci Incidentu nebo Požadavku. Tato činnost je již považována za zahájení činnosti Poskytovatele ve smyslu přílohy č. 1 Smlouvy.
17. Po ukončení činnosti na vyřešení Incidentu nebo realizaci předmětného Požadavku Objednatele uvede Poskytovatel stav předmětného Incidentu nebo Požadavku v Service desk do stavu „Vyřešeno“ (či do stavu obdobného významu) a uvědomí o tom e-mailem Objednatele. Za vyřešení Incidentu se považuje i jeho přeřazení do nižší kategorie dle přílohy č. 1 Smlouvy. Pokud se Objednatel ve lhůtě 24hod od doručení emailu Objednateli k předmětnému Incidentu či Požadavku nevyjádří nebo pokud v této lhůtě vyjádří e-mailem

souhlas s vyřešením Incidentu či Požadavku, má se za to, že vyřešení Incidentu nebo realizací Požadavku Objednatel odsouhlasil a Poskytovateli vzniká nárok na uvedení Incidentu či Požadavku v Service desk do stavu „Uzavřeno“ (či do stavu obdobného významu). V případě, že Objednatel informuje e-mailem Poskytovatele ve výše uvedené lhůtě 24hod, že s vyřešením Incidentu nebo Požadavku nesouhlasí, je Poskytovatel povinen pokračovat v řešení Požadavku nebo Incidentu v jeho původní kategorii a je povinen dodržet Dobu vyřešení dle přílohy č. 1 Smlouvy. Do Doby vyřešení dle přílohy č. 1 Smlouvy není počítána doba od okamžiku doručení e-mailu Objednateli o vyřešení Incidentu či Požadavku do okamžiku doručení e-mailu obsahujícího informaci o souhlasu či nesouhlasu Objednatele s vyřešením Incidentu nebo Požadavku Poskytovateli nebo do okamžiku marného uplynutí výše uvedené lhůty 24hod.

V. CENA SERVISNÍCH SLUŽEB

18. Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli za poskytování Servisních služeb dle Smlouvy smluvní cenu. Cena plnění je tvořena následujícími částmi:

	Cena v Kč bez DPH za jeden měsíc	Cena v Kč bez DPH za 5 let, tj. za šedesát měsíců
Paušální cena za poskytování Servisních služeb v kategorii Maintenance	28 942,52	1 736 551,00
Paušální cena za poskytování Servisních služeb v kategorii Řešení Incidentů	32 910,00	1 974 600,00

	Cena v Kč bez DPH za jednu hodinu	Předpokládaná cena v Kč bez DPH za pět let, tj. za 60 měsíců, tj. za 1200 hodin
Cena za poskytování Servisních služeb v kategorii Technická podpora a vývoj	450,00	540 000,00

19. Cena Servisních služeb v kategorii Maintenance zahrnuje veškeré náklady, jež mohou Poskytovateli v souvislosti s poskytováním této kategorie Servisních služeb vzniknout, zejm. cestovní výdaje a náklady na softwarové a hardwarové vybavení. Za poskytování služeb v kategorii Maintenance tak Poskytovatel kromě shora uvedené ceny nemá nárok na žádné další finanční plnění.
20. Cena Servisních služeb v kategorii Technická podpora a vývoj zahrnuje:
- 20.1. veškeré náklady, jež mohou Poskytovateli v souvislosti s poskytováním této kategorie služeb vzniknout, zejm. cestovní výdaje a náklady na softwarové a hardwarové vybavení;
- 20.2. cenu dodaného software a licencí nutných pro vyřešení jednotlivých Požadavků. Licence musí odpovídat podmínkám stanoveným ve Smlouvě o dílo.
- Za poskytování služeb v kategorii Technická podpora a vývoj kromě shora uvedené ceny nemá Poskytovatel nárok na žádné další finanční plnění.
21. Cena Servisních služeb v kategorii Řešení Incidentů zahrnuje:

- 21.1. veškeré náklady, jež mohou Poskytovateli v souvislosti s poskytováním této kategorie služeb vzniknout, zejm. cestovní výdaje a náklady na softwarové a hardwarové vybavení;
- 21.2. cenu náhradních dílů, materiálu, příp. kompletních výrobků (dále jen „**Materiál**“), které bude nutno dodat nebo vyměnit k vyřešení Incidentu, s výjimkou případů, kdy Incident bude způsoben vnějšími událostmi a nezpůsobil jej Poskytovatel nebo osoby, s jejichž pomocí plnil svůj závazek vyplývající ze Smlouvy nebo Smlouvy o dílo.

Za Materiál, jehož cena není zahrnuta v ceně Servisních služeb v kategorii Řešení Incidentů, je Poskytovatel oprávněn účtovat nejvýše cenu obvyklou. Poskytovatel se zavazuje oznámit Objednateli dopředu skutečnost, že pro vyřešení Incidentu bude třeba dodat Materiál, jehož cena není zahrnuta v ceně Servisních služeb.

22. Ceny uvedené v tomto článku jsou uvedeny bez DPH.
23. K ceně plnění bude připočtena DPH v příslušné výši dle platných právních předpisů účinných v okamžiku poskytování Servisních služeb.

VI. FAKTURACE A PLATEBNÍ PODMÍNKY

24. Cenu za poskytování Servisních služeb se Objednatel zavazuje platit vždy na základě faktury (dále jen „**Faktura**“) vystavené Poskytovatelem vždy po uplynutí kalendářního čtvrtletí. Fakturou bude vyúčtována:
 - 24.1. cena Servisních služeb v kategoriích Maintenance a Řešení Incidentů dle počtu měsíců, v nichž v kalendářním čtvrtletí trvaly závazky ze Smlouvy, není-li dále stanoveno jinak;
 - 24.2. cena Servisních služeb v kategorii Technická podpora a vývoj dle času skutečně a účelně stráveného Poskytovatelem při poskytování této kategorie Servisních služeb;
 - 24.3. cena Materiálu, jehož cena není zahrnuta v ceně Servisních služeb v kategorii Řešení Incidentů, dle skutečné spotřeby, v souladu s odstavcem 21 Smlouvy.
25. Pokud v kalendářním měsíci Poskytovatel neposkytne žádné plnění spadající do Servisních služeb kategorie Řešení Incidentů, nenáleží mu za tento kalendářní měsíc právo na úhradu paušální ceny těchto Servisních služeb.
26. O poskytování Servisních služeb v jednotlivých kalendářních měsících je Poskytovatel povinen Objednateli zasílat výkazy k potvrzení. Přílohou každé Faktury musí být Objednatelům odsouhlasené a potvrzené měsíční výkazy poskytnutých Servisních služeb pokrývající účtované kalendářní čtvrtletí.
27. Cena za poskytování Servisních služeb je splatná do 30 kalendářních dnů od doručení Faktury Objednateli.
28. Stanoví-li Faktura splatnost delší, než je stanovena v předchozím odstavci, je Objednatel oprávněn uhradit Cenu Díla a případnou DPH ve lhůtě splatnosti určené ve Faktuře.
29. Faktura vystavená Poskytovatelem musí splňovat náležitosti daňového dokladu dle § 29 ZoDPH, v případě, že Poskytovatel není plátcem DPH, musí Faktura splňovat náležitosti účetního dokladu dle § 11 zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů. Faktura vystavená Poskytovatelem musí vždy splňovat náležitosti stanovené § 435 Občanského zákoníku.
30. Nebude-li Faktura obsahovat některou povinnou nebo dohodnutou náležitost vč. dohodnutých příloh nebo nedílných součástí, nebo bude-li chybně stanovena cena, DPH nebo jiná náležitost

Faktury, je Objednatel oprávněn tuto Fakturu vrátit Poskytovateli k provedení opravy s vyznačením důvodu vrácení. Poskytovatel provede opravu vystavením nové Faktury.

31. Bude-li Faktura obsahovat číslo bankovního účtu určeného k úhradě ceny Servisních služeb a případné DPH, které není správcem daně ve smyslu ZoDPH zveřejněno jako číslo bankovního účtu, které je Poskytovatelem používáno pro ekonomickou činnost, je Objednatel oprávněn uhradit cenu Servisních služeb, na něž byla vystavena Faktura, a případnou DPH na bankovní účet zveřejněný správcem daně ve smyslu ZoDPH jako bankovní účet, který je Poskytovatelem používán pro ekonomickou činnost.
32. Pokud se po dobu účinnosti Smlouvy Poskytovatel stane nespolehlivým plátcem ve smyslu ustanovení § 109 odst. 3 ZoDPH, Smluvní strany se dohodly, že Objednatel uhradí DPH za zdanitelné plnění přímo příslušnému správci daně. Objednatelem takto provedená úhrada je považována za uhrazení příslušné části ceny Servisních služeb rovnající se výši DPH fakturované Poskytovatelem.

VII. OSTATNÍ PODMÍNKY PLNĚNÍ PŘEDMĚTU SMLOUVY

33. Poskytovatel se zavazuje, že Objednateli předloží při podpisu Smlouvy, a dále bez zbytečného odkladu kdykoli na výzvu Objednatele po dobu trvání závazku ze Smlouvy, pojistnou smlouvu, jejímž předmětem bude pojištění odpovědnosti Poskytovatele za škodu a nemajetkovou újmu způsobenou při provádění Díla třetí osobě s limitem pojistného plněním ve výši minimálně 20 000 000,- Kč na jednu pojistnou událost. Poskytovatel se v této souvislosti zavazuje udržovat pojištění alespoň v uvedené výši v platnosti po celou dobu poskytování Servisních služeb dle Smlouvy.
34. Poskytovatel je povinen při poskytování Servisních služeb postupovat v souladu s platnými právními předpisy ČR a EU.
35. Poskytovatel je oprávněn zajistit provádění části Servisních služeb subdodavatelí. Poskytovatel je povinen na žádost Objednatele sdělit identifikační údaje subdodavatelů dle předchozí věty.
36. Poskytovatel je povinen provádět Servisní služby subdodavatelem, pokud jím ve své nabídce podané v zadávacím řízení veřejné zakázky prokazoval splnění kvalifikačních předpokladů. Pokud ze závažných objektivních důvodů nebude Poskytovatel schopen zajistit, aby se takový subdodavatel podílel na poskytování Servisních služeb, je Poskytovatel oprávněn takového subdodavatele nahradit jiným subdodavatelem pouze na základě předchozího písemného souhlasu Objednatele. Subdodavatel nahrazující původního subdodavatele musí prostřednictvím Poskytovatele prokázat stejnou či vyšší kvalifikaci jako původní nahrazovaný subdodavatel. Objednatel nesmí změnu subdodavatele se stejnou či vyšší kvalifikací jako původní nahrazovaný subdodavatel odmítnout, nejsou-li k tomu dány závažné důvody.
37. Poskytovatel je povinen v souladu s § 147a odst. 1 písm. c) Zákona o veřejných zakázkách předložit seznam subdodavatelů, ve kterém uvede ty subdodavatele, jimž za plnění subdodávky uhradil více než 10% z části celkové ceny Veřejné zakázky uhrazené Objednatelem Poskytovateli na základě Smlouvy a Smlouvy o dílo, a to nejpozději do 28. února následujícího kalendářního roku, pokud takovou povinnost nesplnil již na základě Smlouvy o dílo.
38. Poskytovatel je povinen zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech a informacích, které mu byly v souvislosti se Smlouvou nebo jejím plněním jakkoliv zpřístupněny, předány či sděleny, nebo o nichž se jakkoliv dozvěděl, vyjma těch, které jsou v okamžiku, kdy se s nimi

Poskytovatel seznámil, prokazatelně veřejně přístupné nebo těch, které se bez zavinění Poskytovatele veřejně přístupnými stanou. Poskytovatel nesmí takové skutečnosti a informace použít v rozporu s jejich účelem, nesmí je použít ve prospěch svůj nebo třetích osob a nesmí je použít ani v neprospěch Objednatele. Povinnosti dle tohoto odstavce je Poskytovatel povinen zachovávat i po zániku závazků ze Smlouvy, vyjma případů, kdy se takové skutečnosti a informace stanou prokazatelně veřejně přístupné bez zavinění Poskytovatele. Povinnosti dle tohoto odstavce se nevztahují na případy, kdy je Poskytovatel povinen zveřejnit takové skutečnosti nebo informace na základě povinnosti uložené mu právním předpisem nebo rozhodnutím orgánu veřejné moci.

39. Poskytovatel je povinen při poskytování Servisních služeb respektovat a dodržovat příkazy Objednatele. V případě nevhodných příkazů Objednatele je Poskytovatel povinen na nevhodnost těchto příkazů Objednatele písemně upozornit, v opačném případě nese Poskytovatel zejména odpovědnost za škodu a nemajetkovou újmu, která v důsledku nevhodných příkazů Objednateli nebo třetím osobám vznikla.
40. Objednatel je povinen spolupracovat s Poskytovatelem a poskytovat mu veškerou nutnou součinnost potřebnou pro řádné poskytování Servisních služeb podle Smlouvy. Objednatel je povinen informovat Poskytovatele o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro poskytování Servisních služeb dle Smlouvy.
41. Pokud Objednatel neposkytne nutnou součinnost dle předchozího odstavce, má Poskytovatel právo požadovat od Objednatele posunutí stanovených termínů o dobu, po kterou nemohl Poskytovatel poskytovat Servisní služby dle Smlouvy z důvodu neposkytnutí součinnosti. Objednatel je povinen takovému požadavku vyhovět.
42. Objednatel je povinen poskytnout Poskytovateli součinnost k zajištění vzdáleného přístupu Poskytovateli k serverům IS výhradně pro účely poskytování Servisních služeb podle Smlouvy.
43. Smluvní strany spolu budou komunikovat způsobem stanoveným v příloze č. 1 Smlouvy.
44. Písemné oznámení o změnách výše uvedených kontaktních údajů Poskytovatele nebo webové adresy Service desk předá Poskytovatel Objednateli alespoň pět dní před očekávanou změnou.
45. Poskytovatel odpovídá za kvalitu, všeobecnou a odbornou správnost poskytovaných Servisních služeb. Poskytovatel je povinen při poskytování Servisních služeb dle Smlouvy postupovat s odbornou péčí podle svých nejlepších znalostí a schopností, přičemž při své činnosti je povinen chránit zájmy a dobré jméno Objednatele.
46. Jedenkrát za 3 měsíce trvání účinnosti Smlouvy Objednatel vyvolá jednání Objednatele a Poskytovatele k poskytovanému plnění dle Smlouvy. Objednatel pozve Poskytovatele na společné jednání alespoň 3 pracovní dny předem. Objednatel v pozvánce uvede zejména
[REDAKCE]
[REDAKCE]
[REDAKCE]
[REDAKCE] a další osoby za Poskytovatele s příslušnou odborností ve vztahu k programu jednání. Pravidelným předmětem jednání bude zejména:
46.1. Přehled o aktuálním stavu projektu a provozu systémů;

- 46.2. Přehled plnění úkolů, řešení Incidentů a Požadavků;
- 46.3. Pravidelné informování o vývojovém plánu SW;
- 46.4. Projednání případných požadavků na změny IS a Servisních služeb.

- 47. Místem plnění dle Smlouvy jsou veškeré výjezdové základny dle přílohy č. 2 Smlouvy.

VIII. TRVÁNÍ A UKONČENÍ SMLOUVY

- 48. Tato Smlouva je uzavřena na dobu 5 let od převzetí Díla Olomouckým krajem dle Smlouvy o dílo.
- 49. Objednatel je oprávněn (kromě případů uvedených v § 2001 NOZ) od Smlouvy písemně odstoupit:
 - 49.1. byl-li pravomocně zjištěn úpadek Poskytovatele a rozhodnuto o způsobu řešení úpadku konkursem, nebo byl-li insolvenční návrh pravomocně zamítnut pro nedostatek majetku Poskytovatele;
 - 49.2. jestliže Poskytovatel nevyřeší Incident Objednatele, který brání Objednateli v řádném užívání Díla, a to ani v Objednatelem dodatečně stanovené lhůtě poté, co na tento Incident Poskytovatele již upozornil;
 - 49.3. jestliže Poskytovatel poruší svoji povinnost předložit pojistnou smlouvu dle odstavce 33 Smlouvy.
- 50. Odstoupení od Smlouvy se mimo jiné nedotýká ujednání o odpovědnosti Poskytovatele a o sankcích, které zavazují Smluvní strany i po odstoupení od Smlouvy.
- 51. Jestliže Olomoucký kraj nebo Poskytovatel odstoupí od Smlouvy o dílo nebo dojde jinak k zániku závazku ze Smlouvy o dílo, aniž by bylo provedeno Dílo, závazek ze Smlouvy zaniká v den účinnosti odstoupení od Smlouvy o dílo nebo zániku závazku ze Smlouvy o dílo.
- 52. Smluvní strany nejsou oprávněny závazek ze Smlouvy během doby trvání účinnosti Smlouvy vypovědět.

IX. ODPOVĚDNOST POSKYTOVATELE A SANKCE

- 53. Poruší-li Poskytovatel v souvislosti se Smlouvou jakoukoli svoji povinnost, nahradí Objednateli škodu a nemajetkovou újmu z toho vzniklou. Povinnosti k náhradě se Poskytovatel zproští, prokáže-li, že mu ve splnění povinnosti zabránila mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na jeho vůli. Překážka vzniklá z osobních poměrů Poskytovatele nebo vzniklá až v době, kdy byl Poskytovatel s plněním povinnosti v prodlení, ani překážka, kterou byl Poskytovatel povinen překonat, jej však povinnosti k náhradě nezproští.
- 54. Dostane-li se Objednatel do prodlení s placením úhrady za Servisní služby poskytované dle Smlouvy, je povinen zaplatit Poskytovateli zákonný úrok z prodlení ve výši dle právních předpisů.
- 55. Jestliže dostupnost IS klesne pod hodnotu dle odstavce 8 Smlouvy, je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši:

- 55.1. 2.000,- Kč za každý kalendářní měsíc, ve kterém dostupnost IS nedosáhne hodnoty dle odstavce 8 Smlouvy, ale dosáhne hodnoty alespoň 99,2 %;
- 55.2. 5.000,- Kč za každý kalendářní měsíc, ve kterém dostupnost IS nedosáhne hodnoty 99,2 %, ale dosáhne hodnoty alespoň 98,5 %;
- 55.3. 10.000,- Kč za každý kalendářní měsíc, ve kterém dostupnost IS nedosáhne hodnoty 98,5 %, ale dosáhne hodnoty alespoň 97 %;
- 55.4. 20.000,- Kč za každý kalendářní měsíc, ve kterém dostupnost IS nedosáhne hodnoty 97 %, ale dosáhne hodnoty alespoň 95 %;
- 55.5. 30.000,- Kč za každý kalendářní měsíc, ve kterém dostupnost IS nedosáhne hodnoty 95 %.
56. Dostane-li se Poskytovatel do prodlení s Reakční dobou na Incident kategorie A nebo B při poskytování Servisních služeb kategorie řešení Incidentů úrovně 2 nebo 3 dle přílohy č. 1 Smlouvy, je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 5.000 Kč za každou započatou hodinu prodlení.
57. Dostane-li se Poskytovatel do prodlení s Reakční dobou:
- 57.1. na Incident kategorie A, B nebo C při poskytování Servisních služeb kategorie řešení Incidentů úrovně 1 dle přílohy č. 1 Smlouvy, nebo
- 57.2. na Incident kategorie C při poskytování Servisních služeb kategorie řešení Incidentů úrovně 2 nebo 3 dle přílohy č. 1 Smlouvy,
- je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 5.000 Kč za každý započatý den prodlení.
58. Poruší-li Poskytovatel povinnost v Době vyřešení dle přílohy č. 1 Smlouvy vyřešit Incident:
- 58.1. kategorie A, B nebo C při poskytování Servisních služeb kategorie řešení Incidentů úrovně 1 dle přílohy č. 1 Smlouvy, nebo
- 58.2. kategorie B nebo C při poskytování Servisních služeb kategorie řešení Incidentů úrovně 2 dle přílohy č. 1 Smlouvy, nebo
- 58.3. kategorie C při poskytování Servisních služeb úrovně 3 dle přílohy č. 1 Smlouvy,
- je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 5.000 Kč za každý započatý den prodlení.
59. Poruší-li Poskytovatel povinnost v Době vyřešení dle přílohy č. 1 Smlouvy vyřešit Incident:
- 59.1. kategorie A při poskytování Servisních služeb kategorie řešení Incidentů úrovně 2 dle přílohy č. 1 Smlouvy, nebo
- 59.2. kategorie A nebo B při poskytování Servisních služeb kategorie řešení Incidentů úrovně 3 dle přílohy č. 1 Smlouvy,
- je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 5.000 Kč za každou započatou hodinu prodlení.
60. Dostane-li se Poskytovatel do prodlení s Reakční dobou na Požadavek při poskytování Servisních služeb kategorie technická podpora a vývoj dle přílohy č. 1 Smlouvy, je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 5.000 Kč za každou započatou hodinu prodlení.
61. Poruší-li Poskytovatel povinnost v Době vyřešení dle přílohy č. 1 Smlouvy vyřešit Požadavek při poskytování Servisních služeb kategorie technická podpora a vývoj dle přílohy č. 1 Smlouvy, je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 5.000 Kč za každý započatý den prodlení. Smluvní pokutu dle tohoto odstavce je Poskytovatel povinen platit pouze v případě, že byl Požadavek Objednatele technologicky proveditelný.

62. Poruší-li Poskytovatel povinnost předložit pojistnou smlouvu na výzvu Objednatele dle odstavce 33 Smlouvy, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každé jednotlivé porušení této povinnosti.
63. Ustanovením o smluvních pokutách není dotčeno právo Objednatele na náhradu škody či nemajetkové újmy. Smluvní strany se výslovně dohodly, že Objednatel je vedle smluvních pokut oprávněn požadovat po Poskytovateli též v plném rozsahu náhradu škody a nemajetkové újmy způsobené porušením povinnosti, na kterou se vztahuje smluvní pokuta.
64. V případě, že Objednateli vznikne nárok na smluvní pokutu dle Smlouvy vůči Poskytovateli, je Objednatel oprávněn započíst pohledávku z titulu smluvní pokuty oproti nároku Poskytovatele na úhradu jím vystavené faktury.

X. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

65. Poskytovatel není oprávněn postoupit nebo zastavit pohledávku za Objednatelem vyplývající ze Smlouvy nebo vzniklou v souvislosti se Smlouvou bez předchozího písemného souhlasu Objednatele. Poskytovatel není oprávněn svou pohledávku za Objednatelem vyplývající ze Smlouvy nebo vzniklou v souvislosti se Smlouvou nebo pohledávku na zaplacení smluvní pokuty vzniklé na základě Smlouvy použít k jednostrannému započtení na pohledávku Objednatele za Poskytovatelem.
66. Objednatel je oprávněn provést jednostranné započtení jakékoliv své splatné i nesplatné pohledávky za Poskytovatelem vyplývající ze Smlouvy nebo vzniklé v souvislosti se Smlouvou (zejm. smluvní pokutu) na splatné i nesplatné pohledávky Poskytovatele za Objednatelem.
67. Poskytovatel na sebe bere nebezpečí změny okolností ve smyslu § 1765 odst. 2 NOZ.
68. Vzhledem k veřejnoprávnímu charakteru Objednatele Poskytovatel výslovně prohlašuje, že je s touto skutečností obeznámen a souhlasí se zveřejněním Smlouvy v rozsahu a za podmínek vyplývajících z příslušných platných právních předpisů, zejména zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, a ustanovení § 147a zákona o veřejných zakázkách.
69. Poskytovatel si je vědom, že je ve smyslu § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Zákon o kontrole“), povinen spolupůsobit při výkonu finanční kontroly. Poskytovatel je zejména povinen:
 - 69.1. poskytnout Objednateli a subjektům provádějícím kontrolu ve smyslu Zákona o kontrole potřebnou součinnost;
 - 69.2. řádně uchovávat originály vyhotovení Smlouvy včetně jejích dodatků, originály účetních dokladů a veškerou další dokumentaci a další nezbytné doklady a informace týkající se jeho činností souvisejících s poskytovaným plněním dle Smlouvy, a to po dobu 10 let od zániku závazků vyplývajících ze Smlouvy, nejméně do roku 2024;
 - 69.3. umožnit po dobu stanovenou v předchozím bodě přístup kontrolou pověřeným osobám (pracovníkům subjektů provádějícím kontrolu včetně Evropské komise, Evropského účetního dvora), do Poskytovatelem k podnikání užívaných objektů a na Poskytovatelem k podnikání užívané pozemky k ověřování plnění podmínek Smlouvy;
 - 69.4. minimálně do konce roku 2024 poskytovat požadované informace a dokumentaci související s realizací projektu zaměstnancům nebo zmocněncům pověřených orgánů

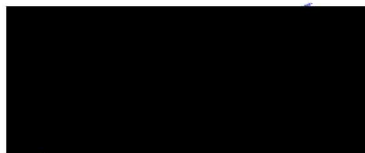
(CRR, MMR, Ministerstva financí, Evropské komise, Evropského účetního dvora, Nejvyššího kontrolního úřadu, příslušného finančního úřadu a dalších oprávněných orgánů státní správy) a je povinen vytvořit výše uvedeným osobám podmínky k provedení kontroly vztahující se k realizaci projektu a poskytnout jim při provádění kontroly součinnost.

70. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a může být měněna pouze písemnými dodatky ke Smlouvě podepsanými Objednatelem a Poskytovatelem.
71. Tato Smlouva je vyhotovena ve čtyřech stejnopisech s platností originálu, z nichž každá ze smluvních stran obdrží po dvou vyhotoveních.
72. Poskytovatel prohlašuje, že se před uzavřením Smlouvy nedopustil v souvislosti se zadávacím řízením veřejné zakázky sám nebo prostřednictvím jiné osoby žádného jednání, jež by odporovalo zákonu nebo dobrým mravům nebo by zákon obcházel, zejména že nenabízel žádné výhody osobám podílejícím se na zadání veřejné zakázky, a že se zejména ve vztahu k ostatním uchazečům nedopustil žádného jednání narušujícího hospodářskou soutěž.
73. Nedílnou součástí Smlouvy jsou tyto přílohy:

Příloha č. 1 – Specifikace Servisních služeb

Příloha č. 2 – Seznam výjezdových základen

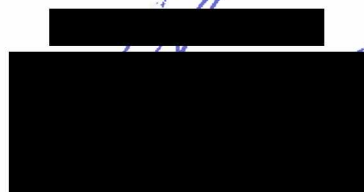
V Olomouci dne 23. 07. 2015



**Zdravotnická záchranná služba
Olomouckého kraje, příspěvková organizace**
MUDr. Ivo Mareš, MBA

Zdravotnická záchranná služba
Olomouckého kraje
příspěvková organizace
Aksamitova 8, 772 00 OLOMOUC
(19)

V Ostravě dne 3. 8. 2015



VÍTKOVICE IT SOLUTIONS a.s.
Ing. Vladimír Měkota
místopředseda představenstva



Ing. Milan Juřík
člen představenstva


VÍTKOVICE
VÍTKOVICE IT SOLUTIONS a.s.
Cihelní 1575/14
Moravská Ostrava
702 00 Ostrava
IČ: 28606582
DIČ: CZ28606582

-1-



Příloha č. 1 – Specifikace Servisních služeb

OBSAH

OBSAH	12
Seznam zkratk a pojmů	12
3 Komunikace smluvních stran	13
4 Maintenance	13
5 Technická podpora a vývoj	14
6 Řešení incidentů	14
7 Metodika výpočtu dostupnosti IS pro operační řízení ZZS	16

Incident	stavem Díla dle Smlouvy o dílo. Kategorizace Incidentů je uvedena dále v textu
Okamžik nahlášení	Okamžik nahlášení Incidentu nebo Požadavku prostřednictvím Service desk
Reakční doba (Reakce)	Doba od Okamžiku nahlášení Incidentu nebo Požadavku prostřednictvím Service desk do okamžiku zahájení činnosti Poskytovatele na Identifikaci a odstranění Incidentu nebo zahájení realizace Požadavku Objednatele
Doba vyřešení (Vyřešení)	Doba od Okamžiku nahlášení Incidentu nebo Požadavku do okamžiku odsouhlasení vyřešení Incidentu nebo Požadavku Objednatelem
SLA	Konkrétní smluvní parametry pro poskytování služeb v daných úrovních Servisních služeb
NBD	Následující pracovní den od Okamžiku nahlášení Incidentu nebo Požadavku
GPS	Systém určování polohy (Global Positioning System), často označuje systém pro sledování vozidel
HW	Hardware
IS	Informační systém
LAN	Local Area Network (lokální síť)
NIS (ZS)	Národní informační systém Integrovaného záchranného systému
NSPTV	Národní systém příjmu tísňového volání
OŘ	Operační řízení
SW	Software
UPS	Záložní zdroj elektrické energie pro případ výpadků dodávek el. energie (Uninterruptible Power Supply/Source)

Tabulka 1: Seznam zkratk a pojmů

Komunikace smluvních stran

Smluvní strany se dohodly na následujících prostředcích komunikace v závislosti na kategorii Servisních služeb:

Maintenance	prostřednictvím e-mailu
Technická podpora	Požadavky (REQ) -Service desk ostatní - hotline (24/7/365)
Řešení Incidentů	Service desk, ve výjimečných případech hotline a následné potvrzení Incidentu e-mailem

Pověřenou osobou Objednatele je:

Pověřenou osobou Poskytovatele je:

Webová adresa Service desk Poskytovatele:
<https://helpdesk.vitkovice.com>

Maintenance

Maintenance (pravidelná údržba) dle Smlouvy je realizována Poskytovatelem v pravidelném intervalu 1 x měsíčně (dále jen „Maintenance“). Maintenance bude prováděna dle pokynu Objednatele pomocí vzdáleného přístupu a na pracovištích dle přílohy č. 2 Smlouvy nebo na místě určeném Objednatelem.

Maintenance bude Poskyvatel provádět tak, aby co možná nejvíce zamezil vzniku jakýchkoli Incidentů, které by znemožňovaly řádné užívání Dflla objednatelů a aby byla splněna dostupnost IS dle odstavce 8 Smlouvy po celou dobu účinnosti Smlouvy.

Přesný termín Maintenance bude Objednateli Poskytovatelem oznámen minimálně 3 dny před plánovanou návštěvou technika Poskytovatele a Objednatelem následně do 24 hodin potvrzen. Pokud nebude termín Objednatelem potvrzen, považuje se automaticky za schválený.

Služby poskytované v rámci Maintenance:

přístup k opravným balíčkům;

pravidelná profylaxe IS;

úprava IS dle legislativních změn;

- kontrola funkcí IS;

- aktualizace a upgrade SW firmware;
- pravidelné mechanické čištění HW;
- údržba dokumentace;
- optimalizace, identifikace výkonnostních problémů apod.;
- další preventivní činnosti;
- Metodika projektového řízení a vývoje – metodiku doplní uchazeč dle svých zvyklostí.
- vedení dokumentace o stavu IS;
- provoz hotline

Technická podpora a vývoj

V rámci Servisních služeb kategorie Technická podpora vývoj dle Smlouvy jsou poskytovány následující služby:

konzultační služby;

- realizace Požadavků na novou funkcionalitu systému nad rámec poptávaného řešení (REQ);

Servisní služby v této kategorii jsou Poskytovatelem garantovány v rozsahu 20 hodin za kalendářní měsíc.

Reakční doba Servisních služeb v této kategorii: 48 hod.

Doba vyřešení Servisních služeb v této kategorii: 5 dnů

Řešení Incidentů

Kategorie incidentů:

A	Situace, kdy Dílo nebo část Díla je zcela nefunkční, neumožňuje práci uživatelů s IS a IS ne lze používat pro podporu procesů ZZS.
B	Situace, kdy Dílo nebo část Díla je částečně funkční, umožňuje částečné poskytování služeb, po přechodnou dobu se sníženým komfortem uživatelů, případně provizorním způsobem z důvodů na straně Díla nebo jeho části, na niž je Poskytovatel povinen poskytovat Servisní služby.
C	Nedostatky a vady drobného rozsahu, které nebrání užívání Díla nebo jeho části, nicméně nejsou v souladu s technickým stavem Díla dle Smlouvy o dílo.

Tabelka 2: Kategorie Incidentů

V následující tabulce jsou pak pro jednotlivé úrovně Servisních služeb definovány Reakční doba a Doba vyřešení dle jednotlivých kategorií Incidentů.

Úroveň Servisních služeb:

Úroveň	A		B		C	
	Reakce	Vyřešení	Reakce	Vyřešení	Reakce	Vyřešení
1	NBD	2 prac. dny	2 prac. dny	10 prac. Dnů	10 prac.	
2	4 hod	12 hod	4 hodiny	NBD	NBD	7 dnů
3	1 hodiny	4 hodiny	4 hodiny	12 hodin	NBD	2 prac. dny

Sít pro operační řízení		
OS-08	Projekční systém	1
Technologické zázemí		
PR-02	Virtualizovaný desktop pro OŘ	2
PR-05	Operátorské pracoviště hybridní	2
PR-07	Přepínač maticový pro ostatní pracoviště	2
DC-05	Rackové skříňe	1
EN-02	UPS	1
Radiová síť PEGAS		
DR-01	Integrace sítě PEGAS	2
DR-03	Pevné radiostanice 3G	2
DR-04b	Ruční radiostanice s kitem	1
DR-06	Ruční radiostanice	1
Telefonie		
VS-01	IP telefony	1
OB-01	Pobočková ústředna OŘ	2



Typ	Popis	Úroveň servisních služeb
OB-02		
OB-03	Příčka - PBX OR objektová ústředna	2
Výjezdová stanoviště a vozidla		
VS-02	WIFI	1
VT-01	Vozidlové GPS	1
VT-05	Navigační přístroj	1
Informační systémy		
IS-01	HW kompletně	2
IS-02	Databáze, virtualizace	3
IS-03	Informační systém	2
IS-05	Integrace telefonie	2

tabulka 13: Úroveň servisních služeb pro jednotlivé části Díla

Metodika výpočtu dostupnosti IS pro operační řízení ZTS

Pro potřeby výpočtu dosažené dostupnosti IS (požadovaná úroveň SLA 99,5%) bude využita měsíční suma výpadků IS v kategorii Incidentu A na základě údajů monitoringu Objednatele.

Pro výpočet skutečně dosažené dostupnosti IS se pak použije následující vzorec:

$$\text{dostupnost IS} = \frac{(T_s - T_n)}{T_s} \times 100 \%$$

T_s značí celkový počet hodin, po které má být v daném kalendářním měsíci IS provozován, s výjimkou doby oprávněného omezení provozu IS.

T_n značí celkový počet hodin, po které byl IS nedostupný nebo neplnil svoji funkci (viz. kategorie A Incidentu), s výjimkou doby oprávněného omezení provozu IS.

Do měsíční nedostupnosti IS nebudou započítány výpadky ani přerušení nebo vady IS vyplývající zejména z níže uvedených příčin:

- a) Objednatel požaduje od Poskytovatele otestování funkcí IS, ačkoliv nebyla ohlášena ani detekována žádná porucha.



- b) IS je změněn nebo upraven na pokyn Objednatele a s Jeho vědomím takovým způsobem, že parametry definované dostupností nemohou být splněny.
- c) V případě zásahu vyšší moci.
- d) Jakékoliv přerušení přímo vyplývající z poruch nebo nedostatků IS nebo zařízení způsobených Objednatelem např. výpadek napájení.
- e) Poruchy způsobené výpadky vybavení nebo systémů zajištěných Objednatelem nebo jakoukoliv třetí stranou, která není řízena nebo kontrolována Poskytovatelem.
- f) Doba vzniklá čekáním na prověření funkčnosti IS Objednatelem delší než 30 minut.

Příloha č. 2 – Seznam výjezdových základen

- 1. Územní odbor Olomouc**
Zdravotnické operační středisko Aksamitova 8, Olomouc
Letecká zdravotnická záchraná služba Hněvotínská 60, Olomouc
Výjezdová základna Aksamitova 8, Olomouc
Výjezdová základna Hněvotínská 60, Olomouc
Výjezdová základna Jívavská 20, Šternberk
Výjezdová základna Nemocniční 260, Uničov
Výjezdová základna Cholinská ul. 1008, Litovel
- 2. Územní odbor Prostějov**
Výjezdová základna Wolkerova 8, Prostějov
Výjezdová základna Chmelnice 732, Konice
- 3. Územní odbor Přerov**
Výjezdová základna Dvořákova 75, Přerov
Výjezdová základna Zborovská 1910, Hranice
- 4. Územní odbor Šumperk**
Výjezdová základna Nerudova 41, Šumperk
Výjezdová základna Smetanova 13, Zábřeh
Výjezdová základna Nádražní 35, Mohejnice
Výjezdová základna Hlavní 190, Hanušovice
- 5. Územní odbor Jeseník**
Výjezdová základna Lipovská 103, Jeseník
Výjezdová základna Tř. Míru 355, Javorník