

Číslo smlouvy Objednatele:

Číslo smlouvy Poskytovatele: 317/2017

SMLOUVA O ZAJIŠTĚNÍ SERVISNÍCH SLUŽEB A APLIKAČNÍ PODPORY

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

Smluvní strany

Objednatel

Zdravotnická záchraná služba Ústeckého kraje, příspěvková organizace

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

Zastoupený : MUDr. Iljou Deylem, ředitelem ZZS Ústeckého kraje, p.o.

Kontaktní osoba : [redacted]

E-mail/telefon : [redacted]

IČ : [redacted]

DIČ : [redacted]

Bank. Spojení : [redacted]

Číslo účtu: [redacted]

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

(dále jen „Objednatel“)

Poskytovatel

KOMCENTRA s.r.o.

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

Zastoupený : Annou Rydvalovou, jednatel

Kontaktní osoba : [redacted]

E-mail/telefon : [redacted]

IČ : [redacted]

DIČ : [redacted]

Bank. Spojení : [redacted]ka Praha

Číslo účtu : [redacted]

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

(dále jen „Poskytovatel“)

uzavírají níže uvedeného dne, měsíce a roku tuto

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

Článek I. PŘEDMĚT PLNĚNÍ

1. Předmětem této Servisní smlouvy je zajištění servisních služeb a aplikační podpory HW a SW – „Integrace komunikací dispečerských pracovišť, ev. č. IM00682“, jedná se o vybavení 7 pracovišť zdravotnického operačního střediska Zdravotnické záchrané služby Ústeckého kraje, p.o. (dále jen „ZOS ZZS ÚK“) vč. serverové části systému.

2. Servisní služby a aplikační podpora systému integrace telefonní a rádiové komunikace jsou touto Servisní smlouvou vymezeny pro 7 pracovišť a serverovou část systému pro tato pracoviště:

stůl č.103	výr.číslo: U101Z12
stůl č.104	výr.číslo: U102Z12
stůl č.806	výr.číslo: U103Z12
stůl č.807	výr.číslo: U104Z12
stůl č.808	výr.číslo: U105Z12
stůl č.809	výr.číslo: U106Z12
stůl č.810	výr.číslo: U107Z12

serverová část systému pro uvedená pracoviště.

3. Specifikace a rozsah plnění předmětu Servisní smlouvy jsou dány technickou specifikací Objednatele uvedenou v Příloze č. 1 této Servisní smlouvy a níže uvedenými oblastmi integrace komunikací:

- integrace hlasových telefonních služeb pevných (bez telefonních ústředěn)
- integrace hlasových a datových telefonních služeb mobilních
- integrace hlasových rádiových služeb analogové rádiové sítě KZOS ZZS UK (bez radiostanic a anténních systémů).

4. Uvedené oblasti integrace komunikací zahrnují tyto HW komponenty (dodané Poskytovatelem v rámci plnění Smlouvy o dílo ze dne 13.8. 2012):

- Radiomodem GSM ES75	1ks
Výr.č.: ██████████	
- HW k připojení 10 radiostanic	5ks
- Telefonní moduly pro připojení 7 operátorských pracovišť	7ks
- Rozhraní pro řízení 10 analogových radiostanic	5ks
- Switch 24-portů	1ks
- Patch panel 24-zásuvek	1ks
- Optická signalizace hovorů	7ks
- Ovládací panel	7ks
- Audio NF část Modulu komunikace	7ks
- Modul komunikace pro 7 operátorů-Digitální část modulu komunikace	7ks

5. Uvedené oblasti integrace komunikací zahrnují tyto SW komponenty (dodané Poskytovatelem v rámci plnění Smlouvy o dílo ze dne 13.8. 2012):

- Aplikace pro TAPI rozhraní pro připojení 7 operátorských pracovišť	7lic
- Záznam posledních hovorů na 7 operátorských pracovištích	7lic
- Logování činnosti 7 operátorských pracovišť	7lic
- Ovládací SW pro GSM	1lic
- Komunikační SW pro ovládání 10 radiostanic	1lic
- Digitální propojování audia – 17 linek	17lic
- Komunikační a systémové servery SW	1lic
- SW klientské komunikace radiostanic	10 lic
- Rozhraní integrace/IS S.O.S	1lic
- SW pro uživatelskou editaci obslužných obrazovek	1lic
- SW zpracování logů	1lic
- Ostatní SW	1lic

6. Kontrola požadovaných funkcionalit telefonní a rádiové komunikace v rozsahu Smlouvy o dílo ze dne 13.8. 2012 je zajištěna prostřednictvím periodických servisních kontrol systému integrace telefonní a rádiové komunikace.

Článek II. STANDARDNÍ APLIKAČNÍ PODPORA DÍLA

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

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

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

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

Závažnou ani ostatní poruchou není výpadek dodávky elektrické energie nebo jakákoliv porucha na ostatních zařízeních, která nedodal Poskytovatel.

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

Přitom

- a) za kvalifikovanou výzvu se považuje výzva učiněná oprávněným pracovníkem Objednatele, tj. správcem systému, nebo jeho nadřízeným vedoucím;
- b) výzva musí být učiněna písemně na adresu sídla společnosti. Za písemné sdělení se považuje i sdělení prostřednictvím faxu na číslo [REDACTED] nebo e-mailu [REDACTED]. Dále musí obsahovat kromě popisu vady i sdělení, za jakých okolností k projevu vady došlo;
- c) faxová, příp. e-mailová výzva musí být Objednatelem avizována předem telefonicky
 - v pracovní době (od 8,00 hod do 16,00 hod.) na tel. číslo 2 [REDACTED];
 - v mimopracovní době a ve dnech pracovního volna nebo klidu na tel. číslo 6 [REDACTED]; s tím, že priorita tel. čísel je dána jejich pořadím;
 - pro začátek běhu lhůty je rozhodující čas obdržení výzvy faxem, příp. e-mailem;

3. Správa stanic a souvisejícího HW vybavení a správa sítě

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

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

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

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

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

4. Služby nad rámec standardního servisu a údržby

Služby nad rámec běžného servisu a údržby jsou zejména:

- školení
- poradenství neupravené touto Servisní smlouvou
- analýza provozních potřeb Objednatele a rozšiřování funkčnosti díla
- odstraňování následků havárií technologií, jež nejsou předmětem dodávky Poskytovatele a provozních chyb Objednatele.

Odměna za uvedené služby a termín jejich poskytnutí budou vždy dohodnuty v konkrétním případě smluvními stranami individuálně.

Článek III.

CENA PLNĚNÍ A PLATEBNÍ PODMÍNKY

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

P o l o ž k a	Cena bez DPH (v Kč)	DPH (v % i v Kč)	Cena s DPH (v Kč)
Standardní aplikační podpora Systému integrace komunikací dispečerských pracovišť ZOS ZZS ÚK za 1 rok	125 000,00	21% 26 250,00	151 250,00
C e l k e m za 2 roky	250 000,00	21% 52 500,00	302 500,00

- Cena servisních služeb a programátorské práce nad rámec standardních služeb:**

- Základní aktualizace software jsou obsaženy ve standardní roční aplikační podpoře. Rozšiřování funkčnosti software, které je nad rámec standardní aplikační podpory, je zpoplatňováno.
- Hodinová cena servisních služeb se nevztahuje na implementaci systému a na služby kryté standardní roční aplikační podporou

- c) Cena servisních služeb u Objednatele a programátorské práce prováděné nad rámec standardních služeb dle této Servisní smlouvy je určena následující tabulkou. Uvedené sazby se neúčtují v případech popsaných v článku II odst. 2 této Servisní smlouvy.

Položka	Cena v Kč bez DPH	DPH (v % i v Kč)	Cena v Kč s DPH
Cena hodiny servisního zásahu u Objednatele	1 900,00	21% 399,00	2 299,00
Cena hodiny programátorské práce	2 300,00	21% 483,00	2 783,00

3. Ujednání o cenách, uvedených v odst. 1 – 2 tohoto článku:
- Cena je stanovena jako nejvýše přípustná a nepřekročitelná po celou dobu platnosti této Servisní smlouvy.**
 - Cena zahrnuje veškeré náklady nezbytné k zajištění předmětu plnění Servisní smlouvy. Objednatel nebude hradit náklady na dopravu Poskytovatele v rámci plnění této Servisní smlouvy.
 - Cena je neměnná i ve vztahu k vývoji kurzů české koruny k euru po dobu platnosti Servisní smlouvy.
 - Cena může být navýšena pouze na základě písemného dodatku k Servisní smlouvě, pokud dojde v průběhu poskytování dodávek a služeb:
 - ke změně daňových předpisů upravujících DPH;
 - k překročení míry inflace, přesněji pokud statistické vyjádření inflace vycházející z měření čistých cenových změn pomocí indexů spotřebitelských cen vyjádřených přírůstkem indexu spotřebitelských cen k předchozímu měsíci stanovených Českým statistickým úřadem (dále jen „inflace“), překročí v součtu 3 %, vztaženo k datu uzavření Servisní smlouvy nebo k datu posledního navýšení smluvních cen v důsledku překročení míry inflace. V tomto případě bude Poskytovatel oprávněn požadovat navýšení smluvních cen (jednotkových i ceníkových) o odpovídající procento inflace za předmětné období.
4. Z hrazených standardních služeb dle této Servisní smlouvy jsou dále vyloučeny:
- ceny za dodání náhradních dílů – cena za nové a repasované díly;
 - servisní služby spojené se ztrátou, zničením či poškozením zařízení díla nebo jeho části, jako prokázaného důsledku neoprávněného zásahu Objednatelem či jinou osobou;
 - závady a škody způsobené chybnou funkcí veřejné telefonní a datové sítě JTS.
5. **Platební podmínky**
- Cena za servisní služby a aplikační podporu bude vždy zaplacená Objednatelem na základě vystaveného daňového dokladu – faktury, ve výši roční ceny za Standardní aplikační podporu, která je uvedena v odst. 1 tohoto článku. Podkladem pro vystavení faktury je Výkaz periodické servisní kontroly díla dle Přílohy č. 2 této Servisní smlouvy stvrzený oběma smluvními stranami. Poskytovatel je oprávněn vystavit fakturu až po provedené Periodické servisní kontrole, přičemž tato skutečnost vyplývá z potvrzení Objednatele ve Výkazu o pravidelné periodické servisní kontrole díla dle Přílohy č. 2 této Servisní smlouvy.
 - Daňový doklad - faktura obsahuje kromě čísla Servisní smlouvy a lhůty splatnosti, která činí 21 dnů od doručení faktury Objednateli, také náležitosti daňového dokladu dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění a údaje dle § 435 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění a § 7 zákona č. 90/2012 Sb., o obchodních společnostech a družstvech (zákon o obchodních korporacích), v platném znění. V případě, že faktura nebude mít odpovídající náležitosti, je Objednatel oprávněn zaslat ji ve lhůtě splatnosti zpět Poskytovateli k doplnění, aniž se tak dostane do prodlení se splatností. Lhůta splatnosti počíná běžet znovu od opětovného zaslání náležitě doplněného či opraveného dokladu. Daňový doklad bude Objednateli vystaven ve 3 stejnopisech s platností originálu dokumentu.

- c) Úhrada ceny je provedena bezhotovostní formou převodem na bankovní účet Poskytovatele. Obě smluvní strany se dohodly na tom, že peněžitý závazek je splněn dnem, kdy je částka odepsána z účtu Objednatele.
- d) V případě prodlení Objednatele s úhradou oprávněně fakturované částky, uhradí Objednatel Poskytovateli úroky z prodlení ve výši 0,1 % z dlužné částky za každý den prodlení.
- e) V případě, že Poskytovatel nesplní svůj smluvní závazek ve sjednaných termínech dle článku II této Servisní smlouvy, uhradí Objednateli smluvní pokutu ve výši 0,1 % z ceny Předmětu plnění za každý den prodlení, a to až do splnění tohoto smluvního závazku.
- f) Platební podmínky pro vyúčtování Smluvních sankcí jsou stejné, jako pro úhradu faktur uvedených v tomto článku.
- g) Stanovením smluvní pokuty není nikterak dotčen nárok na náhradu škody, která vznikla porušením povinnosti, na kterou se smluvní pokuta vztahuje.

Článek IV. DOBA PLNĚNÍ

1. Servisní smlouva je sjednávána na dobu 24 měsíců, počínaje účinností této Servisní smlouvy.

Článek V. POVINNOSTI POSKYTOVATELE

1. Servisní služby prováděné Poskytovatelem budou zabezpečeny následujícím způsobem:

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

2. Lokalizace závad a jejich odstraňování

- a) Poskytovatel je povinen ve lhůtách uvedených v článku II této Servisní smlouvy reagovat a odstranit závady; délka těchto lhůt (doba reakce a doba opravy) je určena v závislosti na charakteru závady definovaném v článku II této Servisní smlouvy.
- b) Bude-li to možné, zajistí Poskytovatel odstranění vady vzdáleným přístupem. V případě nemožnosti odstranění závady vzdáleným přístupem je Poskytovatel povinen bez zbytečného odkladu vyslat odborně způsobilou osobu do sídla či provozovny Objednatele.
- c) Kratší doby reakce mohou být poskytnuty v konkrétním případě v rámci hlášení havárie nebo závady na základě dohody Objednatele a možnostech Poskytovatele.
- d) Do lhůty pro odstranění závady se nezapočítává doba potřebná pro opravu (či pořízení) technických zařízení zajišťovanou Objednatelem, ani doba potřebná k opravě jiného zařízení nebo software, které nebylo součástí dodávky díla.

- e) Prokáže-li Poskytovatel, že zásadní příčinou závady bylo neodborné užívání softwaru, použití instalace hardware nebo software neschváleného Poskytovatelem, změny konfigurace informačního systému provedené bez předchozí konzultace s Poskytovatelem nebo jiná obdobná příčina, na niž neměl Poskytovatel vliv (např. vada hardware, výpadek el. proudu nebo klimatizace, zavirování informačního systému Objednatele nebo útok hackerů popř. jiný obdobný vnější útok) není Poskytovatel v prodlení s lokalizací ani odstraňováním takové závady a vzniká mu nárok na úhradu účelně vynaložených nákladů spojených s odstraněním takové závady. Poskytovatel uplatní takový nárok písemně a odůvodní příčinu závady a výši vynaložených nákladů.

3. Upgrade

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

4. Záruka za jakost

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

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

5. Výlučka z odpovědnosti

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

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

6. Poradenství při servisu a údržbě – Hot-line

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

7. Mlčenlivost

- a) Poskytovatel se zavazuje dodržovat mlčenlivost o všech skutečnostech týkajících se Objednatele, vč. jeho provozu, klientů či potenciálních klientů, a které se při plnění této Servisní smlouvy dozví, a to i po skončení této Servisní smlouvy. Porušení této povinnosti zakládá možnost odstoupení od této Servisní smlouvy ze strany Objednatele. Smluvní strany se dohodly, že pokud Poskytovatel poruší některou z povinností týkající se ochrany informací a závazku mlčenlivosti, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč (slovy: jednostotísíc korun českých) za každé jednotlivé porušení. Úhradou smluvní pokuty se Poskytovatel nezbavuje povinnosti pokračovat v plnění Servisní smlouvy ani nahradit prokázanou škodu, příp. ušlý zisk.
- b) Poskytovatel je povinen dodržovat ustanovení právních předpisů týkajících se ochrany informací. V případě, že Poskytovatel získá přístup k hardware a software, který Objednatel užívá, nesmí zpracovávat či využívat osobní údaje k obchodním účelům. Přenos osobních údajů smí proběhnout jen za výjimečných okolností a to s předchozím souhlasem Objednatele. V takovém případě je Poskytovatel povinen nakládat s osobními údaji v souladu s platnými právními předpisy týkajícími se ochrany osobních údajů.

8. Pojištění

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

Článek VI. POVINNOSTI OBJEDNATELE

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

Článek VII. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Tuto Servisní smlouvu lze měnit či doplňovat pouze na základě číselovaných, písemných a oboustranně odsouhlasených dodatků, podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
2. Tato Servisní smlouva se řídí právním řádem České republiky, zejména příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku ve znění pozdějších změn a doplňků, resp. právních předpisů. Veškeré spory mezi smluvními stranami budou vyřešeny v řízení před obecnými soudy České republiky.
3. Je-li některé z ustanovení této Servisní smlouvy neplatné, odporovatelné nebo nevynutitelné či stane-li se takovým v budoucnu, je či bude neplatné, odporovatelné nebo nevynutitelné pouze pro toto ustanovení a nedotýká se to platnosti a vynutitelnosti ustanovení ostatních. Smluvní strany se zavazují vadné ustanovení bezodkladně nahradit ustanovením bezvadným, které v nejvyšší možné

miře bude odpovídat obsahu a účelu vadného ustanovení.

4. Tato Servisní smlouva je vyhotovena ve 3 vyhotoveních s platností originálu, přičemž 1 vyhotovení obdrží Poskytovatel a 2 vyhotovení obdrží Objednatel.
5. Tato Servisní smlouva nabývá platnosti dnem jejího podepsání oběma smluvními stranami a tímto dnem jsou její účastníci svými projevy vázáni. V souladu s ust. § 6 zák. č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registraci smluv (zákon o registru smluv), nabývá tato Servisní smlouva účinnosti dnem jejího uveřejnění v registru smluv.
6. Objednatel je oprávněn tuto Servisní smlouvu kdykoliv vypovědět, a to bez udání důvodu, přičemž výpovědní lhůta je 3 měsíce od doručení písemné výpovědi Poskytovateli. Začátek výpovědní lhůty se počítá od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi Poskytovateli.,
7. Smluvní vztah daný touto Servisní smlouvou lze ukončit dohodou obou smluvních stran.
8. V případě vypovězení Servisní smlouvy dle odst. 7 tohoto článku nebo ukončení smluvního vztahu dohodou obou smluvních stran není dotčeno právo o náhradě škody a smluvní pokutě.
9. Poskytovatel i Objednatel shodně prohlašují, že si tuto Servisní smlouvu před jejím podpisem přečetli, že byla uzavřena po vzájemném projednání podle jejich pravé a svobodné vůle, určitě, vážně a srozumitelně, nikoliv v tísní za nápadně nevýhodných podmínek. Smluvní strany potvrzují autentičnost této Servisní smlouvy svým podpisem.

Přílohy:

Příloha č. 1 Technická specifikace

Příloze č. 2 Výkaz periodické servisní kontroly

Příloha č. 3 Oprávněné osoby Poskytovatele

Příloha č. 4 Oprávněné osoby Objednatele

Za Poskytovatele:

Za Objednatele:

V Praze dne 20-12-2017

V Ústí nad Labem dne 22.12.2017

[Redacted signature area]

[Redacted signature area]

[Redacted signature area]

TECHNICKÁ SPECIFIKACE

Název veřejné zakázky:

„SERVIS INTEGRACE KOMUNIKACÍ ZOS ZZS ÚK“

Předmět plnění veřejné zakázky:

Zajištění servisních služeb aplikační podpory HW a SW v rozsahu integrace komunikací 7 dispečerských pracovišť ZOS ZZS ÚK, vč. serverové části systému

**Zdravotnické operační středisko
ZZS ÚSTECKÉHO KRAJE**

1. ÚVOD

Předmětem plnění veřejné zakázky vypsané zadavatelem pod názvem „Servis integrace komunikací ZOS ZZS ÚK“ je zajištění servisních služeb a aplikační podpory HW a SW v rozsahu vybavení 7 pracovišť zdravotnického operačního střediska Zdravotnické záchranné služby Ústeckého kraje, p.o. (dále jen ZOS ZZS ÚK), včetně serverové části systému integrace komunikací.

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

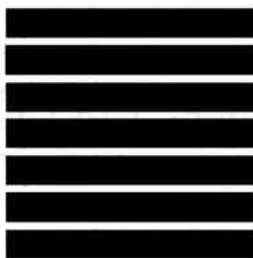
Systém integrace komunikací sestává z integrace hlasových telefonních služeb pevných a mobilních a dále z integrace hlasových rádiových služeb analogové rádiové sítě ZOS ZZS ÚK.

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

2. TECHNICKÁ SPECIFIKACE PŘEDMĚTU PLNĚNÍ VEŘEJNÉ ZAKÁZKY

Cílem zajištění servisních služeb a aplikační podpory HW a SW v rozsahu vybavení 7 pracovišť zdravotnického operačního střediska Zdravotnické záchranné služby Ústeckého kraje, po. (dále jen ZOS ZZS ÚK) a serverové části systému integrace komunikací je předcházet možným poruchám a závadám systému integrace komunikačních prostředků a udržovat průběžně systém integrace plně provozuschopný a s minimálními, byť krátkodobými, výpadky funkčnosti níže uvedených HW a SW komponent systému integrace rádiové a telefonní komunikace.

1. Servisní služby a aplikační podpora systému integrace telefonní a rádiové komunikace jsou touto Servisní smlouvou vymezeny pro 7 pracovišť a serverovou část systému pro tato pracoviště:



serverová část systému pro uvedená pracoviště.

2. Specifikace a rozsah plnění předmětu Servisní smlouvy jsou dány technickou specifikací Objednatel uvedenou v Příloze č. 1 této Servisní smlouvy a níže uvedenými oblastmi integrace komunikací:
 - integrace hlasových telefonních služeb pevných (bez telefonních ústředěn)
 - integrace hlasových a datových telefonních služeb mobilních
 - integrace hlasových rádiových služeb analogové rádiové sítě KZOS ZZS ÚK (bez radiostanic a anténních systémů).

3. Uvedené oblasti integrace komunikací zahrnují tyto HW komponenty (dodané Poskytovatelem v rámci plnění Smlouvy o dílo ze dne 13.8. 2012):
- Radiomodem GSM ES75 1ks
Výr.č.: ██████████
 - HW k připojení 10 radiostanic 5ks
 - Telefonní moduly pro připojení 7 operátorských pracovišť 7ks
 - Rozhraní pro řízení 10 analogových radiostanic 5ks
 - Switch 24-portů 1ks
 - Patch panel 24-zásuvek 1ks
 - Optická signalizace hovorů 7ks
 - Ovládací panel 7ks
 - Audio NF část Modulu komunikace 7ks
 - Modul komunikace pro 7 operátorů-Digitální část modulu komunikace 7ks
4. Uvedené oblasti integrace komunikací zahrnují tyto SW komponenty (dodané Poskytovatelem v rámci plnění Smlouvy o dílo ze dne 13.8. 2012):
- Aplikace pro TAPI rozhraní pro připojení 7 operátorských pracovišť 7lic
 - Záznam posledních hovorů na 7 operátorských pracovištích 7lic
 - Logování činnosti 7 operátorských pracovišť 7lic
 - Ovládací SW pro GSM 1lic
 - Komunikační SW pro ovládání 10 radiostanic 1lic
 - Digitální propojování audia – 17 linek 17lic
 - Komunikační a systémové servery SW 1lic
 - SW klientské komunikace radiostanic 10 lic
 - Rozhraní integrace/IS S.O.S 1lic
 - SW pro uživatelskou editaci obslužných obrazovek 1lic
 - SW zpracování logů 1lic
 - Ostatní SW 1lic
5. Kontrola požadovaných funkcionalit telefonní a rádiové komunikace v rozsahu Smlouvy o dílo ze dne 13.8. 2012 je zajištěna prostřednictvím periodických servisních kontrol systému integrace telefonní a rádiové komunikace.
6. Standardní aplikační a servisní podpora poskytovaná Poskytovatelem zahrnuje následující služby:
- a) periodické servisní kontroly – min. 1x ročně provedení fyzické kontroly zařízení, jak HW, tak SW, vč. provedení revizí, upgrade apod. provedení v termínu dohodnutém s Objednatelem.
 - b) základní aktualizace SW tak, aby byla zajištěna plná funkčnost dodaných systémů.
 - c) vzdálená správa – pravidelná profylaktika, změny dat, funkcí a konfigurace dodaných zařízení, vyplývající z požadavků provozu, administrace a pravidelná kontrola databází, provedení v termínu dohodnutém s Objednatelem
 - d) řešení aplikačních problémů (telefonicky nebo vzdáleným připojením k aplikacím)
 - e) telefonické konzultace s osobami určenými pro zastupování Objednatele - Hot-line
 - f) úpravy SW odstraňující případné chyby zjištěné v aplikaci a další nutné úpravy vycházející ze změny legislativy
 - g) zajištění servisních činností se zaručenými časovými parametry servisních zásahů.

3. KOMENTÁŘ K TECHNICKÉ SPECIFIKACI PŘEDMĚTU PLNĚNÍ VEŘEJNÉ ZAKÁZKY

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

- 2.1. Uvedená výrobní čísla pro jednotlivé stoly, které jsou předmětem Servisní smlouvy jsou výrobní čísla modulu Akustických jednotek AJ příslušného pracoviště. Serverová část systému integrace komunikací je tvořena virtuálním serverem [REDAKCE], který je zcela pod správou společnosti KOMCENTRA s.r.o. Hardwarová konfigurace serverové části je plně v kompetenci objednatele a servis a údržba není součástí této Servisní smlouvy.
- 2.2. Oblasti integrace komunikací:
- integrace hlasových telefonních služeb pevných (bez telefonních ústředen):
 - na každém pracovišti je integrován jeden systémový telefonní přístroj Alcatel 4400
 - integrace spočívá v HW vybavení pracoviště a SW vybavením systému
 - integrace zajišťuje uživateli základní funkce telefonní komunikace, které poskytuje integrační rozhraní TAPI
 - integrace hlasových a datových telefonních služeb mobilních:
 - zajišťuje komunikaci prostřednictvím příjmu a odesílání zpráv SMS
 - integrace spočívá v HW vybavení serverové části systému modemem GSM Siemens ES 75 a příslušnou SW aplikací
 - integrace hlasových rádiových služeb analogové rádiové sítě KZOS ZZS ÚK (bez radiostanic a anténních systémů):
 - systém integrace rádiové analogové sítě ZOS ZZS ÚK zahrnuje integraci 10 ks analogových radiostanic Motorola
 - integrace spočívá jednak v HW vybavení pracovišť v podobě Akustické jednotky AJ a HW serverové části v podobě 5 ks Analogových jednotek AG a jednak v SW vybavení serverové části aplikací integrace rádií.
- 2.3. Hardwarové komponenty integrace komunikací:
- Radiomodem GSM ES75
Modem GSM umožňující spolu s aplikací příjmu a vysílání SMS integraci příjmu a vysílání SMS v rámci systému ZOS ZZS KÚ.
 - HW připojení 10 radiostanic
HW připojení je tvořen obvody Analogové jednotky AG.
 - Telefonní moduly pro připojení 7 operátorských pracovišť
Moduly umístěné v Akustické jednotce AJ. Umožňují připojení systémových telefonních přístrojů do AJ a následnou integraci do systému ZOS ZZS ÚK.

- Rozhraní pro řízení 10 analogových radiostanic
Rozhraní je umístěno v serverové části systému v technologické místnosti a je součástí Analogové jednotky AG, která je určena vždy pro 2 ks rádiových prostředků analogové rádiové sítě ZOS ZZS ÚK.
- Switch 24-portů
Aktivní prvek datového rozvodu systému integrace komunikací, který je umístěn v serverové části systému v technologické místnosti.
- Patch panel 24-zásuvek
Pasivní prvek datového rozvodu systému integrace komunikací, který je umístěn v serverové části systému v technologické místnosti.
- Optická signalizace hovorů
Zařízení signalizující aktivitu komunikace dispečerů-operátorů na pracovištích.
- Ovládací panel
Ovládací panel audio, který umožňuje operátorovi nastavit požadovanou úroveň signálu audio při hlasitém a tichém poslechu (náhlavní souprava), případně úroveň hlasitosti vyzvánění či příposlechu vybrané radiostanice. Součástí panelu je mikrofon pro hlasitý provoz rádia či telefonu a zároveň tlačítko klíčování radiostanic /PTT). Panel umožňuje i připojení drátové náhlavní soupravy. Je umístěn na pracovní ploše operátora.
- Audio NF část Modulu komunikace
Nf část je umístěna uvnitř modulu Akustické jednotky AJ, která je součástí HW vybavení pracoviště a umožňuje zpracování a řízení nf signálu.
- Modul komunikace pro 7 operátorů-Digitální část modulu komunikace
Modul komunikace-digitální část je umístěn rovněž v Akustické jednotce AJ a podporuje jednak obousměrnou digitalizaci přenášeného audio signálu a jednak digitální záznam telefonního signálu.

2.4. Softwarové komponenty integrace komunikací:

- Aplikace pro TAPI rozhraní pro připojení 7 operátorských pracovišť
Aplikační programové vybavení integrace telefonních přístrojů, řízení integrace telefonního provozu.
- Záznam posledních hovorů na 7 operátorských pracovištích
Aplikace dvoukanalového záznamu posledních hovorů. Jeden kanál je zpravidla přidělen pro záznam telefonních hovorů, druhý kanál je určen pro záznam rádiové komunikace.
- Logování činnosti 7 operátorských pracovišť
Aplikační programové vybavení zjišťující protokolování činnosti dispečera-operátora v rámci provozu systému integrace komunikací.
- Ovládací SW pro GSM
Aplikační programové vybavení, které zajišťuje integraci příjmu a odesílání SMS v rámci systému ZOS ZZS ÚK.



- Komunikační SW pro ovládání 10 radiostanic
Serverové aplikační programové vybavení integrace rádií analogové rádiové sítě ve spojení s analogovou jednotkou.
- Digitální propojování audia – 17 linek
Aplikační programové vybavení digitálního propojovacího pole umožňující propojení kterékoliv radiostanice s kterýmkoliv pracovištěm.
- Komunikační a systémové servery SW
Serverové aplikační programové vybavení jednotlivých komunikačních prostředků.
- SW klientské komunikace radiostanic
Zásuvný modul touch pro obsluhu radiostanic analogové rádiové sítě ZOS ZZS ÚK.
- Rozhraní integrace/IS S.O.S
Aplikační programové vybavení, které tvoří rozhraní mezi integrací komunikací a informačním systémem ZOS ZZS ÚK. Aplikace zprostředkovává přenos relevantních informací z informačního systému ZOS ZZS ÚK na sběrnici meziprocesové komunikace integrace komunikací. Jde především o povely pro integraci telefonní a rádiové komunikace vytvořených informačním systémem.
- SW pro uživatelskou editaci obslužných obrazovek
Aplikační programové vybavení, které umožňuje tvorbu, editaci a úpravu dotykové obrazovky.
- SW zpracování logů
Aplikační programové vybavení, které umožňuje průběžné monitorování činnosti systému integrace.
- Ostatní SW
Aplikace podpurných serverových služeb integrace komunikací.

4. PODMÍNKY A PŘEDPOKLADY REALIZACE PLNĚNÍ, SOUČINNOST OBJEDNATELE A POSKYTOVATELE

Základem úspěšné realizace předmětu plnění veřejné zakázky je naplnění podmínek a předpokladů nutné součinnosti obou smluvních stran. To znamená, že jak Poskytovatel, tak i Objednatel jsou v zájmu úspěšné realizace povinni si poskytnout při realizaci zakázky nevyhnutelnou vzájemnou součinnost.

Poskytovatel zajistí:

- a) servisní služby a aplikační podporu HW a SW v rozsahu vybavení 7 pracovišť zdravotnického operačního střediska Zdravotnické záchranné služby Ústeckého kraje, p.o. (dále jen ZOS ZZS ÚK), včetně serverové části systému integrace komunikací, dle Čl.I Smlouvy o zajištění servisních služeb a aplikační podpory;
- b) standardní aplikační a servisní podporu v rozsahu Čl.II Smlouvy o zajištění servisních služeb a aplikační podpory.

Objednatel zajistí:

- a) účast a součinnost specialistů objednatel a správce infrastruktury systému ZOS ZZS ÚK v době plnění veřejné zakázky v místě lokality, tj. správce datové sítě, technika telefonního a rádiového systému, správce systému ZOS ZZS ÚK;

b) pro pracovníky Poskytovatele přístup do prostor určených pro plnění předmětu díla (sál operačního střediska ZOS ZZS UK a přilehlých prostor a technologické místnosti ZOS ZZS UK;

c) správce systému ZOS ZZS, který:

- odpovídá za správu systému (zejména virtualizační platformy, domény a clusteru Windows a databáze MS SQL server apod.) v souladu s dokumentací, zejména prováděním řádného zálohování a udržování dat v aktuálním a konzistentním stavu;
- v oblasti hardware je schopný lokalizovat vadný počítač, zásuvnou kartu nebo kabel; sám odstraňuje drobné závady, např. připevněním konektoru, kabelu apod. - tyto úkony se nepovažují za neoprávněný zásah do zařízení;
- v oblasti programového vybavení (software) je v případě poruchy schopný lokalizovat poruchu programu; samostatně řeší drobnější poruchy, pokud na to stačí restart, reset do výchozího nastavení nebo obnova ze zálohy některé části ze záložních médií apod. - tyto úkony se nepovažují za neoprávněné zásahy do programového vybavení;
- v případě vzniku závad zajistí jejich nahlášení Poskytovateli nejprve formou telefonické konzultace a poté prostřednictvím písemné výzvy Poskytovateli k servisnímu zásahu;
- zajistí vzdálený přístup pro servisní a aplikační podporu systému integrace komunikací;
- zajistí přístupové účty a oprávnění k provádění servisu a aplikační podpory systému integrace komunikací.

VÝKAZ průběhu a výsledků periodické servisní kontroly

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

Objednatel: **ZZS UK, Ústí nad Labem – Severní terasa, Sociální péče 799/7a**

Důvod plnění: **Smlouva o zajištění servisních služeb a aplikační podpory
ze dne**

Předmětu plnění: **Integrace komunikací dispečerských pracovišť, ev. č. IM00682
7 pracovišť (č.103,104, 806, 807, 808, 809 a 810)
a serverová část systému pro uvedená pracoviště**

Provedené úkony

1. Kontrola Protokolu událostí (Event Log-Systém Log, Application Log) na serveru a virtuálním PC.
2. Analýza příčin výskyt chyb úrovně Error a dle možností jejich náprava (souvisí-li s HW/SW), případná doporučení k jejich nápravě.
3. Kontrola logů aplikačního programového vybavení Integrace komunikačních prostředků pomocí aplikace Log Analyzer (aplikace log-hledat).
4. Kontrola zabezpečení systému na úrovni MS Baseline Security Analyzer.
5. Kontrola aktuálnosti aplikačního programového vybavení integrace telefonní Komunikace, GSM SMS.
6. Kontrola aktuálnosti aplikačního programového vybavení integrace rádiové komunikace.
7. Kontrola funkčnosti lokálních služeb systému integrace komunikačních prostředků (Supervisor, MajakServer, atd.).
8. Komplexní kontrola systému na přítomnost chybných datových souborů způsobených vinou zvláštních činitelů (viry, elektromagnetické záření apod.).

9. Kontrola TCP/IP. Časové poměry na LAN a WAN (ping na počítače, na bránu).
Namátková kontrola (rozsah 15-30') nežádoucího rušivého provozu, zejména pak IPX/SPX, Broadcasty a zjevné útoky.

10. Kontrola synchronizace času.

11. Kontrola prostředků dálkové diagnostiky a servisu (RCMD, VNC, VPN).

12. Kontrola PC (pokud je lokální) s dotykovou obrazovkou – vypnutí a zapnutí, kalibrace
dotykových obrazovek, vizuální kontrola konfigurace.

13. Kontrola struktury ovládacích obrazovek.

14. Kontrola HW funkčnosti virtuálního technologického serveru integrace komunikací.

15. Kontrola funkčnosti telefonního spojení – odchozí a příchozí volání, návštěví, zápisy
do protokolu, identifikace, přepojení, převzetí, 3-stranná konference.

16. Poslechový test kvality audia telefonního provozu, kontrola funkčnosti regulátorů
hlasitosti tichého a hlasitého poslechu.

17. Ověření funkce SMS prostřednictvím GSM modemu.

18. Kontrola funkčnosti rádiového spojení – test připojení radiostanic na
pracovištích, kde jsou konfigurovány, funkčnost nastavení kanálů, zápis do protokolu.

19. Komplexní prověření funkčnosti propojení každého dispečera
s každou radiostanicí v režimu vysílání a příjmu.

20. Kontrola funkčnosti tlačítka PTT.

21. Poslechový test kvality audia rádiového provozu, kontrola funkčnosti regulátorů
hlasitosti tichého a hlasitého poslechu.

22. Poslechový test kvality příposlechu, kontrola funkčnosti regulátoru hlasitosti.

23. Kontrola funkčnosti bezdrátových náhlavních souprav, párování.

24. Vizuální kontrola optické signalizace činnosti operátora.

25. Kontrola funkčnosti krátkodobého záznamu LCR-W7 telefonní a rádiové
komunikace.

26. Upgrade APV integrace komunikačních prostředků, rozsah, popis.

Shrnutí výsledků a závěrečné vyhodnocení periodické servisní kontroly:

Doporučení:

Periodická servisní kontrola provedena dne:

Poskytovatel:

Objednatel:

.....

.....

.....

podpis

.....

podpis

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

SEZNAM OPRÁVNĚNÝCH OSOB POSKYTOVATELE

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

- ve věcech smluvních

[REDACTED]

- ve věcech technických

[REDACTED]

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

SEZNAM OPRAVNĚNÝCH OSOB OBJEDNATELE

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

- v

[Redacted text block containing names of authorized persons]