

Servisní smlouva

uzavřená podle § 269 odst. 2 zák. č. 513/1991 Sb., obch. zákoník v platném znění

Číslo smlouvy Poskytovatele: S-JAKA-000020

Smluvní strany:

Zdravotnická záchranná služba Jihomoravského kraje, příspěvková organizace

Sídlo: Kamenice 798/1d, Brno – Bohunice, PSČ 625 00
IČ: 00346292
DIČ: CZ00346292
Zapsána v OR: u rejstříkového soudu v Brně pod zn. Pr. 1245
Jednající: Ing. Milan Klusák, MBA, ředitel
Bankovní spojení: GE MONEY Bank, a.s.
č. ú.: 117203514/0600
Tel.: +420 545 113 101
Fax: +420 545 113 104
E-mail: info@zzsjmk.cz
non-stop pohotovost: +420 606 664 856

(dále jen „Příjemce“) na straně jedné

a

YOUR SYSTEM, spol. s r.o.

se sídlem: Türkova 2319/5b, 149 00 Praha 4
IČ: 00174939
DIČ: CZ00174939
Zapsaný v OR: vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 72
Bankovní spojení: UniCredit Bank CZ, a.s.
č. účtu 381610004/2700
Jednající/Zastoupený RNDr. Martin Nehasil, jednatel

(dále jen „Poskytovatel“) na straně druhé

Výše uvedení zástupci obou stran prohlašují, že podle stanov nebo jiného obdobného organizačního předpisu jsou oprávněni tuto smlouvu podepsat a k platnosti smlouvy není třeba podpisu jiné osoby.

Preamble:

Tato smlouva navazuje na smlouvu o dílo ze dne 3. 10. 2013. číslo smlouvy objednatele 020833/13/ORR číslo smlouvy zhotovitele S-JAKA-000019 (dále jen „smlouva o dílo“).

Je-li v této smlouvě pojednáváno o Díle, je tím míněn předmět plnění dle Smlouvy o Dílo (dále jen „Dílo“).

Je-li v této smlouvě pojednáváno o Systému, je tím míněn informační systém dodaný v rámci Díla (dále jen „Systém“).

Pro části Díla označené kategorií služeb „Záruka“, budou poskytovány služby dle podmínek stanovených Smlouvou o dílo, přičemž podmínky jsou uvedeny i v příloze č. 1 této servisní smlouvy.

Je-li v této smlouvě použita formulace „4 hod“, je tím míněna kategorie servisních služeb dle bodu 1.2. Přílohy č. 1 této smlouvy (dále jen „4 hod“)

1. PŘEDMĚT PLNĚNÍ

1.1 Poskytovatel se zavazuje za podmínek uvedených v této smlouvě provádět pro Příjemce odborné činnosti vztahující se k Dílu dodanému dle Smlouvy o dílo. Odborné činnosti zahrnují zejména:

- a) Servisní (technickou) podporu dodaného Díla – detailní popis služeb je uveden v příloze č. 1 této Smlouvy.
- b) Pravidelné údržby, profylaxe a prevenci systému
- c) Konzultační podporu k Dílu – konzultace možných příčin problémů, důsledků Příjemcem zvažovaného úkonu a jeho vlivu na informační systém Příjemce, dále telefonické poradenství a další služby po telefonu (např. rada po telefonu, zjištění informací o hardwaru nebo softwaru nebo jinou službu proveditelnou po telefonu nebo emailu). Konzultační požadavek může ke svému konečnému zodpovězení vyžadovat i několik telefonických hovorů a/nebo průzkum ve znalostních databázích. Příjemce i Poskytovatel se musí shodnout na tom, o jaký problém se jedná (čeho se týká), jakož i na parametrech přijatelného řešení a jaké úsilí bude potřebné k jeho vyřešení.
- d) Vedení a aktualizace kompletní technické a uživatelské dokumentace v rozsahu definovaném Smlouvou o dílo a aktualizace při provádění změn Systému.

Úroveň požadovaných služeb dle této Servisní smlouvy ve vztahu k jednotlivým částem Díla je uvedena v kapitole 1.3 přílohy č. 1 této Servisní smlouvy (dále též „Služby“).

1.2 Tyto Služby budou prováděny formou:

- a) Pravidelné údržby – Maintenance viz čl. 2
- b) Servisní pohotovosti viz čl. 3
- c) Technické podpory viz čl. 4

1.3 Smluvní strany shodně prohlašují, že jsou si vědomy skutečnosti, že Veřejná zakázka je financována z prostředků Evropské unie v rámci výzvy č. 11 Integrovaného operačního programu (dále též „IOP“ či „výzva č.11“) pro projekt „Krajský standardizovaný projekt Zdravotnické záchranné služby Jihomoravského kraje“ (registrační číslo CZ.1.06/3.4.00/11.07831) (dále též „projekt“) a v této souvislosti se zavazují dodržovat veškeré požadavky a podmínky, které se k IOP váží, se kterými se před podpisem této smlouvy seznámily.

2. PRAVIDELNÁ ÚDRŽBA

- 2.1 Pravidelná údržba (maintenance) je realizována poskytovatelem v uvedeném rozsahu v pravidelném intervalu 1 x měsíčně (aktualizace softwarového vybavení serveru, aktualizace dodaných aplikací, přístup k opravným balíčkům, legislativním změnám apod.)

Pravidelná údržba může být prováděna:

- a) Pomocí vzdáleného přístupu
- b) V sídle Příjemce

- 2.2 Termín pravidelné údržby bude Příjemci Poskytovatelem oznámen minimálně 3 dny před plánovanou návštěvou technika Poskytovatele a Příjemcem následně do 24 hodin potvrzen. Pokud nebude termín Příjemcem potvrzen, považuje se automaticky za schválený.

3. SERVISNÍ POHOTOVOST

Servisní pohotovost bude prováděna v režimu 24/7/365 (tj.. non stop). Servisní pohotovostí se rozumí, že Poskytovatel disponuje potřebným množstvím pracovníků s odpovídající kvalifikací tak, aby byl schopný v případě požadavku na servisní zásah garantovat časové lhůty stanovené Smlouvou stanovené v čl. 4.

4. TECHNICKÁ PODPORA

- 4.1 Bude prováděna na základě požadavků Příjemce, ve výjimečných situacích na základě rozhodnutí Poskytovatele, ale pouze v situaci, kdy by neprovedení Servisního zásahu přímo ohrozilo funkci Systému Příjemce. Servisní činnost může být prováděna vzdáleně správou nebo přímo příjezdem pracovníka Poskytovatele k Příjemci. Technická podpora se váže na celé řešení, úroveň poskytovaných služeb pro jednotlivé části Systému je uvedena v kapitolách 1.2 a 1.3. přílohy č. 1 této Smlouvy.

Technická podpora bude obsahovat:

- a) řešení reklamací (Záruka),
- b) technický a legislativní upgrade včetně ošetření případných změn služeb,
- c) aktualizaci dokumentace,
- d) podporu provozu (ServiceDesk),
- e) Hot-line konzultace.

Technická podpora dále zahrnuje tyto činnosti:

- a) Servisní zásah v případě softwarového problému,
- b) Servisní činnost při instalaci nových komponent nebo změně konfigurace,
- c) Konzultační činnost.

- 4.2 Lhůty pro zahájení servisních prací

Reakční doba (SLA): Reakční doba je zahájení činnosti Poskytovatelem na identifikaci a odstranění problému případně zahájení realizace na základě požadavku zákazníka na změnu od jeho vytvoření Příjemcem v systému ServiceDesk. Servisní zásah lze zahájit buď vzdálenou správou, nebo příjezdem pracovníka Poskytovatele na místo. Termíny pro zahájení servisního zásahu pro jednotlivé skupiny jsou uvedeny v příloze č. 1 této Smlouvy a jsou pro Poskytovatele závazné.

4.3 Klasifikace vad a incidentů je uvedena v kapitole 1.1. přílohy č. 1 této Smlouvy.

4.4 Způsob nahlašování, realizace Servisních zásahů

4.4.1 Servisní zásah je nahlášen Příjemcem do systému ServiceDesk. ServiceDesk je dostupný na webových stránkách Poskytovatele, na adrese: <https://helpdesk.ys.cz>

Příjemce stanoví klasifikaci vady dle čl. 4.3 této smlouvy. Ve výjimečných případech mohou být závady nahlašovány telefonicky na tel. čísle 277 775 555, musí však být dodatečně potvrzeny emailem na adresu helpdesk@ys.cz.

4.4.2 Poskytovatel má právo si na základě nahlášení požadavku vyžádat bližší specifikaci aktuálního stavu nebo požadovaných činností. Tato činnost je již považována za zahájení Servisního zásahu.

4.4.3 Po ukončení činnosti na realizaci předmětného požadavku Poskytovatel předá informaci o vyřešení předmětného požadavku Příjemci následovně:

- i. V případě že činnost byla vykonávána v objektu Příjemce, podpisem Poskytovatele a Zadavatele řádně vyplněného Předávacího protokolu. Podpis Předávacího Protokolu je zároveň považováno za převzetí Příjemcem.
- ii. V případě, že činnost Poskytovatele byla realizována dálkovou správou, považuje se za předání vyřešeného požadavku Příjemci jeho uvedení v ServiceDesku do stavu „Vyřešeno“ a odesláním emailu na emailovou adresu Zadavatele a současně na emailovou adresu iko@zzsimgk.cz a pokud se Příjemce ve lhůtě 24hod k předmětnému požadavku ve stavu „Vyřešeno“ v ServiceDesku nevyjádří, vzniká Poskytovateli nárok na uvedení požadavku do stavu Uzavřeno. Požadavky ve stavu „Uzavřeno“ se považují za převzaté Příjemcem.

5. CENA

5.1. Příjemce se zavazuje zaplatit za předmět plnění dle této smlouvy smluvní cenu, stanovenou ve smyslu ustanovení § 2 odst. 2 zákona č. 526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů, dohodou. Cena za služby dle této smlouvy činí celkem 6 760 000 Kč bez DPH (slovy: šest milionů sedm set šedesát tisíc korun českých), samostatná výše DPH 1 419 600 Kč. Jedná se o cenu celkem za 5 let. Celková cena plnění je tvořena následujícími částmi:

	Cena bez DPH v Kč	Výše DPH v Kč	Cena s DPH v Kč
Cena za pravidelnou údržbu dle čl. 2 této smlouvy (za 12 měsíců služby)	405 000 Kč	85 050 Kč	490 050 Kč
Cena za servisní pohotovost dle čl. 3 této smlouvy (za 12 měsíců služby)	405 000 Kč	85 050 Kč	490 050 Kč
Cena za technickou podporu čl. 4 této smlouvy (za 12 měsíců služby)	542 000 Kč	113 820 Kč	655 820 Kč
Celková cena za celý předmět plnění (za 12 měsíců služby)	1 352 000 Kč	283 920 Kč	1 635 920 Kč
Celková cena za celý předmět plnění (za kalendářní čtvrtletí)	338 000 Kč	70 980 Kč	408 980 Kč
Celková cena za celý předmět plnění (za 5 let služby)	6 760 000 Kč	1 419 600 Kč	8 179 600 Kč

- 5.2 Sjednaná cena je cenou konečnou a zahrnuje veškeré dodávky a služby nutné k provedení předmětu plnění v rozsahu stanoveném touto smlouvou. Do sjednané ceny jsou dále zahrnuty veškeré náklady Poskytovatele s poskytnutím předmětu plnění a jejího hmotného zachycení, zejména cestovní výdaje, náklady na softwarové vybavení použité pro poskytnutí služeb. Sjednanou cenu je možné změnit pouze v případě změny sazby DPH.
- 5.3 Cena za plnění dle této smlouvy bude hrazena čtvrtletně na základě podepsaných (akceptovaných) měsíčních výkazů za dané uplynulé čtvrtletí.
- 5.4 Úhrada ceny bude provedena bezhotovostním převodem na bankovní účet Poskytovatele uvedený v záhlaví této Smlouvy na základě daňového dokladu (dále jen „faktura“) vystaveného Poskytovatelem za podmínek stanovených v tomto článku.
- 5.5 Přílohou každé faktury musí být Příjemcem odsouhlasený a potvrzený výkaz provedených činností. Faktura vystavená Poskytovatelem je splatná do 30 kalendářních dnů od jejího doručení Příjemci.
- 5.6 Faktury adresované Příjemci musí být vystavovány v souladu s požadavky právních předpisů na daňové doklady. Faktury platí jako došlé v den, kdy byly v originále s přílohami prokazatelně doručeny Příjemci. Poskytovatel je oprávněn fakturu vrátit do 10 kalendářních dnů od doručení s písemným odůvodněním, neodpovídá-li Smlouvě nebo není-li možné ji zkontrolovat. Byla-li faktura takto vrácena, není Příjemce v prodlení s placením ceny Díla. Lhůta splatnosti se počítá ode dne doručení opravené faktury Příjemci. Není-li faktura ve lhůtě 10 pracovních dní vrácená, platí, že s ní Příjemci souhlasí.

6. SMLUVNÍ POKUTY

Dostane-li se Poskytovatel do prodlení s plněním svých povinností vyplývajících z této Smlouvy je Poskytovatel povinen uhradit smluvní pokutu ve výši:

- 6.1 Dostane-li se Poskytovatel do prodlení s reakční dobou na incident kategorie A a kategorie B „4 hod“ dle odst. 4.2. této Smlouvy, je Poskytovatel povinen uhradit smluvní pokutu ve výši 5.000 Kč za každou započatou hodinu prodlení.
- 6.2 Dostane-li se Poskytovatel do prodlení s reakční dobou na incident kategorie B (s výjimkou „4 hod“) nebo C dle odst. 4.2. této Smlouvy, je Poskytovatel povinen uhradit smluvní pokutu ve výši 5.000 Kč za každý započatý den prodlení.
- 6.3 Dostane-li se Poskytovatel do prodlení s odstraněním vady dle odst.4.2 (s výjimkou incidentu kategorie A „4 hod“) této Smlouvy, je Poskytovatel povinen uhradit smluvní pokutu ve výši 5.000 Kč. A to za každý započatý den prodlení.
- 6.4 Dostane-li se Poskytovatel do prodlení s odstraněním vady na incident kategorie A „4 hod“ dle odst.4.2 této Smlouvy, je Poskytovatel povinen uhradit smluvní pokutu ve výši 5.000 Kč. A to za každou započatou hodinu prodlení.
- 6.5 Ustanovením o smluvních pokutách není dotčeno právo Příjemce na náhradu škody.

7. SPOLEČNÁ USTANOVENÍ

- 7.1 Poskytovatel se zavazuje respektovat a dodržovat pokyny Příjemce.
- 7.2 Příjemce se zavazuje, že bude maximálně spolupracovat s Poskytovatelem na řešení a předcházení problémům, tj. umožní přístup k systému, bude dodržovat pokyny Poskytovatele apod.
- 7.3 Příjemce se zavazuje spolupracovat s Poskytovatelem a poskytovat mu veškerou nutnou součinnost potřebnou pro řádné poskytování Služeb podle této Smlouvy. Příjemce je povinen informovat Poskytovatele o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro plnění této Smlouvy.
- 7.4 Pokud Příjemce neposkytne součinnost definovanou v článku 7.3 této Smlouvy, má Poskytovatel právo požadovat od Příjemce posunutí stanovených termínů o čas, po který nemohl Poskytovatel pracovat na plnění předmětu dle této smlouvy Smlouvy. Příjemce je povinen takovému požadavku vyhovět.
- 7.5 Příjemce se zavazuje, že vyvine úsilí k zajištění vzdáleného přístupu Poskytovateli k serverům infrastruktury výhradně pro účely poskytování Služeb podle této Smlouvy.
- 7.6 V případě, že se vyskytne jakákoli překážka, zejména:
 - (i) prodlení Příjemce s poskytnutím součinnosti, které by podmiňovalo plnění Poskytovatele;
 - (ii) okolnosti vylučující odpovědnost dle § 374 Obchodního zákoníku, apod.,

kteřá by mohla mít jakýkoli dopad na termíny poskytování Služeb, má Poskytovatel povinnost o této překážce Příjemce písemně informovat, a to nejpozději do pěti (5) kalendářních dnů od okamžiku, kdy se tato překážka vyskytla. Pokud Poskytovatel Příjemce v této pětidenní lhůtě o překážkách písemně neinformuje, zanikají veškerá práva Poskytovatele, která se ke vzniku příslušné překážky váží, zejména Poskytovatel nebude mít právo na jakékoli posunutí stanovených termínů poskytování Služeb dle článku 8.3 této Smlouvy.

7.7 Poskytovatel odpovídá za kvalitu, všeobecnou a odbornou správnost poskytované činnosti.

7.8 Obě smluvní strany se zavazují k dodržování mlčenlivosti o všech skutečnostech, o kterých se v rámci plnění této smlouvy dozví u druhé smluvní strany (případně u pracovníků u Příjemce). Smluvní strany se dále zavazují, že informace získané při plnění této smlouvy nepoužijí pro svůj ani cizí prospěch. Povinnosti vyplývající z tohoto článku nezanikají ani po ukončení účinnosti této smlouvy a nelze se jich zprostit bez souhlasu druhé smluvní strany. V případě porušení povinností vyplývajících z tohoto článku, nesou obě smluvní strany všechny důsledky s tím spojené, zejména pak musí druhé smluvní straně nahradit škodu, která jí vznikla porušením tohoto článku druhou smluvní stranou. Poskytovatel odpovídá též za škodu, která vznikla v důsledku porušení tohoto článku poskytovatelem, pracovníkům u Příjemce.

7.9 Smluvní strany spolu budou komunikovat buď písemně na adresy stanovené v úvodu této smlouvy nebo písemně či elektronickou poštou prostřednictvím pověřených osob výslovně jmenovaných.

Pověřenou osobou Příjemce ve věcech smluvních je:

ing. Milan Klusák, MBA, 545 113 101, klusak.milan@zzsjmk.cz

Pověřenými osobami Příjemce ve věcech technických jsou:

ing. Jindřich Vintr, 545 113 120, vintr.jindrich@zzsjmk.cz

Pověřenou osobou Poskytovatele ve věcech smluvních je:

RNDr. Martin Nehasil, 603 485 351, martin.nehasil@ys.cz

Pověřenými osobami Poskytovatele ve věcech technických jsou:

Ing. Karel Aulich, 720417254, karel.aulich@ys.cz

Webová adresa systému ServiceDesk Poskytovatele: <https://helpdesk.ys.cz>

7.10 Písemné oznámení o změnách výše uvedených kontaktních telefonních čísel Poskytovatele nebo webové adresy se systémem ServiceDesk předá poskytovatel Příjemci alespoň pět dní před očekávanou změnou.

7.11 Poskytovatel je povinen při poskytování služeb dle této smlouvy postupovat s odbornou péčí podle svých nejlepších znalostí a schopností, přičemž při své činnosti je povinen chránit zájmy a dobré jméno Příjemce a postupovat v souladu s jeho pokyny.

V případě nevhodných pokynů Příjemce je Poskytovatel povinen na nevhodnost

těchto pokynů Příjemce písemně upozornit, V opačném případě nese Poskytovatel zejména odpovědnost za vady a za škodu, které v důsledku nevhodných pokynů Příjemce Poskytovateli nebo třetím osobám vznikly.

- 7.12 Místem plnění jsou veškerá pracoviště dle přílohy č. 2 této smlouvy.
- 7.13 Způsobí-li Poskytovatel nebo jeho subdodavatelé Příjemci nebo třetím osobám v souvislosti s plněním dle této smlouvy škodu, je Poskytovatel za tuto škodu odpovědný a je povinen ji uhradit. Poskytovatel se dále zavazuje mít sjednáno po celou dobu trvání této Smlouvy pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou Poskytovatelem nebo jeho subdodavateli Příjemci nebo třetím osobám, a to na částku ve výši alespoň 50 mil. Kč.
- 7.14 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Příjemci součinnost, aby Příjemce mohl dostát svým povinnostem dle § 147a ZVZ, zejména mu na jeho žádost poskytne seznam subdodavatelů podílejících se na plnění dle této smlouvy.

8. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 8.1 Plnění dle této smlouvy bude poskytováno po dobu 5 let, přičemž bude zahájeno ode dne účinnosti této smlouvy.
- 8.2 Tato smlouva nabývá účinnosti okamžikem závěrečného předání a převzetí díla dle Smlouvy o dílo.
- 8.3 Tuto smlouvu lze měnit pouze písemnou formou a to na základě písemných dodatků, které budou číslovány vzestupně počínaje číslem 1.
- 8.4 Poskytovatel je podle ustanovení § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou zboží nebo služeb z veřejných výdajů.

Poskytovatel je povinen archivovat originální vyhotovení smlouvy včetně jejích dodatků, originály účetních dokladů a dalších dokladů vztahujících se k realizaci předmětu této smlouvy po dobu 10 let od zániku této smlouvy, minimálně však do roku 2023. Po tuto dobu je dodavatel povinen umožnit osobám oprávněným k výkonu kontroly projektů provést kontrolu dokladů souvisejících s plněním této smlouvy.

- 8.5 Jestliže bude kterékoliv ustanovení této smlouvy určeno jako neplatné nebo nevykonatelné, bude toto ustanovení považováno za samostatné a oddělitelné od ostatních ustanovení této smlouvy a nezpůsobí jejich neplatnost nebo nevykonatelnost.
- 8.6 Smluvní strany výslovně souhlasí s uveřejněním této smlouvy v plném znění s výjimkou osobních údajů ve smyslu § 4 písm. a) zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a údajů označených Poskytovatelem jako obchodní tajemství dle § 17 zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník.

Smluvní strany výslovně souhlasí s tím, aby tato smlouva byla uveřejněna v evidenci smluv Jihomoravského kraje, která je veřejně přístupná a která obsahuje údaje o smluvních stranách, předmětu smlouvy, číselné označení této smlouvy, text smlouvy a datum jejího podpisu.

Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené v této smlouvě nepovažují za obchodní tajemství ve smyslu § 17 obchodního zákoníku a udělují svolení k jejich užití a zveřejnění bez stanovení jakýchkoli dalších podmínek.

- 8.7 Smluvní strany se dohodly, že žádná z nich není oprávněna postoupit svá práva a povinnosti vyplývající z této Smlouvy třetí straně bez předchozího písemného souhlasu druhé Smluvní strany, s výjimkou peněžitých pohledávek za druhou smluvní stranou a přechodu této Smlouvy při právním nástupnictví.
- 8.8 Tato smlouva je vyhotovena ve čtyřech (4) stejnopisech, z nichž všechny mají platnost originálu. Každá smluvní strana obdrží po dvou (2) vyhotoveních.
- 8.9 Obě smluvní strany prohlašují, že si tuto smlouvu před jejím podpisem přečetly, a že byla uzavřena po vzájemném projednání jako projev jejich svobodné vůle určitě, vážně a srozumitelně. Na důkaz dohody o všech článcích této smlouvy připojují pověření zástupci obou smluvních stran své vlastnoruční podpisy.

Přílohy:

Příloha č. 1: Specifikace služeb dle této servisní smlouvy

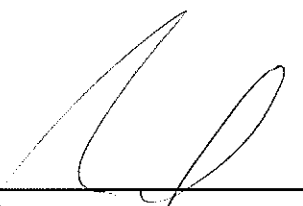
Příloha č. 2: Seznam pracovišť

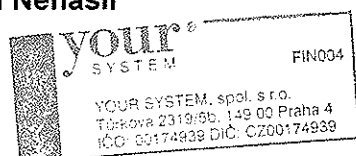
V BRNĚ dne 3.12.2013


Zdravotnická záchranná služba
Jihomoravského kraje, p.o.
Kamenice 798/1 I, 625 00 Brno

Ing. Milan Klusák, MBA
ředitel

V PRAZE dne 2.9.2013


YOUR SYSTEM spol. s r.o.
RNDr. Martin Nehasil
jednatel



Příloha č. 1 Smlouvy o technické podpoře - Specifikace služeb dle servisní smlouvy

Obsah

Obsah	1
1 Servisní podmínky po dobu udržitelnosti	1
1.1 Kategorizace incidentů	2
1.2 Kategorizace servisních služeb.....	2
1.3 Úroveň služeb pro jednotlivé dílčí části IS OŘ	3
1.4 Doplňující požadavky na servisní služby	4
2 Seznam zkratk a pojmů	6

1 Servisní podmínky po dobu udržitelnosti

V této kapitole jsou detailně popsány požadavky a parametry servisních služeb požadované poskytovat ze strany poskytovatele servisních služeb min. po dobu udržitelnosti projektu, která je 5 let od účinnosti této smlouvy, která nastává okamžikem závěrečného předání a převzetí díla dle Smlouvy od dílo.

Pro potřeby dalšího textu budou používány následující pojmy:

Pojem	Význam
Incident (požadavek)	Indikovaný problém technologie, případně části IS, který není v souladu s dokumentovaným stavem akceptovaného řešení. Kategorizace incidentů je uvedena dále v textu.
Doba nahlášení	Doba nahlášení incidentu prostřednictvím smluvního kanálu (viz podmínky dle smlouvy – hotline, email, kontaktní telefon).
Reakční doba (Reakce)	Doba potvrzení přijetí incidentu poskytovatelem služby na email Objednatele a potvrzení zahájení incidentu řešení Poskytovatelem.
Doba vyřešení (Vyřešení)	Doba vyřešení incidentu a předání Objednateli k ověření vyřešení. Doba potřebná na ověření vyřešení ze strany Objednatele není započítávána do Doby vyřešení. Vyřešením je chápáno i snížení úrovně incidentu v daném čase a tím prodloužení doby pro řešení v souladu s nižší úrovní incidentu.
SLA	Konkrétní smluvní parametry pro poskytování služeb v daných kategoriích servisních služeb.
NBD	Následující pracovní den od doby nahlášení incidentu.

Tabulka 1: Pojmy

1.1 Kategorizace incidentů

V následující tabulce jsou uvedeny základní kategorie incidentů, které jsou následně využity pro potřeby stanovení kategorií servisních služeb:

Kategorie	Popis
A	Situace, kdy IS nebo část IS není zcela funkční, neumožňuje práci uživatelů se systémem a nelze používat pro podporu procesů ZZS JMK. Vztahuje se na případy, kdy je systém zcela nefunkční z důvodů na straně IS nebo jeho části, na niž je poskytovatel povinen poskytovat servisní služby.
B	Situace, kdy IS nebo část IS je částečně funkční, umožňuje částečné poskytování služeb, po přechodnou dobu se sníženým komfortem uživatelů, případně provizorním způsobem z důvodů na straně IS nebo jeho části, na niž je poskytovatel povinen poskytovat servisní služby.
C	Nedostatky a vady drobného rozsahu, které nebrání užívání IS nebo jeho části, nicméně nejsou v souladu s předaným a dokumentovaným stavem IS nebo jeho části.
REQ	Požadavek na služby, které nejsou chápány jako vada IS nebo jeho části.

Tabulka 2: Kategorie incidentů

1.2 Kategorizace servisních služeb

V následující tabulce je uvedena kategorizace servisních služeb, služby jsou vzestupně kumulativní:

Kategorie	Popis
Záruka	Jsou poskytovány služby v rámci záruky v rozsahu, který je specifikován v záručních podmínkách, případně ve specifikaci dílčí části IS OŘ. Nejedná se o služby nad rámec dodávky a běžné záruky tj. poskytování těchto služeb je součástí ceny dodávky technologií OŘ.
Maintenance	Poskytování služeb maintenance nad rámec běžné záruky tj. přístup k opravným balíčkům, legislativním změnám, apod.
24 hod	Poskytování služeb technické podpory nad rámec běžné záruky tj. poskytování hotline, kontaktního místa, garance reakční doby a doby odstranění závady (nebo snížení závady na nižší úroveň v daném časovém limitu).
4 hod	Poskytování služeb technické podpory nad rámec běžné záruky tj. poskytování hotline, kontaktního místa, garance reakční doby a doby odstranění závady (nebo snížení závady na nižší úroveň v daném časovém limitu).

Tabulka 3: Kategorie servisních služeb

Upozornění: Nevztahuje se na případy, kdy důvody nefunkčnosti jsou způsobené Objednatelem, nebo třetí stranou, případně jsou způsobeny částí dodávky, na které se nevztahuje příslušné SLA.

V následující tabulce jsou pro jednotlivé kategorie servisních služeb definovány základní parametry:

Kategorie	A		B		C	
	Reakce	Vyřešení	Reakce	Vyřešení	Reakce	Vyřešení
Záruka	3 prac. dny	10 prac. dnů	10 prac. dnů	30 prac. dnů	15 prac. dnů	Po dohodě
Maintenance	2 prac. dny	4 prac. dny	4 prac. dny	15 prac. dnů	15 prac. dnů	Po dohodě
24 hod	24 hod	2 kal. dny	Následující prac. den	4 prac. dny	2 prac. dny	Po dohodě
4 hod	4 (12) hodiny	12 (36) hodiny	8 (12) hod	2 prac. dny	2 prac. dny	Po dohodě

Tabulka 4: Parametry servisních služeb

Údaje v závorkách platí pro mimopracovní dobu, pracovní doba je v pracovní dny od 8:00 do 18:00.

Pro kategorii REQ nejsou stanovena SLA, konkrétní lhůty jsou předmětem dohody mezi smluvními stranami.

1.3 Úroveň služeb pro jednotlivé dílčí části IS OŘ

V následující tabulce jsou stanoveny základní úrovně služeb pro dílčí části dodávaného řešení:

Ozn.	Položka	Kategorie služeb
Sál pro operační řízení		
OS-07	Stoly pro dispečery	Záruka
Technologické zázemí		
PR-02	Virtualizovaný desktop pro OŘ	Záruka
PR-05	Operátorské pracoviště hybridní	Záruka
PR-07	Přepínač maticový pro ostatní pracoviště	Záruka
DC-05	Rackové skříně 19" 800*1000 (41 U)	Záruka
EN-02	UPS	24 hod
DC-07	Síťové prvky (mimo NSPTV)	Záruka
EN-03	Dohledové systémy	Záruka
Radiová síť PEGAS		

Ozn.	Položka	Kategorie služeb
DR-01	Integrace sítě PEGAS	24 hod
DR-03	Pevné radiostanice 3G	Záruka
DR-04	Vozidlová radiostanice 3G	Záruka
DR-04b	Ruční radiostanice s kitem	Záruka
Telefonie		
OB-01	Pobočková ústředna OŘ	24 hod
OB-02	Nahrávání (všechny kanály OŘ)	24 hod
OB-03	Příčka – PBX OŘ objektová ústředna	24 hod
Výjezdová stanoviště a vozidla		
VT-01	Vozidlové GPS	Záruka
VT-02	Tablet posádky	Záruka
VT-03	Interface k přístrojům	Záruka
VT-04	Vozidlová LAN s konektory	Záruka
Informační systémy		
IS-01	HW kompletně	4 hod
IS-02	Databáze, virtualizace, replikace SW	Maintenance
IS-03	Informační systém – vývoj a integrace – bez integrace s NIS IZS	4 hod
IS-05	Integrace telefonie – bez integrace s NIS IZS	24 hod
IS-04	Zálohování	Maintenance
IS-15	Jiné technologické doplnění IS	24 hod

Tabulka 5: Základní části předmětu plnění

1.4 Doplnující požadavky na servisní služby

Zadavatel má následující doplňující požadavky na a servisní služby:

- Poskytovatel služeb zajistí jednotný systém hotline
 - s elektronickým přístupem přes síť internet

- s kontaktním telefonním číslem
 - poskytující informace o změnách v incidentech/požadavcích Objednateli emailem
- Servisní služby budou vykazovány měsíčně (za uplynulý kalendářní měsíc) a to včetně přehledu plnění SLA
- Servisní služby budou účtovány čtvrtletně na základě podepsaných (akceptovaných) měsíčních výkazů za dané uplynulé čtvrtletí.

V rámci přípravy nabídky Uchazeč poskytne popis způsobu poskytování servisních služeb.

2 Seznam zkratk a pojmů

Zkratka/pojem	Význam
GPS	Systém určování polohy (Global Positioning Systém), často označuje systém pro sledování vozidel.
HW	Hardware
IS	Informační systém
LAN	Local Area Network (lokální síť)
NIS IZS	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 6: Seznam zkratk a pojmů

Příloha č. 2 Smlouvy o technické podpoře - Seznam pracovišť ZZS JmK k 1.1.2013

Sídlo organizace: 602 00 Brno, náměstí 28. října 23

Autoservis: 612 00 Brno, Křižíkova 15

<i>územní oddělení</i>	<i>výjezdová stanoviště</i>
Brno, náměstí 28. října 23	602 00 Brno, náměstí 28. října 23
	625 00 Brno, Kamenice 798/1d
	627 00 Brno, Olomoucká 164
	664 91 Ivančice, Široká 16
	691 23 Pohořelice, Vídeňská 699
	666 01 Tišnov, Purkyňova 1884
Letecká záchranná služba	620 00 Brno, Karkulínova p. č. 4113
Blansko, K. H. Máchy 17	678 01 Blansko, K.H.Máchy 17
	680 01 Boskovice O. Kubína 179
	679 63 Velké Opatovice, nám. Míru 538
Břeclav, U Nemocnice 1	690 02 Břeclav, U Nemocnice 1
	693 01 Hustopeče, Brněnská 41
	692 01 Mikulov, Svobody 2
Hodonín, brí Čapků 3	695 01 Hodonín, brí Čapků 3
	697 01 Kyjov, Strážovská 976
	698 01 Veselí n.M., U Polikliniky 1289
	696 74 Velká nad Veličkou 461
Vyškov, Purkyňova 36	682 01 Vyškov, Purkyňova 36
	685 01 Bučovice, Sovětská 912
	684 01 Slavkov, Malinovského nám. 551
Znojmo, Vídeňská 6	669 02 Znojmo, Vídeňská 6
	671 67 Hrušovany nad Jevišovkou, Mlýnská 541
	671 02 Šumná 180