



Servisní smlouva

podle § 2586 a násl. zák. č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění (dále jen „občanský zákoník“)

Číslo smlouvy objednatele:

Číslo smlouvy poskytovatele: S-JAKA-000221

Objednatel: Zdravotnická záchranná služba Jihomoravského kraje, příspěvková organizace
Se sídlem: Kamenice 798/1d 625 00 Brno
Zastoupený: MUDr. Hana Albrechtová, ředitelka
IČ: 00346292
DIČ: CZ 00346292
Bankovní spojení:
Číslo účtu:

na straně jedné (dále jen „**Objednatel**“)

a

Poskytovatel: YOUR SYSTEM, spol.s r.o.
Se sídlem: Türkova 2319/5b, Praha 4, PSČ 149 00
Zastoupený: RNDr. Martin Nehasil, jednatel
IČ: 00174939
DIČ: CZ 00174939
Plátce DPH: ANO
Bankovní spojení: UniCredit Bank Czech Republic, a.s.
Číslo účtu: 381610004/2700
Zapsaný v OR vedeném Městským soudem v Praze, 18. července 1990, oddíl C, vložka č. 72

na straně druhé (dále jen „**Poskytovatel**“)

1. Předmět smlouvy

- 1.1. Smluvní strany shodně prohlašují, že mezi sebou uzavřely dne Smlouvu o dílo č., (č. smlouvy zhotovitele S-JAKA-000220) na komplexní dodávku a implementaci technologií, dodávky SW, HW a infrastruktury pro realizaci technických bezpečnostních opatření dle § 5 odst. 3) zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů pro zabezpečení IS provozovaných Objednatel, kterým je Zdravotnická záchranná služba Jihomoravského kraje, příspěvková organizace. Poskytovatelem



bude Objednateli dodáno dílo v souladu s přílohou č. 4 Smlouvy o dílo (dále jen „Dílo“). Tato smlouva je uzavírána a je přílohou předmětné Smlouvy o dílo.

- 1.2. Plnění této servisní smlouvy je součástí projektu „Kybernetická bezpečnost Zdravotnické záchranné služby Jihomoravského kraje“ (dále jen „Projekt“), registrační číslo projektu CZ.06.3.05/0.0/0.0/15_011/0006960 (dále jen „Projekt“), který je spolufinancován z výzvy č. 10 Integrovaného regionálního operačního programu (IROP) s názvem „KYBERNETICKÁ BEZPEČNOST“, prioritní osy PO 3: Dobrá správa území a zefektivnění veřejných institucí, specifického cíle SC 3.2: Zvyšování efektivity a transparentnosti veřejné správy prostřednictvím rozvoje využití a kvality systémů IKT.
- 1.3. Předmětem této servisní smlouvy (dále jen „Smlouva“) je zajištění služeb servisní podpory Poskytovatelem Objednateli (dále jen „Služby“). Podrobný popis Služeb a podmínek jejich poskytování je uveden v Příloze č. 1 této Smlouvy.
- 1.4. Objednatel se touto Smlouvou zavazuje zaplatit Poskytovateli za Služby poskytnuté jím na základě této Smlouvy a v souladu s jejími podmínkami cenu dle této Smlouvy.

2. Rozsah a místo plnění Smlouvy

- 2.1. Plnění Poskytovatele dle této Smlouvy se vztahuje pouze k Dílu.
- 2.2. Místem plnění je Zdravotnická záchranná služba Jihomoravského kraje, příspěvková organizace, Kamenice 798/1d, 625 00 Brno a Záložní zdravotnické operační středisko ZZS JMK a záložní datové centrum, HZS Lidická 61 602 00 Brno.

3. Cena služeb

- 3.1. Cena Služeb dle této Smlouvy je stanovena a podrobně rozepsána v Příloze č. 2 této Smlouvy.
- 3.2. Ceny v Kč bez DPH, uvedené v Příloze č. 2, jsou ceny konečné a obsahují veškeré přímé a nepřímé náklady nezbytné k řádnému provedení požadovaných služeb. K cenám bude připočtena DPH v zákonné výši. Ceny je možné změnit dodatečně v případě, že v průběhu realizace plnění dojde ke změnám daňových nebo jiných legislativních předpisů, které mají vliv na cenu. V důsledku změny sazby DPH není nutno ke Smlouvě uzavírat dodatek.

4. Platební a fakturační podmínky

- 4.1. Cena za Služby dle této Smlouvy bude účtována čtvrtletně zpětně na základě Výkazu služeb za uplynulé kalendářní čtvrtletí podepsaného oprávněnými osobami dle odst. 7.4 této Smlouvy. Výkaz musí obsahovat všechny povinné služby a jejich čerpání v daném kalendářním čtvrtletí (viz Příloha č. 1).
- 4.2. Faktury za plnění poskytnuté Poskytovatelem Objednateli na základě této Smlouvy v uplynulém kalendářním čtvrtletí vystavené Poskytovatelem budou Poskytovatelem zasílány na adresu sídla Objednatele nebo elektronicky do podatelny Objednatele (E-mail: info@zsjmk.cz). V případě, že služby nebyly poskytovány po celé kalendářní čtvrtletí (první a poslední čtvrtletí v návaznosti na datum uzavření a ukončení smlouvy), bude účtována alikvotní část ceny za Služby v daném čtvrtletí.



- 4.3. Za den uskutečnění zdanitelného plnění se považuje poslední den příslušného kalendářního čtvrtletí. Splatnost faktury se sjednává na 30 kalendářních dnů od data doručení faktury na adresu sídla Objednatele, resp. elektronicky do podatelny Objednatele. Případně-li doba splatnosti na den pracovního klidu (tzn. na státní svátek nebo ostatní svátek, sobotu či neděli) nebo na den, který není bankovním pracovním dnem, posouvá se doba splatnosti na nejbližší následující pracovní den.
- 4.4. Došlá faktura musí být vystavena v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění. Dále musí obsahovat ve vztahu k plnění věcně správné údaje a musí na ní být uvedeno číslo této Smlouvy a informace, že se jedná o projekt Integrovaného regionálního operačního programu a označení registračním číslem projektu uvedeném v úvodním ustanovení této smlouvy.
- 4.5. V případě, že faktura nebude obsahovat některou ze zákonných nebo v této Smlouvě sjednaných náležitostí, nebo nebude obsahovat věcně správné údaje, má Objednatel právo vrátit ji zpět Poskytovateli k opravě. Oprávněným vrácením faktury se ruší původní lhůta její splatnosti a doručením opravené faktury Objednateli začíná běžet nová lhůta splatnosti.
- 4.6. K vyrovnání závazku Objednatele dojde odepsáním částky z jeho účtu ve prospěch účtu Poskytovatele.

5. Sankce

- 5.1. Při nedodržení lhůty pro odstranění závady definované v Příloze č. 1 této Smlouvy je Objednatel oprávněn účtovat Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 1 % z měsíční ceny Služeb (cena za zajištění služeb za kalendářní čtvrtletí/3) za každou hodinu prodlení a za každou jednotlivou závadu spadající do kategorie poruch A. U závad kategorie poruch B je Objednatel oprávněn účtovat Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 1 % ze čtvrtletní ceny Služeb za každý den prodlení. Nárok na smluvní pokutu bude Objednatel uplatňovat písemně na Výkazu služeb za uplynulé čtvrtletí dle odst. 4.1 této Smlouvy. Objednatel má právo započíst takto vzniklou pohledávku na úhradu ceny Služeb za odpovídající kalendářní čtvrtletí. Maximální celková výše všech smluvních pokut, které může Objednatel nárokovat v jednom kalendářním čtvrtletí, není omezena.

6. Omezení výše nároku na náhradu škody

- 6.1. Každá ze smluvních stran nese odpovědnost za škody způsobené porušením povinností dle Smlouvy v souladu s platnými právními předpisy, není-li ve Smlouvě stanoveno jinak. Smluvní strany budou vyvíjet maximální úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
- 6.2. Poskytovatel neodpovídá Objednateli za škody vzniklé poskytnutím chybných dat ze strany Objednatele, chybnou obsluhou, neodborným zacházením, či užíváním v rozporu s doporučením Poskytovatele, neoprávněným zákrokem, mechanickým poškozením, pokud tyto skutečnosti nevznikly vinou Poskytovatele.
- 6.3. Maximální celková výše nároku na náhradu škody, prokazatelně způsobené Poskytovatelem Objednateli v souvislosti s plněním Smlouvy, bude shora omezena částkou 15.000.000 Kč (slovy: dvacet milionů korun českých). Nárok na náhradu škody bude Objednatel uplatňovat u Poskytovatele písemně do 30 dnů od vzniku škodní události. Stanovení rozsahu škod jakož



i posouzení míry zavinění ze strany Poskytovatele náleží ve sporných případech příslušnému soudu.

7. Všeobecné smluvní povinnosti

- 7.1. Objednatel umožní Poskytovateli přístup k systému a také použití dalšího souvisejícího zařízení systému nebo paměťových medií dočasně nezbytných pro poskytnutí Služeb podle této Smlouvy. Při odstraňování problémů Objednatel poskytne Poskytovateli přiměřenou součinnost s přístupem k relevantním systémům Objednatele.
- 7.2. Objednatel bude udržovat vzdálené (např. internetové) spojení s hardware a Informačním systémem v souladu s pokyny Poskytovatele a ponese náklady spojené s provozem takového spojení.
- 7.3. Objednatel je povinen provádět veškerý uživatelský provozní servis systému podle uživatelské dokumentace výrobce nebo podle instrukcí Poskytovatele. Objednatel nebude provádět na systému žádné úpravy anebo opravy, které odporují uživatelské nebo jiné technické dokumentaci výrobce příslušného zařízení.
- 7.4. Objednatel určí kontaktní osoby z řad svých zaměstnanců, odpovědné za veškeré kontakty s Poskytovatelem ve věci poskytování služeb servisní podpory. Stejná povinnost platí pro Poskytovatele směrem k Objednateli. V případě změny kontaktních osob nebo jejich kontaktních údajů bude tato změna prokazatelně sdělena druhé smluvní straně. Každá ze smluvních stran ze seznamu kontaktních osob určí osobu, případně osoby, které budou oprávněny schválit a podepsat výkaz služeb dle odst. 4.1. této Smlouvy. Seznamy kontaktních osob budou vzájemně předány při podpisu smlouvy a společný seznam bude podepsán oběma smluvními stranami. Změna kontaktních osob bude následně oznamována druhé smluvní straně písemně a bude podepsaná statutárním orgánem oznamující smluvní strany.
- 7.5. Softwarový produkt bude používán v systému splňujícím minimální hardwarovou sestavu vymezenou v příslušném popisu programového produktu nebo v jiné obdobné technické dokumentaci.
- 7.6. Objednatel je odpovědný za fyzické uchování záložních kopií veškerého provozovaného systémového software podle pokynů Poskytovatele (provozní dokumentace systému) tak, aby byly přístupné v případě, že budou nutné pro poskytování služeb dle této Smlouvy. Náhradní díly pro záruční i mimozáruční servis včetně montážního a elektroinstalačního materiálu zajišťuje Poskytovatel. Veškeré náklady na opravy v rámci záručního servisu jdou k plné tíži Poskytovatele. Při pozáruční či mimozáruční opravě bude vadná komponenta Poskytovatelem nahrazena funkční součástí a Objednateli budou účtovány náklady na opravu vadné komponenty. Oprava komponenty se provádí pouze na základě pokynu Objednatele dle posouzení rentability opravy. Pokud takováto oprava není možná nebo bude nerentabilní, bude komponenta nahrazena Poskytovatelem jinou funkční komponentou. Záruční doba na opravenou nebo novou komponentu v záruce bude mít stejné datum ukončení záruky jako původní komponenta. Záruční doba na komponentu i jinou funkční součást mimo záruku je vždy 6 měsíců. Kategorie opravy



(záruční/pozáruční/mimozáruční) nemá vliv na lhůty pro odstranění závady podle Přílohy č. 1 této Smlouvy.

- 7.7. Vyhodnocení, zda se jedná o záruční, pozáruční nebo mimozáruční servis (vč. neoprávněných reklamací), bude provádět Poskytovatel zpětně po provedení servisního zásahu a odstranění nahlášené závady. Neoprávněné reklamace, stejně jako případné posouzení opravitelnosti vadné komponenty mimo záruku či po záruce, kdy je nutno provést detailní diagnostiku a/nebo odeslat vadnou komponentu na posouzení výrobci, může být účtováno jako služba nad rámec Smlouvy dle ceníku v Příloze č. 2. V případech mimozáručních servisů (násilné poškození, případně používání zařízení prokazatelně v rozporu s jeho určením či pokyny výrobce/dodavatele) může kromě ceny opravy Poskytovatel účtovat Objednateli prokazatelné náklady spojené s demontáží vadné komponenty a se zpětnou montáží nové nebo opravené komponenty.
- 7.8. Poskytovatel může po dohodě s Objednatелеm vyřešit opravu poskytnutím jiné, typově a funkční ekvivalentní komponenty.
- 7.9. Poskytovatel prohlašuje, že má uzavřenou platnou smlouvu na pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou třetí osobě ve výši minimálně 15.000.000,- Kč a že tuto smlouvu o pojištění bude udržovat v platnosti po celou dobu plnění této smlouvy.

8. Platné právo

- 8.1. Vztahy mezi smluvními stranami, které nebudou touto Smlouvou upraveny, se budou řídit příslušnými ustanoveními českých obecně závazných právních předpisů, zejména pak příslušnými ustanovení občanského zákoníku. Při rozhodování případných sporů, vzniklých ze závazkových vztahů založených na této Smlouvě, platí soudní příslušnost dle zákona č. 99/1963 Sb., občanského soudního řádu, ve znění pozdějších předpisů.

9. Trvání Smlouvy

- 9.1. Tato Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
- 9.2. Smlouva může být ukončena:
- odstoupením od Smlouvy dle čl. 10. Smlouvy
 - na základě písemné dohody obou smluvních stran.
- 9.3. Smlouva může být rovněž ukončena písemnou výpovědí učiněnou kteroukoliv ze smluvních stran i bez udání důvodů. Výpovědní lhůta činí 90 dnů a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně. Poskytovatel tak může učinit nejdříve po uplynutí 5 let ode dne účinnosti této smlouvy.

10. Odstoupení od Smlouvy

- 10.1. Za podstatné porušení Smlouvy, při kterém dotčená smluvní strana bude oprávněna od Smlouvy s okamžitou účinností odstoupit, budou chápat smluvní strany:
- 10.1.1. Prokazatelnou neschopnost Poskytovatele plnit své závazky (ztráta kvalifikace, vyhlášení úpadku společnosti apod.). Za takovou neschopnost bude považován stav, kdy nedodržení sjednané lhůty pro odstranění závady při řešení jednotlivých zásahů přesáhne 20% závad nahlášených v rámci jednoho kalendářního měsíce, a to bez ohledu na délku jejich prodlevy a



kategorii jednotlivých závad. Odstoupením od smlouvy podle tohoto bodu nezaniká právo Objednatel na uplatnění sankce podle odst.5.1.této Smlouvy.

- 10.1.2. Porušování jiných smluvních povinností, pokud k jejich nápravě nedojde ani ve lhůtě 30 dnů od písemné výzvy druhé smluvní strany.
- 10.2. Objednatel je oprávněn odstoupit od smlouvy v případě, že nezíská účelovou dotaci na spolufinancování předmětu Smlouvy, a tedy nedojde k uzavření „Smlouvy o poskytnutí podpory z Integrovaného regionálního operačního programu“(nebo obdobné smlouvy nebo vydání rozhodnutí) nebo v případě, že Objednateli bude dotace krácena.
- 10.3. Odstoupit od Smlouvy je možné výhradně na základě písemného oznámení druhé smluvní straně řádně doručeného dle příslušných ustanovení této Smlouvy s účinky od doručení oznámení.
- 10.4. V případě odstoupení od Smlouvy nebude mít žádná ze smluvních stran nárok na vrácení plnění poskytnutého druhou smluvní stranou na základě Smlouvy nebo v souvislosti se Smlouvou. Odstoupení od Smlouvy se nebude týkat nároku kterékoli smluvní strany na peněžité plnění ze Smlouvy nebo v souvislosti se Smlouvou, jestliže nárok na takové peněžité plnění vzniknul před odstoupením od Smlouvy.

11. Doručování

- 11.1. Jakákoli oznámení nebo jiná sdělení vyžadovaná Smlouvou budou v písemné formě zaslána druhé smluvní straně, nebude-li stanoveno nebo mezi smluvními stranami dohodnuto jinak, a to kurýrem nebo poštovní zásilkou s doručenkou, a budou pro účely této Smlouvy považována za doručená a obdržená adresátem, jestliže se doručení provede kurýrem, pak v den, kdy bude potvrzeno převzetí příslušné zásilky adresátem a jestliže se doručení provede poštovní zásilkou, pak v den příjmu uvedený na doručence. V případě nevyzvednutí poštovní zásilky s doručenkou adresátem je za den doručení považován 15. den od oznámení uložení takové zásilky k vyzvednutí.
- 11.2. Smluvní strany mohou pro účely Smlouvy změnit svoji doručovací adresu výhradně na základě písemného sdělení doručeného jedním ze shora uvedených způsobů druhé smluvní straně. Smluvní strany se zavazují, že v případě změny své adresy budou o této změně druhou stranu informovat nejpozději do 3 (slovy: tří) dnů od takové změny a změna adresy bude zanesena do Smlouvy ve formě dodatku ke Smlouvě, který bude podepsán statutárními zástupci obou smluvních stran.

12. Utajení informací

- 12.1. Smluvní strany budou povinny zajistit utajení informací obsažených v podkladech způsobem obvyklým pro utajování takových informací, nebude-li výslovně sjednáno jinak.
- 12.2. Právo užívat, poskytovat a zpřístupnit důvěrné informace třetím osobám (včetně úřadů a soudů) budou mít smluvní strany v rozsahu a za podmínek nezbytných pro řádné plnění povinností vyplývajících ze zákona, právních předpisů a úředních rozhodnutí.
- 12.3. Objednatel má povinnost podle ust. § 219 zák. č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů, zveřejnit Smlouvu (plný text) s Poskytovatelem včetně jejích změn a



dodatků na svém profilu zadavatele a uveřejnit Smlouvu v registru smluv. Poskytovatel je povinen poskytnout Objednateli potřebnou součinnost k podpisu této smlouvy podle ustanovení zák. č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů, a podle zák. č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv). Poskytovatel je seznámen se skutečností, že poskytnutí těchto informací se dle citovaných zákonů nepovažuje za porušení obchodního tajemství a s jejich zveřejněním tímto vyslovuje svůj souhlas. Uveřejnění smlouvy v registru smluv zajistí Objednatel.

13. Vyšší moc

- 13.1. Zpoždění plnění v důsledku vyšší moci (definované v Příloze č. 1 této Smlouvy) smluvní strana, která se na tuto vyšší moc odvolává, druhé smluvní straně bezodkladně oznámí, a to písemně nebo elektronicky.

14. Závěrečná ustanovení

- 14.1. Omezení, rozšíření a jiné změny této Smlouvy jsou možné po předcházejícím souhlasu smluvních stran formou písemných vzestupně číslovaných dodatků, podepsaných k tomu oprávněnými zástupci obou smluvních stran. Dodatek ke Smlouvě musí být uzavřen v souladu se zák. č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, v platném znění.
- 14.2. Smluvní strany se zavazují plně dodržovat ustanovení Nařízení (EU) 2016/679 (GDPR) vůči všem relevantním informacím získaným v rámci realizace této smlouvy a v rámci realizace této smlouvy.
- 14.3. Poskytovatel se zavazuje učinit veškeré nezbytné úkony a opatření vedoucí ke splnění všech podmínek IROP v rámci plnění svých povinností z této smlouvy, a to zejména:
- 14.3.1. uchovávat veškerou dokumentaci související s realizací projektu včetně účetních dokladů nejméně do konce roku 2029,
 - 14.3.2. poskytovat požadované informace a dokumentaci související s realizací projektu zaměstnancům nebo zmocněncům pověřených orgánů (CRR, MMR ČR, MF ČR, Evropské komise, Evropského účetního dvora, NKÚ, příslušného orgánu finanční správy 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.
- 14.4. Smluvní strany prohlašují, že si tuto Smlouvu před podpisem přečetly, že byla uzavřena po vzájemném projednání, podle jejich pravé a svobodné vůle, určitě, vážně a srozumitelně, nikoliv v tísní za nápadně nevýhodných podmínek. Autentičnost této Smlouvy stvrzují svým podpisem.
- 14.5. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem jejího uveřejnění prostřednictvím registru smluv postupem dle zákona č. 340/2015., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), v platném znění. Tuto povinnost zveřejnění smlouvy v registru smluv zajistí objednatel. Realizace této smlouvy nezačne dříve než po předání a akceptaci kompletního Díla dle Smlouvy o dílo č.(č. smlouvy zhotovitele S-JAKA-000220) .
- 14.6. Smluvní strany berou na vědomí, že tato smlouva, včetně jejích případných změn a dodatků, musí být uveřejněna podle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv) v registru smluv, vyjma údajů, které požívají ochrany dle zvláštních zákonů, zejména osobní a citlivé údaje a obchodní tajemství a berou za tuto povinnost odpovědnost.



EVROPSKÁ UNIE
Evropský fond pro regionální rozvoj
Integrovaný regionální operační program



MINISTERSTVO
PRO MÍSTNÍ
ROZVOJ ČR

14.7. Smlouva se vyhotovuje ve 2 stejnopisech, z nichž každý má hodnotu originálu, každá smluvní strana obdrží po jednom výtisku, a v jednom vyhotovení v elektronické podobě.

14.8. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou tyto její přílohy:

Příloha č. 1 – Popis služeb servisní podpory (jedná se o dokument, který byl přílohou č. 4 zadávací dokumentace pro veřejnou zakázku s názvem „Kybernetická bezpečnost Zdravotnické záchranné služby Jihomoravského kraje“)

Příloha č. 2 – Kalkulace cen

V Brně, dne

Za Objednatele

V dne

Za Poskytovatele

.....
Zdravotnická záchranná služba
Jihomoravského kraje, příspěvková organizace
MUDr. Hana Albrechtová, ředitelka

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



EVROPSKÁ UNIE
Evropský fond pro regionální rozvoj
Integrovaný regionální operační program



MINISTERSTVO
PRO MÍSTNÍ
ROZVOJ ČR

Příloha č. 1 – Popis služeb servisní podpory



Příloha č. 1 Servisní smlouvy– Popis služeb servisní podpory

PŘÍLOHA Č. 4: TECHNICKÁ SPECIFIKACE SERVISNÍCH SLUŽEB

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

OBSAH

Obsah	1
Seznam příloh.....	1
Využití zdroje.....	1
Seznam tabulek	1
Seznam zkratk a pojmů	2
1 Předmět plnění	3
2 Výchozí stav	3
3 Požadavky na servisní služby	4
3.1 Poskytované služby.....	4
3.2 Podmínky poskytování služeb.....	4
3.3 Ostatní podmínky	5
4 Úroveň požadovaných služeb	7
5 Místa plnění	8
6 Ostatní podmínky.....	9
Konec základní části dokumentu.....	10

SEZNAM PŘÍLOH

Nejsou.

VYUŽITÉ ZDROJE

[1] Technická specifikace

SEZNAM TABULEK

Tabulka 1: Seznam zkratk a pojmů	2
Tabulka 2: Úroveň požadovaných služeb	7



Tabulka 3: Místa plnění 8

SEZNAM ZKRATEK A POJMŮ

Zkratka/pojem	Význam
365x7x24	Poskytování služeb 365 dní v roce, 24 hodiny denně, 7 dnů v týdnu
DB	Databáze
DC	Datové centrum
EU	Evropská unie
HW	Hardware
ICT	Informační a komunikační technologie
IROP	Integrovaný regionální operační program
IS	Informační systém
OS	Operační systém
PD	Projektová dokumentace
SF EU	Strukturální fondy Evropské unie
SLA	Úroveň a podmínky poskytování služeb technické a technologické podpory.
SoD	Smlouva o dílo
SW	Software
VŘ	Výběrové řízení
VZ	Veřejná zakázka
ZD	Zadávací dokumentace
ZOS	Zdravotnické operační středisko
ZVZ	Zákon o zadávání veřejných zakázek
ZZOS	Záložní zdravotnické operační středisko
ZZS JMK	Zdravotnická záchranná služba Jihomoravského kraje, příspěvková organizace

Tabulka 1: Seznam zkratk a pojmů



1 PŘEDMĚT PLNĚNÍ

Předmětem plnění veřejné zakázky (dílem) je komplexní dodávka a implementace technologií, dodávky SW, HW a infrastruktury pro realizaci technických bezpečnostních opatření dle § 5 odst. 3) zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti (ZKB) pro zabezpečení IS provozovaných Zadavatelem, kterým je Zdravotnická záchranná služba Jihomoravského kraje, příspěvková organizace. Součástí plnění VZ jsou dále servisní služby po dobu udržitelnosti projektu.

Předmětem plnění této smlouvy je poskytování dodaných úprav informačních systémů, technologií, SW, systémového SW, HW a komunikační infrastruktury a související vybavení dodaných v rámci díla realizovaného v rámci smlouvy o dílo (dále jen „SoD“) min. na dobu 5 let od dodání díla.

Předmět plnění je tedy následující:

1. Zajištění technické a technologické podpory a nezbytných servisních služeb KB ZZS JMK.
2. Uvedené služby jsou nad rámec záruky, jak je definována ve SoD.
3. Služby budou poskytovány v režimu 7x24x365 – služby systému a jeho částí budou k dispozici uživatelům nonstop, protože ZZS JMK poskytuje služby nonstop.
4. Součástí bude maintenance technologií a dodaného SW, technická a technologická podpora nad rámec záruky s kratšími SLA než v případě záruky – SLA jsou specifikována dále v tomto dokumentu.
5. Nezbytné úpravy systému vyplývající ze změn legislativy, vyhlášek, případně dalších závazných dokumentů.
6. Pozáruční servis HW a SW infrastruktury.

2 VÝCHOZÍ STAV

Výchozí stav díla pro poskytování servisních služeb je dán dodaným dílem v rámci Smlouvy o dílo.

Zahájení plnění dle této smlouvy je ode dne předání a akceptace díla dle smlouvy o dílo.



3 POŽADAVKY NA SERVISNÍ SLUŽBY

V této kapitole jsou uvedeny požadavky na servisní služby, tj. maintenance a základní podpora technologií a IS dodaných v rámci smlouvy o dílo.

3.1 POSKYTOVANÉ SLUŽBY

Jsou požadovány následující služby:

1. Poskytování služby Hotline včetně základní servisní technické podpory Systému při odstraňování závad Systému. Hotline bude k dispozici v režimu 24 x 7, nicméně služby budou poskytovány dle úrovně v kap. 4 – Úroveň požadovaných služeb.
2. Poskytování pravidelné profylaxe Systému vč. indikace a předcházení možných problémů při užívání Systému.
3. Poskytování aktualizací Softwarových produktů a technologií a opravných patchů.
4. Dokumentace k aktualizacím Softwarových produktů a technologií, aktualizace provozní dokumentace Systému tak, aby odpovídala aktuálnímu stavu provozovaného Systému.
5. Aplikace service packů a hotfixů nutných pro bezchybný chod systému, které byly identifikovány na základě profylaxe a jejich aplikace byla dohodnuta s Objednatelem.

Výčet Softwarových produktů a technologií, na které se vztahují servisní služby je v kap. 4 – Úroveň požadovaných služeb.

3.2 PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

Druhy poruch:

- A. Porucha kategorie A – Urgentní – za Urgentní poruchu se považuje stav celkové nefunkčnosti systému a nemožnost využívat klíčové funkcionality řešení nadpolovičním počtem všech uživatelů.
- B. Porucha kategorie B – Běžná – za Běžnou poruchu se považuje stav, který neodpovídá předávací dokumentaci, ale neohrožuje klíčové funkcionality řešení.

Řešení poruch:

1. V případě, že se jedná o poruchu na Systému dle této Smlouvy, vztahují se na ni SLA dle této Smlouvy.
2. V případě, že se jedná o poruchu integrovaného systému nebo HW a SW infrastruktury mimo tuto Smlouvu s dopadem na Systém uvedený v této Smlouvě, nevztahují se na tuto poruchu SLA dle této Smlouvy do doby odstranění poruchy integrovaného systému nebo infrastruktury.
3. V případě, že bude snížena závažnost poruchy, snižují se poměrně k tomuto SLA a lhůty ve vztahu k nové závažnosti poruchy.
4. Poskytovatel je oprávněn navrhnout nebo poskytnout náhradní řešení poruchy tak, aby došlo k eliminaci dopadů této poruchy na provoz ZZS (snížení závažnosti nebo omezení poruchy) do konečného systémového řešení.



Způsob ohlašování poruch:

Poruchy Objednatel (oprávněné osoby Objednatele) hlásí na kontaktní místo Poskytovatele (Hot-line) prostřednictvím helpdesk, telefonicky a/nebo elektronickou poštou. Poruchy kategorie A objednatel vždy hlásí telefonicky a doplňující informace poskytuje prostřednictvím helpdesk nebo elektronickou poštou. Kontaktní údaje a oprávněné osoby Objednatele jsou uvedeny v samostatné příloze smlouvy.

Reakce Poskytovatele:

Služba Hot-line Poskytovatele dle sjednané reakční doby potvrdí Objednateli (elektronickou poštou a/nebo faxem), že obdržela výzvu Objednatele k odstranění poruchy. V potvrzení uvede označení evidované poruchy a termín zahájení prací na odstraňování poruchy. Tyto informace doručí osobě, která problém za Objednatele nahlásila a pracovišti Helpdesku Objednatele.

Režimy

- 24 x 7 – poskytování služeb non-stop, tj. 24 hodin denně, 7 dní v týdnu, 365 dní v roce.
- 5 x 10 – poskytování služeb v pracovní dny, v pracovní době
Pracovní dny: pondělí – pátek; vyjma státních svátků, pracovní doba v pracovních dnech od 7:00 do 17:00 h.

Lhůty

Porucha	Režim	Zahájení odstraňování poruchy (reakční doba)	Lhůta na odstranění poruchy
A	24 x 7	4 hodiny v pracovní době 12 hodin mimo pracovní dobu	12 hodin v pracovní době 36 hodin mimo pracovní dobu
	5 x 10	4 hodiny v pracovní době	2 pracovní dny
B	24 x 7	Následující pracovní den	5 pracovních dnů
	5 x 10	3 pracovní dny	5 pracovních dnů

V případě poruchy, která pominula, a není možné identifikovat při prvotním výskytu její příčinu (neexistují logy, nejsou podklady od Objednatele) a potřeby monitoringu v delším časovém úseku, bude zadaný incident na helpdesku po vzájemné dohodě mezi Poskytovatelem a Objednatелеm převeden do specifické kategorie pro tento účel – kategorie „Odloženo“. V případě opakovaného výskytu bude incident znovu otevřen (k datu nahlášení) a řešen v souladu s dohodnutými SLA. Poskytovatel je povinen vyvinout aktivitu k identifikaci příčiny chyby již po prvním výskytu.

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

3.3 OSTATNÍ PODMÍNKY

Ostatní podmínky na poskytování základní podpory jsou:

1. Servisní výjezdy (práce a cestovní náklady) na území Jihomoravského kraje nebudou Poskytovatelem Objednateli účtovány (bezplatné plnění).
2. Legislativní úpravy systému v návaznosti na změny legislativy, vyhlášek a nařízení ČR a EU a zdravotních pojišťoven – v rámci paušální platby.



3. Poskytování součinnosti dalším poskytovatelům služeb zabezpečení provozu integrovaných systémů v rámci poskytování maintenance nebo základní podpory v rámci zabezpečení provozu.
4. V rámci provozu Systému bude v součinnosti Objednatele a Poskytovatele docházet k instalacím nových verzí SW, bezpečnostních a opravných balíčků systémového SW (OS, DB apod.) a obměna HW a komunikační infrastruktury („modernizované provozní prostředí“). Služby budou na Systém poskytovány i na modernizované provozní prostředí, pokud bude zajištěno ve vzájemné součinnosti s Poskytovatelem nebo nebudou v rozporu se standardními požadavky na chod Systému.



4 ÚROVEŇ POŽADOVANÝCH SLUŽEB

V následující tabulce je uvedena úroveň požadovaných služeb k jednotlivým částem dodávky:

Ozn.	Položka rozpočtu	Režim poskytování
1	FireWall s IPS pro ZZOS	10 x 5 V době, kdy ZZOS je primárním dispečinkem tak režim 24 x 7.
2	FireWall pro ochranu segmentů ZOS	10 x 5
3	L3 switche pro ZZOS	10 x 5 V době, kdy ZZOS je primárním dispečinkem tak režim 24 x 7.
4	Aplikační firewall pro IS ZOS	24 x 7
5	Systém analýzy bezpečnostních logů (SW)	10 x 5
6	Infrastruktura (HW) pro systém analýzy bezpečnostních logů (HW)	10 x 5
7	Systémový SW pro systém analýzy bezpečnostních logů (SW)	10 x 5
8	Úpravy IS ZOS	Pro lokalitu, ve které je aktuálně provozován systém IS ZOS (je primárním dispečinkem) režim 24 x 7. Pro záložní lokalitu, pokud v ní není provozován primární dispečink 10 x 5.
9	Konfigurace systému elektronické pošty pro zaznamenávání činnosti (logů) do systému analýzy bezpečnostních logů	10 x 5
10	Dvoufaktorová autentizace administrátorských VPN přístupů	24 x 7

Tabulka 2: Úroveň požadovaných služeb



5 MÍSTA PLNĚNÍ

Realizace předmětu plnění bude probíhat v následujících místech plnění:

Místo	Adresa	Předmět realizace
Zdravotnická záchranná služba Jihomoravského kraje, příspěvková organizace	Kamenice 798/1d, Brno PSČ: 625 00	Primární datové centrum ZZS JMK – návaznost na technologie umístěné v tomto DC a dodávka částí technologie. Poskytování servisních služeb pro dodané úpravy IS a technologie umístěné do této lokality.
Záložní zdravotnické operační středisko ZZS JMK a záložní datové centrum	HZS Lidická 61 602 00 Brno	Záložní zdravotnické operační středisko ZZS JMK a záložní datové centrum pro toto ZZOS, kde bude umístěna dodaná technologie ZZOS a které bude propojeno s primárním datovým centrem ZZS JMK. Poskytování servisních služeb pro dodané úpravy IS a technologie umístěné do této lokality.

Tabulka 3: Místa plnění



6 OSTATNÍ PODMÍNKY

Kvalita a záruky:

1. Kvalita služeb bude zcela odpovídat požadavkům kladeným na HW i SW ve shodě s touto Zadávací dokumentací.
2. Poskytovatel se bude zavazovat provádět služby v kvalitě odpovídající účelu této Smlouvy, obecně závazným předpisům a platným technickým normám.
3. Poskytovatel bude odpovídat za závady na HW produktu způsobené neodbornou obsluhou nebo údržbou pracovníky Poskytovatele, a to až do výše nákupní ceny produktu, na kterém vznikla škoda.
4. Poskytovatel nebude odpovídat za jakékoli škody vzniklé Objednateli, ani za neplnění nebo zpožděné plnění svých povinností vyplývajících ze Smlouvy, dojde-li k nim v důsledku působení vyšší moci. Působením vyšší moci se rozumí okolnosti vylučující odpovědnost podle Zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, zejména pak negativní vliv takové škody v době platnosti Smlouvy, nepředvídatelné události (živelná pohroma, průmyslová katastrofa, ozbrojený konflikt, revoluce nebo obdobná změna státního režimu), jejichž výskyt a vliv podstatně působí na plnění Smlouvy, aniž by tomuto vlivu Objednatel a/nebo Poskytovatel mohli s použitím veškerých jim právně dostupných a rozumně požadovatelných prostředků účinně zabránit.

Obnova dat, bezpečnost a pravidla pro update aplikace:

1. Poskytovatel nebude odpovědný za ztrátu nebo změnu dat při provozu počítačového systému Objednatele způsobenou používáním systému v rozporu s projektovou dokumentací. Případnou obnovu dat bude provádět Poskytovatel ze záloh, předaných mu Objednatелеm.
2. Poskytovatel upozorní Objednatele na případné změny v doporučených pravidlech pro zálohování a obnovu systému, která byla součástí projektové dokumentace Díla.
3. Objednatel se zaváže zachovat před provedením update serverové části aplikace předchozí funkční konfiguraci aplikace pro případ její opětovné potřeby.
4. Poskytovatel v plném rozsahu odpovídá za provádění patch-managementu serverů a mobilních zařízení.
5. Nové verze systému a aplikací budou Poskytovatelem předány Objednateli k ověření deklarované funkčnosti. Vlastní implementace nebo instalace bude provedena Poskytovatelem po odsouhlasení Objednatелеm. Toto se netýká odstranění závad v rámci plnění základní podpory.

Servis vybavení prováděný pracovníky Objednatele:

1. Pracovníkům Objednatele bude umožněno provádět drobné opravy závad vybavení vlastními silami při dodržení všech závazných podmínek a ustanovení jakož i veškerých pracovních postupů a doporučení stanovených Poskytovatelem.
2. Pracovník Objednatele bude povinen vyžádat si souhlas Poskytovatele v každém případě, kdy nebude zcela jisté, zda bude oprávněn provést danou opravu vlastními silami a současně si vyžádat doporučení vhodného postupu provedení opravy. Souhlas Poskytovatele i jím doporučený pracovní postup musí být zaevidován v helpdesku, provozovaném Poskytovatelem.
3. Stejně tak veškeré informace o zjištěných závadách a provedených opravách (vč. sériových čísel měněných komponent) bude Objednatel povinen řádně evidovat prostřednictvím helpdesku, provozovaného Poskytovatelem.



4. Za opravy provedené pracovníky Objednatele neponese Poskytovatel žádnou zodpovědnost a na tyto opravy nebude poskytovat žádné záruky. Poskytovatel dále neponese žádnou zodpovědnost za jakékoli závady nebo škody, způsobené pracovníky Objednatele při provádění oprav vybavení. Tyto závady nebude možné považovat za chyby informačního systému a případné odstranění těchto závad Poskytovatelem bude placenou službou.

KONEC ZÁKLADNÍ ČÁSTI DOKUMENTU



Příloha č. 2 – Kalkulace cen

Položka	Cena v Kč bez DPH	DPH	Cena v Kč vč. DPH
Zajištění služeb servisní podpory za 1 kalendářní čtvrtletí	176 250,- Kč	37 012,50 Kč	213 262,50 Kč
Zajištění služeb servisní podpory za 1 kalendářní rok	705 000,- Kč	148 050,- Kč	853 050,- Kč
Cena celkem za zajištění služeb servisní podpory za 4 roky	2 820 000,- Kč	592 200,- Kč	3 412 200,- Kč