

## Část 3

# SERVISNÍ SMLOUVA

### Smluvní strany

#### Středočeský kraj

se sídlem: Praha 5, Zborovská 11, PSČ 15021  
zastoupený: Miloš Petera, hejtman Středočeského kraje  
Ing. Zuzana Moravčíková, náměstkyně hejtmána pro oblast investic a veřejných zakázek  
IČ: 70891095  
bankovní spojení: PPF banka, a.s.  
číslo běžného účtu: 4440009090/0600  
číslo projektového účtu č. 4440000344/6000  
na straně jedné (dále jen „**Objednatel**“)  
**a**

[ ] DOPLNÍ UCHAZEČ

IČO: [ ] DOPLNÍ UCHAZEČ

se sídlem [ ] DOPLNÍ UCHAZEČ

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném [ ] DOPLNÍ UCHAZEČ, oddíl [ ] DOPLNÍ UCHAZEČ, vložka [ ] DOPLNÍ UCHAZEČ

jednající [ ] DOPLNÍ UCHAZEČ

[ ] DOPLNÍ UCHAZEČ

bankovní spojení: [ ] DOPLNÍ UCHAZEČ

číslo účtu: [ ] DOPLNÍ UCHAZEČ

na straně druhé (dále jen „**Zhotovitel**“ nebo „**Dodavatel**“)

### Preambule:

Tato smlouva navazuje na smlouvu o dílo ze dne ..., číslo smlouvy objednatele ... číslo smlouvy zhotovitele ... (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 ve Smlouvě o dílo.

Je-li v této smlouvě použita formulace „4 hod“, je tím míněna kategorie servisních služeb dle bodu 1.2. Přílohy č. 3 této smlouvy (dále jen „4 hod“)

Konečným uživatelem předmětu plnění dle této smlouvy je Zdravotnická záchranná služba Středočeského kraje, příspěvková organizace Objednatele (dále jen „Uživatel“). Objednatel prohlašuje, že Uživatel je oprávněn jednat ve věcech technických v rámci předmětu plnění této smlouvy stejně, jako by se jednalo o Objednatele.

## **I. 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 (Specifikace Díla je popsána v Příloze č. 1 a Příloze č. 2 této Smlouvy. Přílohy č. 1 a 2 jsou identické s Přílohami č. 1 a 2 Smlouvy o dílo.)

Odborné činnosti zahrnují zejména:

a) Servisní (technickou) podporu dodaného Díla – detailní popis služeb je uveden v příloze č. 3 této Smlouvy.

b) Pravidelnou údržbu, profylaxi 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. 3 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 Dílo je financováno 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 Středočeského kraje“ (registrační číslo CZ.....) (dále též „projekt“) a v této souvislosti se zavazují dodržovat veškeré požadavky a podmínky, které se k IOP vztahují, se kterými se před podpisem této smlouvy seznámily.

1.4 Předmět plnění dle této smlouvy není způsobilým výdajem projektu a bude plně hrazen z prostředků Objednatele.

## **II.**

## 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 a místech plnění Uživatele dle smlouvy o dílo

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

## III. SERVISNÍ POHOTOVOST

3.1 Servisní pohotovost bude prováděna v režimu 24/7/365 (tj. nonstop). 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.

## IV. TECHNICKÁ PODPORA

4.1 Bude prováděna na základě požadavků Uživatele, ve výjimečných situacích na základě rozhodnutí Poskytovatele, ale pouze v situaci, kdy by neprovedení Servisního zásahu přímo ohrozilo funkci Systému Uživatele. 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. 3 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 Uživatelem 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. 3 této Smlouvy a jsou pro Poskytovatele závazné.

4.3 Klasifikace vad a incidentů je uvedena v kapitole 1.1 Přílohy č. 3 této servisní smlouvy.

4.4 Způsob nahlašování, realizace Servisních zásahů

4.4.1 Servisní zásah je nahlášen Uživatelem do systému ServiceDesk. ServiceDesk je dostupný na webových stránkách Poskytovatele, na adrese uvedené v Příloze č. 5 této Smlouvy. Uživatele stanoví klasifikaci vady dle čl. 4.3 této smlouvy. Ve výjimečných případech mohou být závady nahlášovány telefonicky na tel. čísle uvedeném v Příloze č. 5 této Smlouvy, musí však být dodatečně potvrzeny emailem na adresu uvedenou v Příloze č. 5 této Smlouvy.

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 Uživateli následovně:

i. V případě že činnost byla vykonávána v objektu Uživatele, podpisem Poskytovatele a Uživatele řádně vyplněného Předávacího protokolu. Podpis Předávacího Protokolu je zároveň považováno za převzetí Uživatelem.

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 ServiceDesku uvedenou v Příloze č. 5 této Smlouvy. Pokud se Uživatel ve lhůtě do konce následujícího pracovního dne 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 Uživatelem.

## V. CENA

5.1. Objednatel 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 [\_\_\_\_\_] DOPLNÍ UCHAZEČ Kč bez DPH (slovy: [\_\_\_\_\_] DOPLNÍ UCHAZEČ korun českých), samostatná výše DPH [\_\_\_\_\_] DOPLNÍ UCHAZEČ 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)

.....  
[\_\_\_\_\_] DOPLNÍ UCHAZEČ

.....  
[\_\_\_\_\_] DOPLNÍ UCHAZEČ

.....  
[\_\_\_\_\_] DOPLNÍ UCHAZEČ

Cena za servisní pohotovost dle čl. 3 této smlouvy (za 12 měsíců služby)

.....  
[\_\_\_\_\_] DOPLNÍ UCHAZEČ

.....  
[\_\_\_\_\_] DOPLNÍ UCHAZEČ

.....  
[\_\_\_\_\_] DOPLNÍ UCHAZEČ

Cena za technickou podporu čl. 4 této smlouvy (za 12 měsíců služby)

.....  
[ ] DOPLNÍ UCHAZEČ

.....  
[ ] DOPLNÍ UCHAZEČ

.....  
[ ] DOPLNÍ UCHAZEČ

Celková cena za celý předmět plnění (za 12měsíců služby)

.....  
[ ] DOPLNÍ UCHAZEČ

.....  
[ ] DOPLNÍ UCHAZEČ

.....  
[ ] DOPLNÍ UCHAZEČ

Celková cena za celý předmět plnění (za kalendářní čtvrtletí)

.....  
[ ] DOPLNÍ UCHAZEČ

.....  
[ ] DOPLNÍ UCHAZEČ

.....  
[ ] DOPLNÍ UCHAZEČ

Celková cena za celý předmět plnění (za 5 let služby)

.....  
[ ] DOPLNÍ UCHAZEČ

.....  
[ ] DOPLNÍ UCHAZEČ

.....  
[ ] DOPLNÍ UCHAZEČ

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 Uživatelem odsouhlasený a potvrzený výkaz provedených činností. Faktura vystavená Poskytovatelem je splatná do 30kalendářních dnů od jejího doručení Příjemci.

5.6 Faktury adresované Uživateli 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 Uživateli. 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 Uživatel v prodlení s placením ceny Díla. Lhůta splatnosti se počítá ode dne doručení opravené faktury Uživateli. Není-li faktura ve lhůtě 10 pracovních dní vrácená, platí, že s ní Příjemci souhlasí.

## **VI. 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 či B 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 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 za každou započatou hodinu prodlení.

6.5 Ustanovením o smluvních pokutách není dotčeno právo Uživatele na náhradu škody.

## **VII. SPOLEČNÁ USTANOVENÍ**

7.1 Poskytovatel se zavazuje respektovat a dodržovat pokyny Uživatele.

7.2 Uživatel 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 Uživatel se zavazuje spolupracovat s Poskytovatelem a poskytovat mu veškerou nutnou součinnost potřebnou pro řádné poskytování Služeb podle této Smlouvy. Uživatel je povinen informovat Poskytovatele o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro plnění této Smlouvy.

7.4 Pokud Uživatel neposkytne součinnost definovanou v článku 7.3 této Smlouvy, má Poskytovatel právo požadovat od Uživatele posunutí stanovených termínů o čas, po který nemohl Poskytovatel pracovat na plnění předmětu dle této smlouvy. Uživatel je povinen takovému požadavku vyhovět.

7.5 Uživatel 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 Uživatele s poskytnutím součinnosti, které by podmiňovalo plnění Poskytovatele;
- (ii) okolnosti vylučující odpovědnost,



kteřá by mohla mít jakýkoli dopad na termíny poskytování Služeb, má Poskytovatel povinnost o této překážce Uživatele písemně informovat, a to nejpozději do pěti (5) kalendářních dnů od okamžiku, kdy se tato překážka vyskytlá. Pokud Poskytovatel Uživatele 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 Uživatele). 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 Uživatele.

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. Pověřené osoby Poskytovatele s kontaktními údaji jsou uvedeny v Příloze č. 5 této Smlouvy, pověřené osoby Objednatele s kontaktními údaji jsou uvedeny v Příloze č. 6 této Smlouvy.

7.10 Písemné oznámení o změnách výše uvedených kontaktních telefonních čísel Poskytovatele nebo webové adresy se systémem ServiceDesk předá poskytovatel Uživateli 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 Uživatele a postupovat v souladu s jeho pokyny. V případě nevhodných pokynů Příjemce je Poskytovatel povinen na nevhodnost těchto pokynů Uživatele písemně upozornit. V opačném případě nese Poskytovatel zejména odpovědnost za vady a za škodu, které v důsledku nevhodných pokynů Uživatele Poskytovateli nebo třetím osobám vznikly.

7.12 Místem plnění jsou veškerá pracoviště dle přílohy č. 1 této smlouvy.

7.13 Způsobí-li Poskytovatel nebo jeho subdodavatelé Uživateli 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 Uživateli nebo třetím osobám, a to na částku ve výši alespoň 50 mil. Kč.

7.14 Zhotovitel dodrží ustanovení § 147a odst. 4 zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů týkající se subdodavatelů.

## **VIII. 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 Etapy I 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 2025. Po tuto dobu je dodavatel povinen umožnit osobám oprávněným k výkonu kontroly projektů provést kontrolu dokladů souvisejících s plněním této smlouvy.

8.5 Jestliže se některé ustanovení této Smlouvy ukáže jako neplatné, neúčinné nebo nevykonatelné, nebude tím dotčena platnost ani účinnost Smlouvy jako celku ani jejích zbývajících ustanovení. V takovém případě smluvní strany změní nebo přizpůsobí takové neplatné, neúčinné nebo nevykonatelné ustanovení písemnou formou tak, aby bylo dosaženo úpravy, které odpovídá účelu a úmyslu stran v době uzavření této Smlouvy, která je hospodářsky nejbližší neplatnému, neúčinnému nebo nevykonatelnému ustanovení, popřípadě podniknou jakékoliv další právní kroky

vedoucí k realizaci původního účelu takového ustanovení.

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.

8.7 Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené v této smlouvě nepovažují za obchodní tajemství a udělují svolení k jejich užití a zveřejnění bez stanovení jakýchkoli dalších podmínek.

8.8 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.

8.9 Uživatel prohlašuje, že seznámil s právy a povinnostmi vyplývajících z této smlouvy pro Uživatele a ten bude ve věcech technických činit v souladu s touto smlouvou, jako by se jednalo o Objednatele.

8.10 Tato smlouva je vyhotovena v pěti (5) stejnopisech, z nichž všechny mají platnost originálu. Objednatel obdrží tři (3) stejnopisy a poskytovatel obdrží dva (2) stejnopisy.



8.11 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 člancích této smlouvy připojují pověření zástupci obou smluvních stran své vlastnoruční podpisy.

8.12 Smlouva byla schválena usnesením Rady Středočeského kraje č. .... ze dne ....

**Přílohy:**

Příloha č. 1 Projektová dokumentace Objednatele

Příloha č. 2 Popis technického řešení předmětného díla a licenční podmínky Zhotovitele Díla

Příloha č. 3 Servisní podmínky

Příloha č. 4 Součinnost Objednatele požadovaná Poskytovatelem

Příloha č. 5 Oprávněné osoby Zhotovitele, seznam klíčových pracovníků a kontaktní údaje pro hlášení vad

Příloha č. 6 Oprávněné osoby Objednatele

Příloha č. 7 Seznam subdodavatelů Poskytovatele

V Praze dne \_\_\_\_\_

V \_\_\_\_\_ dne \_\_\_\_\_

Za Objednatele

Za Dodavatele

.....  
Ing. Zuzana Moravčíková,  
náměstkyně hejtmana  
pro oblast investic a veřejných zakázek

## PŘÍLOHY

### Příloha č. 1:

#### Projektová dokumentace Objednatele

*Doplní uchazeč, Příloha č. 1 servisní smlouvy je identická s Přílohou č. 1 Smlouvy o dílo.*

### Příloha č. 2:

#### Popis technického řešení předmětného díla a licenční podmínky Poskytovatele

*Doplní uchazeč, Příloha č. 2 Servisní smlouvy je identická s Přílohou č. 2 Smlouvy o dílo.*

### Příloha č. 3:

#### Servisní podmínky

##### 1.1. Servisní podmínky

*Tato kapitola je současně také přílohou Servisní smlouvy.*

V této kapitole jsou detailně popsány požadavky a parametry servisních služeb požadované poskytovat ze strany poskytovatele servisních služeb min. po dobu udržitelnosti projektu.

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 pro poskytování servisních služeb**

## 1.2. Kategorizace incidentů

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

Kategorie	Popis
<b>A</b>	Situace, kdy IS nebo část IS není zcela funkční, neumožňuje práci uživatelů se systémem a nelze používat pro podporu procesů ZZS SČK. 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>B</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.
<b>C</b>	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.
<b>REQ</b>	Požadavek na služby, které nejsou chápány jako vada IS nebo jeho části.

**Tabulka 2: Kategorie incidentů**

## 1.3. Kategorizace servisních služeb

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

Kategorie	Popis
<b>Záruka</b>	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.
<b>Maintenance</b>	Poskytování služeb maintenance nad rámec běžné záruky tj. přístup k opravným balíčkům (poskytování aktualizací a nových verzí Softwarových produktů), patchům (poskytování opravných patchů nutných pro bezchybný chod Softwarových produktů) a nutným úpravám na základě legislativních změn, apod. Maintenance je poskytována na HW komponenty a SW řešení, které jsou dodány v rámci projektu a jedná se o HW a SW nevyrobené či nevyvinuté Poskytovatelem. Poskytovatel tyto komponenty a SW pořídil od 3. Strany.
<b>24 hod</b>	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).
<b>4 hod</b>	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).
<b>30 min</b>	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
<b>Maintenance</b>	2 prac. Dny	4 prac. Dny	4 prac. Dny	15 prac. Dnů	15 prac. Dnů	Po dohodě
<b>24 hod</b>	24 hod	2 kal. Dny	Následující prac. Den	4 prac. Dny	2 prac. Dny	Po dohodě
<b>4 hod</b>	4 (6) hodiny	12 (24) hodiny	8 (12) hod	2 prac. Dny	2 prac. Dny	Po dohodě
<b>30 min</b>	30 (60) minut	2 (3) hodiny	12 hodin	2 Dny	2 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.

#### 1.4. Úroveň služeb pro jednotlivé dílčí části

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

Označení	Položka	Kategorie služeb
<b>Sál pro operační řízení</b>		
OS-07	Stoly pro dispečery	Záruka
OS-08	Projekční systém	Záruka
OS-09	Síťová tiskárna pro sál	Záruka
<b>Technologické zázemí</b>		
PR-02	Virtualizovaný desktop pro OŘ	30 min
PR-05	Operátorské pracoviště hybridní	24 hod
DC-05	Rackové skříně 19" 800*1000 (45U)	Záruka
EN-02	UPS	Záruka
DC-07	Síťové prvky (mimo NSPTV)	Záruka
EN-03	Dohledové systémy	Záruka
<b>Radiová síť PEGAS</b>		
DR-01	Integrace sítě PEGAS	24 hod
DR-03	Pevné radiostanice 3G	Záruka
DR-04b	Ruční radiostanice s kitem	Záruka
<b>Telefonie</b>		
VS-01	IP telefony	Záruka
OB-01	Pobočková ústředna OŘ	4 hod
OB-02	Nahrávání (všechny kanály OŘ)	24 hod
OB-03	Příčka – PBX OŘ objektová ústředna	24 hod
<b>Výjezdové základny a vozidla</b>		
VS-02	WIFI	Záruka
VT-01	Vozidlové GPS	Záruka
VT-05	Navigační přístroj	24 hod
<b>Informační systémy</b>		
IS-01	HW kompletně	4 hod
IS-02	Databáze, virtualizace, replikace SW	Maintenance
IS-03	Informační systém – vývoj a integrace	30 min

Označení	Položka	Kategorie služeb
IS-03a	Informační systém – integrace s NIS IZS	4 hod
IS-03b	Software pro administraci disp. aplikací	Maintenance
IS-05	Integrace telefonie	24 hod
<b>Ostatní individuální úpravy</b>		
DR-07	Centralizace analogového radiového spojení	24 hod
	Publicita - trvalá informační deska, billboard	Záruka

**Tabulka 5: Základní části předmětu plnění**

### 1.5. Doplnující požadavky na servisní služby

Zadavatel má následující doplňující požadavky na a servisní služby:

- Poskytovatel služeb zajistí jednotný systém hotline
  - A. s elektronickým přístupem přes síť internet
  - B. s kontaktním telefonním číslem
  - C. 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 uvede popis způsobu poskytování servisních služeb.

## Příloha č. 4:

### Součinnost Objednatele požadovaná Poskytovatelem

Seznam požadavků Uchazeče na součinnost Objednatele:

Č. požadavku	Požadovaná součinnost	Poznámky
Č. požadavku	Požadovaná součinnost	Poznámky
Č. požadavku	Požadovaná součinnost	Poznámky
Č. požadavku	Požadovaná součinnost	Poznámky

## **Příloha č. 5 Oprávněné osoby Zhotovitele, seznam klíčových pracovníků a kontaktní údaje**

## **Příloha č. 6 Oprávněné osoby Objednatele**

## **Příloha č. 7 Seznam subdodavatelů Poskytovatele**