Název projektu:	**„Jednotná úroveň IS OŘ a modernizace technologií pro příjem tísňového volání ZS IZS"**
Registrační číslo projektu:	**CZ.1.06/3.4.00/11.07890**
Název veřejné zakázky:	**„Jednotná úroveň IS OŘ a modernizace technologií pro příjem tísňového volání ZS IZS – Dodávka technologie 2"**

Servisní smlouva

uzavřená dle ustanovení § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku
Číslo smlouvy Zhotovitele: WP- 23-2015
Číslo smlouvy Vedlejšího účastníka: 34112015

Smluvní strany

Zdravotnická záchranná služba Plzeňského kraje, příspěvková organizace
Se sídlem: Klatovská třída 2960/200i, 301 00 Plzeň
Zastoupený: **MUDr. Pavel Hrdlička**, ředitel
E-mail: info@zzspk.cz
IČO: 45333009
DIČ: CZ45333009
Číslo účtu: 772559293/0300

(dále jen „objednatel/příjemce")

a

Vedlejší účastník (zadavatel veřejné zakázky „Jednotná úroveň IS OŘ a modernizace technologií pro příjem tísňového volání ZS IZS – Dodávka technologie 2)
Plzeňský kraj
Se sídlem: Škroupova 18, 306 13 Plzeň
Zastoupený: **Václavem Šlajsem**, hejtmanem
K podpisu je oprávněna: **Ing. Milena Stárková**, členka Rady Plzeňského kraje pro oblast zdravotnictví na základě usnesení Rady PK č. 3807/15 ze dne 24. 08. 2015
IČO: 70890366
DIČ: CZ70890366

a

Notes CS a.s.
Se sídlem: Turkova 1001, 149 00 Praha 4
Zastoupený: Danielem Lukavským, předsedou představenstva
Zapsaná v obchodním rejstříku: vedeném u Městského soudu v Praze v oddíle B, číslo vložky 6293
IČO: 26140161
DIČ: CZ26140161
Bankovní spojení: UniCredit Bank
Číslo účtu: 8114747002/2700

(dále jen „poskytovatel")

uzavřely níže uvedeného dne, měsíce a roku tuto smlouvu

(dále jen „smlouva")

PREAMBULE

Tato smlouva navazuje na Smlouvu o dílo, ev. číslo smlouvy objednatele: 34102015, ev. číslo smlouvy zhotovitele: WP-22-2015, ze dne -1-10-2015.
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.
Pro části Díla označené kategorií služeb „Záruka", budou poskytovány služby dle podmínek stanovených Smlouvou o dílo, přičemž jsou uvedeny i v příloze č. 1 této servisní smlouvy.

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 uzavřené na základě výsledku veřejné zakázky „Jednotná úroveň IS OŘ a modernizace technologií pro příjem tísňového volání ZS IZS – Dodávka technologie 2". 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.

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

2. PRAVIDELNÁ ÚDRŽBA

2.1 Pravidelná údržba (maintenance) je realizována poskytovatelem v uvedeném rozsahu v pravidelném intervalu 1x 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

3.1 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 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://zzs.notes.cz. Příjemce stanoví klasifikaci vady dle čl. 4.3 této smlouvy. Ve výjimečných případech mohou být závady nahlašovány telefonicky na tel. čísle +420 605 200 980, musí však být dodatečně potvrzeny emailem na adresu projectzzspk@notes.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:

a) V případě, že činnost byla vykonávána v objektu Příjemce, podpisem Poskytovatele a Zadavatele řádně vyplněného Předávacího protokolu. Podpis Předávacího Protokolu je zároveň považován za převzetí Příjemcem.

b) 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 Příjemce - e-mail: petr.jachim@zzspk.cz (Ing. Petr Jáchim), 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 **660 000** Kč bez DPH (slovy **šest set šedesát tisíc korun českých)**, samostatná výše DPH **138 600** 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)	48 000	10 080	58 080
Cena za servisní pohotovost dle čl. 3 této smlouvy (za 12 měsíců služby)	48 000	10 080	58 080
Cena za technickou podporu čl. 4 této smlouvy (za 12 měsíců služby)	36 000	7 560	43 560
Celková cena za celý předmět plnění (za 12 měsíců služby)	132 000	27 720	159 720
Celková cena za celý předmět plnění (za kalendářní čtvrtletí)	33 000	6 930	39 930

Celková cena za celý předmět plnění (za 5 let služby)	660 000	138 600	798 600

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 Příjemce 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 1.000 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 1.000 Kč 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 (ZZS PK).

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. 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:

a) prodlení Příjemce s poskytnutím součinnosti, které by podmiňovalo plnění Poskytovatele;

b) vyšší moc či jiná okolnost vylučující odpovědnost Poskytovatele, která 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. Vlastimil Stehlík
tel.: 377 672 153, e-mail: vlastimil.stehlik@zzspk.cz

Pověřenou osobou Příjemce ve věcech technických je: Ing. Petr Jáchim
tel: 377 672 107, e-mail: petr.jachim@zzspk.cz

Pověřenou osobou Poskytovatele ve věcech smluvních je: William Pešek

mobil: 605 246 192, tel: 272 019 554, e-mail: wpesek@notes.cz

Pověřenou osobou Poskytovatele ve věcech technických je: Petra Brvnišťanová

mobil: 731 412 619, tel: 272 019 552, e-mail: pbrvnistanova@notes.cz

Webová adresa systému ServiceDesk Poskytovatele: https://zzs.notes.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 700.000,- Kč bez DPH.

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. PŘEDČASNÉ UKONČENÍ SMLOUVY

8.1 Dohoda o ukončení smlouvy

8.1.1 Smluvní strany jsou oprávněny uzavřít písemnou Dohodu o ukončení smlouvy v případě, že nastanou okolnosti, které brání dalšímu řádnému plnění smluvních závazků některou ze smluvních stran. Dohoda o ukončení smlouvy musí obsahovat zejména důvody ukončení a způsob úplného vypořádání vzájemných práv a závazků mezi smluvními stranami.

8.2 Výpověď smlouvy ze strany Příjemce

8.2.1 Příjemce je oprávněn písemně vypovědět tuto smlouvu v případě, že na straně Poskytovatele jsou dány závažné důvody, které brání v plnění jeho závazků plynoucích mu z této smlouvy. Za závažné důvody se pro účely této smlouvy považuje, pokud:

a) poskytovatel neplní povinnosti a závazky plynoucí z této smlouvy či z jiných předpisů Integrovaného operačního programu, ač byl na tuto skutečnost příjemcem písemně upozorněn;

b) se poskytovatel dopustí jednání, které může mít za následek sankci ze strany kontrolních orgánů, poskytovatele dotace, či vznik jiné škody;

c) se poskytovatel dopustí jednání, které může ohrozit či poškodit dobré jméno projektu, jméno dodavatele dotace či příjemce nebo Plzeňského kraje, či jiným způsobem narušit řádný průběh realizace projektu.

8.2.2 Příjemce je rovněž oprávněn písemně vypovědět tuto smlouvu v případě, že není trvale schopen platit poskytovateli platbu za služby z důvodu ztráty dotace, předčasného ukončení projektu nebo z jiných obdobných důvodů.

8.3 Forma výpovědi a výpovědní doba

8.3.1 Výpověď musí být učiněna písemně s přesným vymezením důvodů výpovědi a musí být doručena druhé smluvní straně. Výpovědní doba činí 1 měsíc a počíná běžet 1. dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně.

8.4 Odstoupení od smlouvy ze strany příjemce

8.4.1 Příjemce je oprávněn od smlouvy odstoupit, pokud:

a) poskytovatel závažným způsobem smlouvu poruší, a to např. zaviněným prodlením s plněním zakázky trvajícím déle než 1 měsíc, vykazováním neexistujících plnění, finančními nesrovnalostmi, které neobjasní neprodleně po jejich zjištění, jednáním odporujícím poctivému obchodnímu styku a dobrým mravům;

b) plnění poskytovatele neodpovídá kvalitě nebo rozsahu touto smlouvou sjednaných a poskytovatel ani přes písemné upozornění příjemce neučiní nápravu ve stanoveném termínu;

c) poskytovatel ztratí způsobilost či předpoklady pro plnění předmětu této smlouvy.

8.4.2 Odstoupení od smlouvy musí být učiněno písemně s přesným vymezením důvodů odstoupení a musí být doručeno poskytovateli. Právní účinky odstoupení nastávají dnem doručení písemného odstoupení poskytovateli.

8.5 Vzájemné vypořádání závazků v případě předčasného ukončení smlouvy

8.5.1 Poskytovatel je povinen předložit příjemci ke dni předčasného ukončení smlouvy závěrečné vyúčtování služeb dosud nevyúčtovaných, které byly z jeho strany dle této

smlouvy řádně, včas a v požadované kvalitě a rozsahu poskytnuty a dokončeny, a to nejpozději do 10 dnů ode dne předčasného ukončení smlouvy.

8.5.2 Příjemce je povinen poskytovateli doplatit platbu za služby, pokud celková hodnota platby za služby, na jejíž úhradu vznikl poskytovateli nárok, převyšuje celkovou výši částí platby za služby poskytovatelem přijatých; výši této úhrady je však příjemce oprávněn pokrátit formou započtení o veškeré případné nároky plynoucí vůči poskytovateli z této smlouvy (sankce, škoda apod.).

9. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

9.1 Plnění dle této Smlouvy bude poskytováno po dobu 5 let, přičemž bude zahájeno od data předání a akceptace posledního dílčího plnění v souladu s Přílohou č. 3 Smlouvy o dílo: Časový harmonogram.

9.2 Tato smlouva nabývá účinnosti okamžikem závěrečného předání a převzetí díla dle Smlouvy o dílo.

9.3 Tuto smlouvu lze měnit pouze písemnou formou a to na základě písemných dodatků, které budou číslovány vzestupně počínaje číslem 1.

9.4 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 povinou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou zboží nebo služeb z veřejných výdajů.

9.5 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 31. 12. 2030. Po tuto dobu je poskytovatel povinen umožnit osobám oprávněným k výkonu kontroly projektů provést kontrolu dokladů souvisejících s plněním této smlouvy.

9.6 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 nevykonavatelnost.

9.7 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 § 504 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

9.8 Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené v této smlouvě nepovažují za obchodní tajemství ve smyslu § 504 občanského zákoníku a udělují svolení k jejich užití a zveřejnění bez stanovení jakýchkoli dalších podmínek.

9.9 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.

9.10 Poskytovatel souhlasí s tím, aby Servisní smlouva uzavřená na tuto veřejnou zakázku, včetně případných dodatků, byla za účelem provádění zásady transparentnosti uveřejněna na profilu zadavatele Plzeňského kraje, a to na URL adrese https://ezak.cnpk.cz/contract_display_3618.html v detailu veřejné zakázky.

9.11 Tato smlouva je vyhotovena v pěti stejnopisech, z nichž všechny mají platnost originálu. Poskytovatel a příjemce obdrží po jednom vyhotovení a vedlejší účastník Plzeňský kraj obdrží tři vyhotovení smlouvy.

9.12 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.

Nedílnou součástí této smlouvy jsou následující přílohy:
Příloha č. 1: Specifikace služeb dle této servisní smlouvy
Příloha č. 2: Seznam pracovišť
Příloha č. 3: Technická specifikace

V Plzni, dne - 1 -10- 2015

ZDRAVOTNICKÁ ZÁCHRANNÁ SLUŽBA PLZEŇSKÉHO KRAJE
Klatovská tř. 260 2001, 301 00 Plzeň
ŘEDITEL
IČ: 45333009, DIČ: CZ45333009

MUDr. Pavel Hrdlička, ředitel ZZS PK
(příjemce)

V Praze, dne 30.9.2015

Notes CS a.s.
Türkova 1001, 149 00 Praha 4
IČO: 26140161
DIČ: CZ26140161
- 1 -

Daniel Lukavský, předseda představenstva
Notes CS a.s. (poskytovatel)

V Plzni, dne - 1 -10- 2015

PLZEŇSKÝ KRAJ

Ing. Milena Stárková
členka Rady Plzeňského kraje pro oblast zdravotnictví
na základě usnesení Rady PK č. 3807/15 ze dne 24. 08. 2015
(vedlejší účastník)

Příloha č. 1: Specifikace služeb dle této servisní smlouvy

Specifikace služeb dle servisní smlouvy

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 o 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.

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 PK. 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.

1.2 Kategorizace servisních služeb

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

Kategorie	Popis

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).

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

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
	Radiová síť PEGAS	
DR-01	Integrace sítě PEGAS	záruka
	Informační systémy	
IS-04	Zálohování	24 hod
IS-14	Jiné specifické úpravy IS pro OŘ	24 hod
IS-15	Jiné technologické doplnění IS	24 hod

1.4 Doplňující požadavky na servisní služby

Zadavatel má následující doplňující požadavky na 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.

1.5 Seznam zkratek 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)

Příloha č. 2: Seznam pracovišť

Seznam pracovišť ZZS PK k 1. 3. 2015

Územní pracoviště (Okres)	Výjezdová stanoviště
Plzeň - město	Klatovská třída 2960/200i, 301 00 Plzeň
	ul. U seřadiště 196, 326 00 Plzeň
Plzeň - sever	vojenský útvar 4128, 330 21 Plzeň - Líně
	ul. Lidická 27, 305 33 Plzeň
	ul. Manětín 159, 331 62 Manětín
	ul. Manětínská 493, 331 41 Kralovice
Plzeň - jih	ul. Hradecká 783, 331 01 Stod
	ul. Budějovická 430, 335 01 Nepomuk
	Vlčice 66, 336 01 Blovice
	ul. Sedláčkova 553, 334 01 Přeštice
Rokycany	ul. V. Nového 145, 337 01 Rokycany
	nám. K. Štemberka 242, 338 28 Radnice
Tachov	ul. Sokolovská 1922, 347 01 Tachov
	ul. Bezdružická 274, 348 01 Planá u M. Lázní
	ul. Alešova 555, 349 01 Stříbro
	ul. Plzeňská 51, 349 52 Konstantinovy Lázně
Domažlice	ul. U nemocnice 47, 334 01 Domažlice
	ul. Čečínská 12, 345 26 Bělá nad Radbůzou
Klatovy	ul. Pod nemocnicí 790, 339 01 Klatovy
	ul. Petra Bezruče 158, 340 22 Nýrsko
	Klostermanovo náměstí 26, 340 04 Železná Ruda
	ul. Blatenská 311, 341 01 Horažďovice
	ul. Pod nemocnicí 116, 342 01 Sušice
	Modrava 61, 341 92 Modrava

Příloha č. 3: Technická specifikace

Dodavatel bude poskytovat služby dle Servisní smlouvy plně v souladu s přílohou č. 1 Servisní smlouvy *„Specifikace služeb dle této servisní smlouvy"*.

Dodavatele služeb zajistí jednotný systém hotline

- s elektronickým přístupem přes síť internet
- s kontaktním telefonním číslem
- poskytující informace o změnách v incidentech/požadavcích Objednateli emailem

Webová adresa systému ServiceDesk, kontaktní telefonní číslo a e-mail jsou specifikovány v článku 4.4.1 této Servisní smlouvy.

- 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.