



Příloha č.2b

## Servisní smlouva

dle § 1746 odst. 2 a § 2586 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve snění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“)

**Číslo smlouvy objednatele 1502**

### Smluvní strany

|                   |                                                                                                                                                                                               |
|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Objednatel</b> | <b>Zdravotnická záchranná služba Královéhradeckého kraje</b><br>příspěvková organizace zapsaná v obchodním rejstříku pod spisovou značkou<br>Pr 829 vedená u Krajského soudu v Hradci Králové |
| IČO               | 48145122                                                                                                                                                                                      |
| se sídlem         | Hradecká 1690/2A, 500 12 Hradec Králové                                                                                                                                                       |
| zástupce          | MUDr. Libor Seneta, ředitel                                                                                                                                                                   |
| bankovní spojení  | ████████████████████████████████████████████████████████████████████████████████                                                                                                              |
| číslo účtu        | ████████████████████                                                                                                                                                                          |

*dále jako „objednatel“ a*

|                     |                                                                                                                                  |
|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Poskytovatel</b> | <b>Aricoma Systems a.s.</b><br>společnost zapsaná v obchodním rejstříku u rejstříkového soudu v Ostravě<br>oddíl B, vložka 11012 |
| se sídlem           | Hornopolská 3322/34, 702 00 Ostrava                                                                                              |
| IČO                 | 04308697                                                                                                                         |
| DIČ                 | CZ04308697                                                                                                                       |
| zástupce            | Ing. Jaroslav Dvořák, člen představenstva                                                                                        |
| bankovní spojení    | ████████████████████████████████████████████████████████████████████████████████                                                 |
| číslo účtu          | ████████████████████                                                                                                             |

dále jen „poskytovatel“ na straně druhé; objednatel a poskytovatel dále také jako „smluvní strany“

### Článek 1 Úvodní ustanovení



1. Tato smlouva je uzavírána smluvními stranami na základě výsledku zadávacího řízení veřejné zakázky zadávané objednatelem a nazvané **„Kybernetická bezpečnost informačních a komunikačních technologií ZZS KHK - ochrana před škodlivým kódem**, která byla uveřejněna ve Věstníku veřejných zakázek pod evidenčním číslem Z2024-024422 (dále jen „veřejná zakázka“), a to za účelem poskytování služeb v souvislosti s přípravou a realizací projektu s názvem **„Kybernetická bezpečnost IS Zdravotnické záchranné služby Královéhradeckého kraje**“, reg. číslo CZ.06.01.01/00/22\_003/0000037.
2. Tato smlouva navazuje na smlouvu o dílo (dále jen „smlouva o dílo“) uzavřenou mezi smluvními stranami na základě veřejné zakázky. Tam, kde tato smlouva zmiňuje dílo, je míněn předmět plnění dle smlouvy na dodávku, tedy 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 ve znění pozdějších předpisů (dále jen ZKB) pro zabezpečení IS provozovaných objednatelem.
3. Poskytovatel prohlašuje, že je plně způsobilý k řádnému a včasnému provádění služeb dle této smlouvy, že se detailně seznámil s rozsahem a povahou předmětu smlouvy, a to tak že jsou mu známy veškeré relevantní technické, kvalitativní a jiné podmínky nezbytné k jeho realizaci, a že disponuje takovými kapacitami a odbornými znalostmi, které jsou nezbytné pro realizaci předmětu smlouvy za dohodnuté maximální smluvní ceny uvedené v této smlouvě. Pověří-li poskytovatel plněním smlouvy či její části jinou osobu, má se za to, že plnění realizuje sám.
4. Poskytovatel prohlašuje, že není předlužen a není mu známo, že by bylo vůči němu zahájeno insolvenční řízení. Dále prohlašuje, že vůči němu není v právní moci žádné soudní rozhodnutí, či rozhodnutí správního, daňového či jiného orgánu na plnění, které by mohlo být důvodem soudní exekuce na majetek poskytovatele a že takové řízení nebylo vůči němu zahájeno.
5. Poskytovatel stanovil pro technickou podporu kontaktní údaje, telefon [REDACTED], e-mail [REDACTED]

#### 6. Odpovědné veřejné zadávání

Poskytovatel dále prohlašuje, že po celou dobu realizace této smlouvy zajistí:

- a) plnění veškerých povinností vyplývajících z právních předpisů České republiky, zejména pak z předpisů pracovněprávních, předpisů z oblasti zaměstnanosti a bezpečnosti ochrany zdraví při práci, a to vůči všem osobám, které se na plnění veřejné zakázky podílejí; plnění těchto povinností zajistí i u svých poddodavatelů;
- b) sjednání a dodržování smluvních podmínek se svými poddodavateli srovnatelných s podmínkami sjednanými v této smlouvě, a to v rozsahu výše smluvních pokut a délky záruční doby;
- c) řádné a včasné plnění finančních závazků svým poddodavatelům, kdy za řádné a včasné plnění se považuje plné uhrazení poddodavatelem vystavených faktur za plnění poskytnutá k plnění veřejné zakázky, ve sjednaných termínech a zcela v souladu se smluvními podmínkami uzavřeného smluvního vztahu s poddodavatelem;
- d) minimální produkci všech druhů odpadů, vzniklých v souvislosti s realizací předmětu smlouvy a v případě jejich vzniku bude přednostně a v co největší míře usilovat o jejich další využití, recyklaci a další ekologicky šetrná řešení, a to i nad rámec povinností stanovených zákonem č. 541/2020 Sb., o odpadech.



## **Článek 2** **Předmět smlouvy**

1. Předmětem této smlouvy je závazek poskytovatele poskytovat servis díla zhotoveného a blíže specifikovaného na základě související a uzavřené Smlouvy na dodávku, a to nad rámec záruky, jak je definována ve smlouvě na dodávku a této smlouvě, a to v souladu se všemi závaznými právními předpisy, jakož i sjednanými podmínkami, a současně závazek objednatele hradit za poskytovaný servis díla cenu ve výši a za podmínek sjednaných touto smlouvou.
2. Předmětem plnění této smlouvy je poskytování servisních služeb 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“) na dobu neurčitou od předání díla.
3. Předmět plnění dle této smlouvy jsou zejména následující činnosti:
  - a. zajištění technické a technologické podpory a nezbytných servisních služeb KB ZZS KHK.
  - b. Uvedené služby jsou nad rámec záruky, jak je definována ve SoD.
  - c. Služby budou poskytovány v režimu 7x24x365 – služby systému a jeho částí budou k dispozici uživatelům nonstop, protože ZZS KHK poskytuje služby nonstop.
  - d. Součástí bude maintenance technologií a dodaného SW, technická a technologická podpora nad rámec záruky s kratšími SLA než v případě záruky
  - e. Nezbytné úpravy systému vyplývající ze změn legislativy, vyhlášek, případně dalších závazných dokumentů.
  - f. Pozáruční servis HW a SW infrastruktury.
4. Podrobně je předmět smlouvy a podmínky poskytování služeb specifikován v příloze č. 1 smlouvy – Servisní podmínky, přičemž předmět smlouvy bude realizován v souladu s přílohou č.1 smlouvy.

## **Článek 3** **Doba a místo plnění**

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, nebo do dne zániku účinnosti této smlouvy v souladu s článkem 8 této smlouvy.
2. Tato smlouva nabývá účinnosti dnem jejího uveřejnění v registru smluv v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů (dále také „zákon o registru smluv).
3. Místem plnění a místem kontaktním pro veškerou agendu v rámci předmětu plnění této smlouvy poskytovatelem je sídlo objednatele, nevyplyvá-li z povahy plnění něco jiného.

## **Článek 4** **Cena**

1. Cena za poskytování servisu díla je uvedena v příloze č. 2 smlouvy – nabídková cena.



2. Dohodnutá cena zahrnuje v celém rozsahu veškeré práce a náklady poskytovatele spojené s řádnou realizací služeb dle této smlouvy. Cena za realizaci nebude po dobu do ukončení smlouvy předmětem zvýšení, pokud tato smlouva výslovně nestanoví jinak.
3. Změna dohodnuté ceny je možná pouze v případě, že dojde ke změnám zákonných sazeb DPH. Úprava se mimo případů změn DPH provede písemným dodatkem k této smlouvě. V případě rozšíření rozsahu služeb musí být dodatek uzavřen před zahájením prací poskytovatelem. Poskytovatel není povinen poskytnout služby rozšířeného rozsahu před uzavřením dodatku ve smyslu tohoto ustanovení.

### **Článek 5**

#### **Platební podmínky**

1. Cena za poskytnuté služby bude hrazena vždy v české měně jednou měsíčně zpětně za uplynulý kalendářní měsíc (zúčtovací období) na základě daňových dokladů (faktur) vystavených poskytovatelem v tištěné nebo elektronické formě a doručené objednateli do 15 dnů od uplynutí příslušného zúčtovacího období.
2. Splatnost daňových dokladů poskytovatele je 30 dnů ode dne jejich doručení objednateli.
3. V případě, že faktura neobsahuje náležitosti daňového dokladu dle ustanovení § 28 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, případně dle jiného platného obecně závazného právního předpisu, je oprávněn objednatel tento daňový doklad vrátit poskytovateli a požadovat odstranění těchto nedostatků daňového dokladu. Do doby odstranění vad daňového dokladu není objednatel v prodlení s úhradou ceny poskytnuté služby. Po odstranění těchto vad daňového dokladu a jeho doručení objednateli běží nová 30denní lhůta splatnosti.

### **Článek 6**

#### **Práva a povinnosti smluvních stran**

1. Poskytovatel se zavazuje respektovat a dodržovat bezpečnostní politiku objednatele v rámci objednatelem nastaveného systému řízení bezpečnosti informací (dále jen „systém řízení bezpečnosti informací“). Objednatel s tímto systémem řízení bezpečnosti informací seznámí poskytovatele před zahájením plnění dle této smlouvy a tento Systém řízení bezpečnosti informací je pro poskytovatele závazný po celou dobu plnění předmětu této smlouvy.
2. Po skončení realizace plnění je poskytovatel povinen vrátit objednateli veškeré zapůjčené materiály, které pro svoji činnost od objednatele obdržel, pokud se obě strany nedohodnou jinak.
3. Po skončení realizace plnění je poskytovatel povinen předat objednateli veškerá data související s předmětem plnění a to v elektronické podobě.

### **Článek 7**

#### **Odpovědnost za vady a záruka**

1. Poskytovatel odpovídá za to, že předmět plnění bude realizován podle podmínek smlouvy a v souladu s obecně závaznými právními předpisy a normami platnými pro tento předmět s požadavky veřejnoprávních orgánů. Poskytovatel odpovídá za vady zjevné, skryté i právní, které má dílo v době jeho předání objednateli jakož i za vady, které se na předmětu díla vyskytnou v záruční době.
2. Poskytovatel není zodpovědný za vady, které byly způsobeny použitím podkladů poskytnutých



objednatel a poskytovatel ani při vynaložení odborné péče nemohl zjistit jejich nevhodnost nebo na nevhodnost objednatele upozornil a ten na jejich použití trval. Poskytovatel též není zodpovědný za obsah vložený objednatelem.

3. Poskytovatel poskytuje záruku na veškeré plnění servisu díla v délce 12 měsíců.
4. V případě prodlení poskytovatele s odstraněním závad dle odst. 3.2. Podmínky poskytování služeb Přílohy č.1 smlouvy – Servisní podmínky sjednávají smluvní strany smluvní pokutu ve výši 1000 Kč, a to za každý započatý den prodlení poskytovatele.
5. Pro případ prodlení objednatele se zaplacením ceny za dílo dle této smlouvy sjednávají smluvní strany úrok z prodlení ve výši stanovené občanskoprávními předpisy
6. Zaplacením smluvní pokuty není dotčen nárok objednatele na náhradu škody způsobené mu porušením povinnosti poskytovatel na niž se sankce vztahuje.
7. Nárok na smluvní pokutu nebo na náhradu škody dle tohoto článku objednateli nevznikne, pokud k prodlení poskytovatele dojde z důvodu na straně objednatele, bez zavinění na straně poskytovatele nebo vlivem okolností vylučujících odpovědnost podle § 2913 odst. 2 občanského zákoníku.
8. Objednatel má právo uplatnit veškeré zákonné reklamační nároky. Volba reklamačního nároku je věcí objednatele.

### **Článek 8** **Ukončení smlouvy**

1. Smluvní strany mohou ukončit smlouvu na základě písemné dohody podepsané oběma smluvními stranami.
2. Objednatel je oprávněn s okamžitou platností smlouvu vypovědět z těchto důvodů:
  - a) poskytovatel není schopen poskytovat některé ze služeb objednateli, a to ode dne, kdy poskytovatel písemně prohlásí objednateli, že není schopen službu poskytovat,
  - b) poskytovatel je v prodlení s poskytnutím služeb objednateli po dobu delší než 96 hodin,
  - c) poskytovatel opakovaně podstatným způsobem porušil smluvní podmínky vymezené touto smlouvou, na které byl objednatelem upozorněn.
3. Objednatel je oprávněn vypovědět smlouvu i bez uvedení důvodu, a to s výpovědní lhůtou 2 měsíce, která začíná běžet od prvního dne následujícího měsíce od přijetí oznámení.
4. Poskytovatel může tuto smlouvu vypovědět z důvodu, že objednatel je v prodlení s úhradou faktury poskytovatele za poskytnutí služeb déle než dva měsíce oproti datu splatnosti této faktury, a objednatel byl na její neuhrazení písemně poskytovatelem upozorněn spolu s možným důsledkem výpovědi této smlouvy a po tomto upozornění ji ani do jednoho týdne neuhradil. Výpovědní lhůta je 2 měsíce a začíná běžet od prvního dne následujícího měsíce od přijetí oznámení.

### **Článek 9** **Licenční ujednání**

1. Veškerá majetková práva ke všem autorským dílům, vytvořeným pro objednatele na základě této smlouvy, náleží poskytovateli.
2. Poskytovatel touto smlouvou uděluje objednateli výhradní licenci k užívání těchto autorských děl s tím, že tato licence je udělena jako výhradní, věčně, časově a prostorově (místně) neomezená a



trvá po celou dobu existence příslušných majetkových práv.

3. Autorská odměna je již zahrnuta v ceně služeb, jejichž poskytnutí je s vytvořením autorského díla spojeno.
4. V případě, že se objednatel rozhodne užívat autorské dílo nad rámec shora udělené licence, je povinen požádat poskytovatele o rozšíření licence. V takovém případě je poskytovatel povinen žádosti vyhovět, připouští-li to jeho vlastní licenční oprávnění, a náleží mu za to přiměřená odměna.
5. Bude-li to vzhledem k jejich povaze možné, zajistí poskytovatel shodnou licenci také k dílům vytvářeným pro účely naplnění této smlouvy třetími stranami. Nebude-li zajištění licence dle předchozí věty možné či hospodárné, zajistí licenci pouze v rozsahu uvedeném v dílčí dohodě.

## **Článek 10** **Závěrečná ujednání**

1. Poskytovatel je povinen chránit a zamezit přístupu k informacím, které objednatel označí za důvěrné. Závazky stanovené k ochraně informací objednatele, které jsou důvěrnými informacemi objednatele, platí i po zániku závazků ze smlouvy.
2. Poskytovatel je rovněž povinen poskytnout veškerou nezbytnou součinnost pro výkon finanční kontroly ve smyslu ust. § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů, a to v souvislosti s prováděním díla dle smlouvy.
3. Poskytovatel je povinen mj. uchovávat veškerou dokumentaci nejméně po dobu 10 od finančního ukončení projektu zároveň však aspoň do konce roku 2035. Poskytovatel je povinen minimálně do konce roku 2035 poskytovat požadované informace a dokumentaci související s realizací projektu zaměstnancům nebo zmocněncům pověřených orgánů (CRR, MMR ČR, MF ČR, Evropské komise, Evropského účetního dvora, Nejvyššího kontrolního úřadu, 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.
4. Poskytovatel má za povinnost uchovat v tajnosti veškerá obchodní tajemství objednatele (dále jen „obchodní tajemství“), osobní údaje a citlivé osobní údaje dle „Nařízení Evropského parlamentu a Rady 2016/679, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů - GDPR“ a další informace týkající se objednatele, které v souvislosti s poskytováním předmětu plnění dle této smlouvy objednatel sdělí poskytovateli (dále jen „důvěrné informace“) a nepoužít je k jinému účelu než k plnění závazků podle této smlouvy, nepoužít je ve svůj prospěch, ve prospěch třetí osoby nebo v neprospěch objednatele ani je nesdělít žádné jiné osobě a učinit vše potřebné pro jejich ochranu a zamezení jejich zneužití. Smluvní strany dále ujednaly, že poskytovatel má v souvislosti s ujednáním dle tohoto odstavce této smlouvy zejména povinnost zajistit:
  - a) mlčenlivosti vůči třetím osobám o veškerých skutečnostech, o nichž se dozvěděl v souvislosti s výkonem činnosti na základě této smlouvy;
  - b) že obchodní a technické informace, které mu byly svěřeny objednatelem či osobou pověřenou objednatelem, nezpřístupní třetím osobám bez písemného souhlasu objednatele a nepoužije pro jiné účely než plnění předmětu a podmínek této smlouvy;
  - c) že zabezpečí před nepovolanými osobami takové informace, které tvoří nebo mohou tvořit obchodní tajemství a takové, které případně spadají pod ochranu zák. č. 148/1998 Sb., o ochraně utajovaných skutečností a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů;





- d) povinnost mlčenlivosti osob, které pověří plněním této smlouvy, tj. zaměstnanců poskytovatele a dalších osoby, které poskytovatel použije či pověří v souvislosti s poskytováním plnění dle této smlouvy (poddodavatelé);
  - e) uložení veškerých dat, která budou užita v průběhu provádění díla, v souladu s účelem a za podmínek dle této smlouvy, a to zejména tak aby nedošlo k jejich zneužití třetí osobou;
  - f) přijetí takových technických a organizačních opatření s tím spojených, kterým bude zabezpečeno zneužití informací a dat, která budou užita v průběhu provádění díla, třetí osobou.
5. Pokud je sdělení důvěrných informací třetí osobě nezbytné pro plnění závazků poskytovatele vyplývajících mu z této smlouvy, může poskytovatel tyto důvěrné informace poskytnout pouze s předchozím písemným souhlasem objednatele, a to za předpokladu, že tato třetí osoba písemně potvrdí svůj závazek zachování mlčenlivosti a důvěrnosti informací, které jí byly sděleny. V případě porušení závazku zachování mlčenlivosti a ochrany důvěrných informací ze strany této třetí osoby, je za toto porušení odpovědný v plném rozsahu poskytovatel.
6. Poskytovatel prohlašuje, že si je vědom, že ve smyslu ust. § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole, ve znění pozdějších předpisů, povinen spolupůsobit při výkonu finanční kontroly.
7. Poskytovatel bere na vědomí, že objednateli může být právním předpisem uloženo uveřejnit text této smlouvy, včetně jejích případných změn a dodatků. Poskytovatel dále souhlasí s případným uveřejněním skutečně uhrazené ceny dle příslušných právních předpisů.
8. Smlouva je uzavírána smluvními stryami elektronicky.
9. Tato smlouva nabývá účinnosti dnem jejího uveřejnění v registru smluv v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů (dále také „zákon o registru smluv“). Zveřejnění dle předchozí věty zajistí objednatel.
10. Poskytovatel bere na vědomí a výslovně souhlasí s tím, že smlouva včetně příloh a případných dodatků bude zveřejněna v souladu se zákonnými požadavky, zejména zákonem o registru smluv.
11. Poskytovatel dále prohlašuje, že on sám či poddodavatel, který se podílí na plnění této smlouvy z více než 10 % hodnoty této smlouvy není osobou, na kterou se vztahují mezinárodní sankce dle zákona č. 69/2006 Sb., o provádění mezinárodních sankcí, ve znění pozdějších předpisů ve spojení s čl. 5k nařízení Rady (EU) č. 833/2014 ze dne 31. června 2014, o omezujících opatřeních vzhledem k činnostem Ruska destabilizujícím situaci na Ukrajině, ve znění nařízení Rady (EU) č. 2022/578 ze dne 4. dubna 2022 a zároveň že žádné finanční prostředky, které obdrží za plnění dle této smlouvy, nepoužije v rozporu s mezinárodními sankcemi uvedenými v § 2 zákona č. 69/2006 Sb., o provádění mezinárodních sankcí, ve znění pozdějších předpisů, zejména, že tyto finanční prostředky přímo ani nepřímo nezpřístupní osobám, subjektům či orgánům s nimi spojeným uvedeným v sankčních seznamech v souvislosti s konfliktem na Ukrajině nebo v jejich prospěch. **Poskytovatel se zavazuje, že jakoukoli změnu skutečností, která bude mít vliv na skutečnosti dle tohoto odstavce, oznámí písemně objednateli do 5 pracovních dnů od okamžiku, kdy se o této skutečnosti dozví.**
12. Tuto smlouvu lze měnit pouze formou písemných dodatků označených vzestupnou číselnou řadou, přičemž podpisy osob oprávněných jednat za smluvní strany musí být vždy na stejné straně.
13. Obě smluvní strany prohlašují, že si smlouvu před jejím podpisem přečetly, že souhlasí s jejím obsahem a že nebyla ujednána v tísni a za nápadně nevýhodných podmínek. Na důkaz toho k ní připojují své právoplatné podpisy-



EVROPSKÁ UNIE  
Evropský fond pro regionální rozvoj  
Integrovaný regionální operační program



**MINISTERSTVO  
PRO MÍSTNÍ  
ROZVOJ ČR**

příloha č. 1 smlouvy – Servisní podmínky.

příloha č. 2 smlouvy – Nabídková cena

Za objednatele

Za poskytovatele

V Hradci Králové dne .....

Ve Smiřicích dne dle el. Podpisu

MUDr. Libor Seneta, ředitel

Ing. Jaroslav Dvořák,  
člen představenstva





## PŘÍLOHA Č. 4: SERVISNÍ SLUŽBY

---

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  |
| Poskytované služby.....              | 4  |
| Podmínky poskytování služeb.....     | 4  |
| 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                                                                 |
|-----------------|------------------------------------------------------------------------|
| <b>365x7x24</b> | Poskytování služeb 365 dní v roce, 24 hodiny denně, 7 dnů v týdnu      |
| <b>DB</b>       | Databáze                                                               |
| <b>DC</b>       | Datové centrum                                                         |
| <b>EU</b>       | Evropská unie                                                          |
| <b>HW</b>       | Hardware                                                               |
| <b>ICT</b>      | Informační a komunikační technologie                                   |
| <b>IROP</b>     | Integrovaný regionální operační program                                |
| <b>IS</b>       | Informační systém                                                      |
| <b>OS</b>       | Operační systém                                                        |
| <b>PD</b>       | Projektová dokumentace                                                 |
| <b>SF EU</b>    | Strukturální fondy Evropské unie                                       |
| <b>SLA</b>      | Úroveň a podmínky poskytování služeb technické a technologické podpory |
| <b>SoD</b>      | Smlouva o dílo                                                         |
| <b>SW</b>       | Software                                                               |
| <b>VŘ</b>       | Výběrové řízení                                                        |
| <b>VZ</b>       | Veřejná zakázka                                                        |
| <b>ZD</b>       | Zadávací dokumentace                                                   |
| <b>ZOS</b>      | Zdravotnické operační středisko                                        |
| <b>ZVZ</b>      | Zákon o zadávání veřejných zakázek                                     |
| <b>ZZOS</b>     | Záložní zdravotnické operační středisko                                |
| <b>ZZS KHK</b>  | Zdravotnická záchranná služba Královéhradeckého kraje                  |

Tabulka 1: Seznam zkratk a pojmů



## 1 PŘEDMĚT PLNĚNÍ

---

**Předmětem plnění veřejné zakázky (dílem) je komplexní dodávka a implementace technologií, dodávky SW pro realizaci technických bezpečnostních opatření dle § 5 odst. 3) zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti (ZKB) pro ochranu informačních a komunikačních systémů Zadavatele, kterým je Zdravotnická záchranná služba Královéhradeckého kraje, před škodlivým kódem. Součástí plnění VZ jsou dále servisní služby na dobu neurčitou.**

Předmětem plnění této smlouvy je poskytování servisních služeb 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“) na dobu neurčitou od dodání díla.

Předmět plnění je tedy následující:

1. Zajištění technické a technologické podpory a nezbytných servisních služeb KB ZZS KHK.
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 KHK 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.

#### 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.

#### 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<br>12 hodin mimo pracovní dobu | 12 hodin v pracovní době<br>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 zadán incident na helpdesku po vzájemné dohodě mezi Poskytovatelem a Objednatelem 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.

#### OSTATNÍ PODMÍNKY

Ostatní podmínky na poskytování základní podpory jsou:

1. Servisní výjezdy (práce a cestovní náklady) na území Královéhradeckého 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



EVROPSKÁ UNIE  
Evropský fond pro regionální rozvoj  
Integrovaný regionální operační program



**MINISTERSTVO  
PRO MÍSTNÍ  
ROZVOJ ČR**

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:

| # | Položka rozpočtu                                                                                                | Režim poskytování |
|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| 1 | Zabezpečení systému elektronické pošty před škodlivým kódem                                                     | 24 x 7            |
| 2 | Komplexní ochrana koncové stanice, antivir, antimalware, firewall včetně centrální správy                       | 24 x 7            |
| 3 | Konfigurace systému elektronické pošty pro zaznamenávání činnosti (logů) do systému analýzy bezpečnostních logů | 10 x 5            |

Tabulka 2: Úroveň požadovaných služeb



## 5 MÍSTA PLNĚNÍ

Realizace předmětu plnění bude probíhat v následujících místech plnění:

| Místo                                  | Adresa                                             | Předmět realizace                                                                                                                                                                                              |
|----------------------------------------|----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Sídlo a primární datové centrum</b> | Hradecká 1690/2a,<br>Hradec Králové<br>PSČ: 500 12 | Primární datové centrum ZZS KHK – návaznost na technologie umístěné v tomto DC a dodávka částí technologie.<br><br>Poskytování servisních služeb pro dodané úpravy IS a technologie umístěné do této lokality. |
| <b>Datové centrum IS ZOS ZZS KHK</b>   | Pražská 230/153z,<br>Hradec Králové<br>PSČ: 500 04 | Datové centrum IS ZOS ZZS KHK – návaznost na technologie umístěné v tomto DC a dodávka částí technologie.<br><br>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 zpoždění 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

---



### 3. Nabídková cena

#### Příloha č. 5: Nabídková cena

Legenda Takto barevně označená pole vyplní dodavatel

| Položka ceny                                                           | Cena v Kč bez DPH | DPH v Kč      | Cena v Kč s DPH |
|------------------------------------------------------------------------|-------------------|---------------|-----------------|
| Celková nabídková cena za dodávky dle vzorové Smlouvy o dílo           | 2 730 000,00 Kč   | 573 300,00 Kč | 3 303 300,00 Kč |
| Celková nabídková cena za servisní služby dle vzorové Servisní smlouvy | 1 017 600,00 Kč   | 213 696,00 Kč | 1 231 296,00 Kč |
| Celková nabídková cena za plnění této VZ (dodávky i servisní služby)   | 3 747 600,00 Kč   | 786 996,00 Kč | 4 534 596,00 Kč |

|           |     |
|-----------|-----|
| Sazba DPH | 21% |
|-----------|-----|

| #      | Položka                                                                                                         | Počet    | Cena za dodávku (v Kč bez DPH) | Cena za dodávku (v Kč s DPH) | Cena za servisní služby / kalendářní čtvrtletí (v Kč bez DPH) | Cena za servisní služby / 4 roky (v Kč bez DPH) | Cena za servisní služby / 4 roky (v Kč s DPH) |
|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|--------------------------------|------------------------------|---------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| 1      | Zabezpečení systému elektronické pošty před škodlivým kódem                                                     | 1 soubor | 1 750 000,00 Kč                | 2 117 500,00 Kč              | 33 000,00 Kč                                                  | 528 000,00 Kč                                   | 638 880,00 Kč                                 |
| 2      | Komplexní ochrana koncové stanice, antivir, antimalware, firewall včetně centrální správy                       | 1 soubor | 530 000,00 Kč                  | 641 300,00 Kč                | 19 200,00 Kč                                                  | 307 200,00 Kč                                   | 371 712,00 Kč                                 |
| 3      | Konfigurace systému elektronické pošty pro zaznamenávání činnosti (logů) do systému analýzy bezpečnostních logů | 1 soubor | 450 000,00 Kč                  | 544 500,00 Kč                | 11 400,00 Kč                                                  | 182 400,00 Kč                                   | 220 704,00 Kč                                 |
| Celkem |                                                                                                                 |          | 2 730 000,00 Kč                | 3 303 300,00 Kč              | 63 600,00 Kč                                                  | 1 017 600,00 Kč                                 | 1 231 296,00 Kč                               |