

Servisní smlouva

ev. číslo objednatele:

ev. číslo poskytovatele: ZZHK.07363

níže uvedené smluvní strany uzavírají tuto servisní smlouvu (dále jen „smlouva“) dle § 1746 odst. 2 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v účinném znění a v souladu se zákonem č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, v účinném znění (dále jen „zákon“ nebo „ZZVZ“)

I. Smluvní strany

- 1.1. Objednatel **Zdravotnická záchranná služba Královéhradeckého kraje, p.o.**
 IČO 48145122
 sídlo Hradecká 1690/2a, Nový Hradec Králové, 500 12 Hradec Králové
 zastoupený MUDr. Liborem Senetou, ředitelem
 bankovní spojení: 37237511/0100

zástupce ve věcech technických:

Ing. Václav Kout, koutva@zzskhk.cz, tel.: 495 755 768

(dále jen „objednatel“)

- 1.2. Poskytovatel: **ICZ a.s.**
 PSČ, sídlo: Na hřebenech II 1718/10, Nusle, 140 00 Praha 4
 zapsaný v OR vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 4840
 zastoupený: Ing. Mgr. Janou Podpěrovou na základě plné moci
 IČ: 25145444
 DIČ: CZ699000372
 Bankovní spojení: 2109164825/2700, Unicredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s.

ve věcech technických oprávněn k jednání:

Ing. Tomáš Novotný, tomas.novotny@i.cz, tel.: 724 429 134,

(dále jen „poskytovatel“; objednatel a poskytovatel, dále společně také jen jako „účastníci smlouvy“ nebo také jen „smluvní strany“)

II. Úvodní ustanovení

- 2.1. Smluvní strany prohlašují, že identifikační údaje specifikující smluvní strany jsou v souladu s právní skutečností v době uzavření smlouvy. Smluvní strany se zavazují, že změny dotčených údajů písemně oznámí druhé smluvní straně bez zbytečného odkladu. Při změně identifikačních údajů smluvních stran včetně změny účtu není nutné uzavírat ke smlouvě dodatek, jediné že o to požádá jedna ze smluvních stran.
- 2.2. Objednatel uzavírá tuto Smlouvu s Poskytovatelem na základě výsledku veřejné zakázky v nadlimitním otevřeném řízení „**Servisní služby pro zajištění provozu systému eHealth**“ (dále jen „veřejná zakázka“) zadávané v rámci otevřeného řízení v režimu zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů, (dále jen „zadávací řízení“). Všechny podmínky uvedené v zadávacím řízení (zadávací dokumentaci včetně všech příloh aj.) této veřejné zakázky jakož i údaje v nabídce Poskytovatele, jakožto vybraného dodavatele (účastníka) v rámci příslušného zadávacího řízení, jsou platné pro plnění zakázky, i když nejsou výslovně uvedeny v této Smlouvě.

Servisní služby pro zajištění provozu systému eHealth

- 2.3. Smluvní strany prohlašují, že se před uzavřením této Smlouvy nedopustily v souvislosti se zadávacím řízením samy nebo prostřednictvím jiné osoby žádného jednání, jež by odporovalo zákonu nebo dobrým mravům nebo by zákon obcházelo, zejména že nenabízely žádné výhody osobám podílejícím se na zadání veřejné zakázky, na jejíž plnění Zadavatel, tj. Objednatel, uzavřel s vítězným účastníkem, tj. Poskytovatelem, tuto Smlouvu, a že se zejména ve vztahu k ostatním účastníkům nedopustily žádného jednání narušujícího hospodářskou soutěž.
- 2.4. Poskytovatel prohlašuje:
- 2.4.1. že se detailně seznámil se všemi podklady k veřejné zakázce, s rozsahem a povahou předmětu plnění této smlouvy,
 - 2.4.2. že mu jsou známy veškeré technické, kvalitativní a jiné podmínky nezbytné pro realizaci předmětu plnění této smlouvy, jak je uvedeno v zadávacích podmínkách „**Servisní služby pro zajištění provozu systému eHealth**“, číslo jednací **P21V00000193**,
 - 2.4.3. že disponuje takovými kapacitami a odbornými znalostmi, aby předmět plnění této smlouvy provedl za dohodnutou cenu a v dohodnutém termínu.

III. Předmět smlouvy

- 3.1. Poskytovatel se zavazuje za podmínek uvedených v této Smlouvě provádět pro Objednatele odborné činnosti a poskytovat servisní služby vztahující se k informačnímu systému Objednatele. Popis tohoto systému, respektive jeho jednotlivých částí, na které jsou poskytovány servisní služby dle této Smlouvy, je uveden v Příloze č. 1 - Technická specifikace předmětu plnění (dále jen „Systém“). Odborné činnosti zahrnují zejména:
- a) Servisní (technickou) podporu dodaného díla – detailní popis služeb je uveden v příloze č. 1 této Smlouvy;
 - b) Pravidelnou údržbu, profylaxi a prevenci Systému;
 - c) Konzultační podporu k Systému – konzultace možných příčin problémů, důsledků Objednatelem zvažovaného úkonu a jeho vlivu na Systém Objednatele, dále distanční poradenství, realizované prostřednictvím telefonu či e-mailu (zejm. poradenství, ověřování a zjišťování informací o hardwaru nebo softwaru nebo jinou službu proveditelnou po telefonu nebo e-mailu). Konzultační požadavek může ke svému konečnému zodpovězení vyžadovat i několik telefonických hovorů a/nebo průzkum ve znalostních databázích. Smluvní strany jsou si povinny v rámci realizace této činnosti poskytnout vzájemnou informační součinnost, vedoucí k řádnému označení problému a jeho následného řešení;
 - d) Vedení a aktualizace kompletní technické a uživatelské dokumentace v aktualizace při provádění změn Systému.
- 3.2. Úroveň požadovaných služeb dle této Servisní smlouvy ve vztahu k jednotlivým částem Systému je uvedena příloze č. 1 této Servisní smlouvy (dále též „Služby“).
- 3.3. Tyto Služby budou prováděny formou:
- a) **Pravidelné údržby – Maintenance**, jak je dále specifikováno v čl. IV. této Smlouvy;
 - b) **Servisní pohotovosti**, jak je dále specifikováno v čl. V. této Smlouvy;
 - c) **Technické podpory**, jak je dále specifikováno v čl. VI. této Smlouvy
- 3.4. Poskytovatel se zavazuje splnit předmět smlouvy přesně v souladu se zadávacími podmínkami Objednatele k veřejné zakázce „**Servisní služby pro zajištění provozu systému eHealth**“, číslo

Servisní služby pro zajištění provozu systému eHealth

jednací **P21V00000193** a Poskytovatel prohlašuje, že je s obsahem zadávacích podmínek a všech jejích příloh podrobně seznámen.

3.5. Rozšířená podpora - V rámci rozšířené podpory jsou požadovány tyto služby:

- a) Školení pracovníků Objednatele k Systému.
- b) Analytické a konzultační služby k Systému.
- c) Reporting a analýza dat Systému.
- d) Programové úpravy pro zajištění funkcionality pro částečné procesní změny nebo nové moduly a funkce v rámci Systému, při kterých nevzniká úplně nový Systém (dílo).
- e) Součinnost při řešení systémových problémů a při implementaci systémů třetích stran.
- f) Další Objednatelem požadované Služby ve vazbě na Systém – datové práce v systému, kontrola běhu systému, zakládání uživatelů, ostatní servisní činnosti nad rámec základní technické podpory.
- g) Aktualizace stávající dokumentace Systému o nově dodané či změněné funkce Systému.

Rozsah poskytovaných služeb je následující:

- a) Maximální počet 100 hodin / 1 kalendářní čtvrtletí.
- b) Služby budou zpravidla čerpány ve čtvrtletním (3 měsíčním) cyklu. Tímto není omezena možnost čerpat služby dle potřeby v rámci disponibilních hodin a dle provozních potřeb Objednatele.
- c) Nevyčerpané hodiny v rámci jednotlivých čtvrtletí jsou kumulativně převoditelné a využitelné po celou dobu platnosti smlouvy, po ukončení smlouvy nárok na nevyčerpané služby zaniká.

Podmínky poskytování služby jsou dále uvedeny v příloze č. 1 této smlouvy. Rozšířená podpora je služba na vyžádání objednatele. O tom, zda a v jakém rozsahu bude rozšířená podpora poskytována, rozhoduje pouze objednatel. Objednatel si vyhrazuje právo poskytování rozšířené podpory nepožadovat.

IV. Pravidelná údržba

4.1. Pravidelná údržba (maintenance) je realizována Poskytovatelem v uvedeném rozsahu v pravidelném intervalu **1 x kvartálně (tj. za kalendářní čtvrtletí)**. Tato služba zejména zahrnuje aktualizaci softwarového vybavení serveru, aktualizaci dodaných aplikací, přístup k opravným balíčkům a legislativním změnám apod.

Pravidelná údržba může být prováděna:

- a) pomocí vzdáleného přístupu;
- b) v sídle Objednatele či jiném objektu Objednatele.

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

V. Servisní pohotovost

5.1. Servisní pohotovost bude prováděna v režimu, který je uvedený v Příloze č. 1 této Smlouvy. Servisní pohotovostí se rozumí, že Poskytovatel zajistí potřebné množství pracovníků s

Servisní služby pro zajištění provozu systému eHealth

odpovídající kvalifikací tak, aby byl schopný v případě požadavku Objednatele na servisní zásah garantovat časové lhůty stanovené v Příloze č. 1 této Smlouvy.

VI. Technická podpora

- 6.1. Technická podpora bude prováděna na základě požadavků Objednatele, případně na základě rozhodnutí Poskytovatele, a to v situaci, kdy by neprovedení servisního zásahu přímo ohrozilo funkčnost Systému Objednatele (dále také „**Servisní zásah**“). Servisní činnost může být prováděna vzdáleně správou nebo přímo pracovníkem Poskytovatele v objektu Objednatele. Technická podpora se váže na celé řešení, úroveň poskytovaných služeb pro jednotlivé části Systému je uvedena v příloze č. 1 této Smlouvy.

Technická podpora bude obsahovat:

- a) mimozáruční opravy;
- 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 při změně konfigurace;
- c) konzultační činnost.

6.2. **Lhůty pro zahájení servisních prací (Služeb)**

Reakční doba (SLA): Reakční dobou se rozumí zahájení činnosti Poskytovatelem na identifikaci a odstranění problému, případně zahájení realizace změny na základě požadavku Objednatele na změnu, a to od zadání příslušného požadavku Objednatelem v systému ServiceDesk. Servisní zásah (Službu) lze zahájit buď vzdálenou správou, nebo příjezdem pracovníka Poskytovatele do objektu Objednatele. **Termíny pro zahájení Servisního zásahu pro jednotlivé skupiny jsou uvedeny v Příloze č. 1 této Smlouvy a jsou pro Poskytovatele závazné.**

- 6.3. Klasifikace vad a incidentů je uvedena Příloze č. 1 této Smlouvy.

6.4. **Způsob nahlašování, realizace Servisních zásahů**

- 6.4.1. Poptávku Servisního zásahu ohlašuje Objednatel do systému ServiceDesk, který je dostupný na webových stránkách Poskytovatele, na adrese uvedené v Příloze č. 2 této Smlouvy.

Objednatel stanoví klasifikaci vady dle čl. 6.3 této Smlouvy.

Objednatel je ve výjimečných případech oprávněn poptávku Servisního zásahu oznámit Poskytovateli telefonicky na tel. čísle uvedeném v Příloze č. 2 této Smlouvy, musí však být dodatečně potvrzeny zápisem do systému ServiceDesk nebo alespoň e-mailem na adresu uvedenou v Příloze č. 2 této Smlouvy.

- 6.4.2. Poskytovatel je při poptávce Servisního zásahu oprávněn vyžádat si bližší specifikaci aktuálního stavu nebo požadovaných činností. Tato činnost je již považována za zahájení Servisního zásahu.

- 6.4.3. Po ukončení činnosti na realizaci Servisního zásahu je Poskytovatel povinen předat Objednateli informaci o vyřešení předmětného požadavku na Servisní zásah, a to následovně:

Servisní služby pro zajištění provozu systému eHealth

- i. V případě že činnost byla vykonávána v objektu Objednatele, podpisem Poskytovatele a Objednatele řádně vyplněného Předávacího protokolu. Podpis Předávacího Protokolu je zároveň považováno za převzetí Objednatelem.
- ii. V případě, že činnost Poskytovatele byla realizována dálkovou správou, považuje se za předání vyřešeného požadavku Objednateli jeho uvedení v ServiceDesku do stavu „Vyřešeno“ a odesláním emailu na emailovou adresu Zadavatele požadavku a současně na emailovou adresu ServiceDesku uvedenou v Příloze č. 2 této Smlouvy. Pokud se Objednatel 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 Objednatelem.

VII. Doba a místo plnění

- 7.1. Zahájení plnění bude ke dni nabytí účinnosti této
- 7.2. o smlouvy.
- 7.3. Smluvní strany sjednaly, že tato Smlouva je **uzavřena na dobu neurčitou**.
- 7.4. V případě ukončení této Smlouvy zůstávají i po jejím skončení v platnosti a účinnosti veškerá ujednání Smluvních stran upravující odpovědnost Poskytovatele za škodu, nárok na smluvní pokutu, ochranu důvěrných informací a osobních údajů, případně dalších povinností dle příslušných právních předpisů.
- 7.5. Místa plnění jsou uvedena v Příloze č. 1 této Smlouvy.

VIII. Práva a povinnosti smluvních stran

- 8.1. Poskytovatel se zavazuje provádět předmět plnění dle této smlouvy v souladu s podklady k veřejné zakázce. Poskytovatel je povinen zajistit, že dodané plnění a služby budou odpovídat obecně platným právním předpisům ČR, ve smlouvě uvedeným dokumentům a příslušným technickým normám, jejichž závaznost si smluvní strany tímto sjednávají.
- 8.2. Poskytovatel je povinen po celou dobu provádění plnění podle této smlouvy disponovat potřebnou kvalifikací. Poskytovatel je na žádost Objednatele povinen existenci skutečností prokazujících potřebnou kvalifikaci Objednateli kdykoli na žádost Objednatele a způsobem dle požadavku Objednatele.
- 8.3. Poskytovatel se zavazuje neprodleně informovat Objednatele o všech skutečnostech, které by mu mohly způsobit finanční, nebo jinou újmu, o překážkách, které by mohly ohrozit termíny stanovené touto smlouvou a o eventuálních vadách dodaného zboží nebo systémů a technologií, ke kterým jsou poskytovány služby.
- 8.4. Poskytovatel prohlašuje, že plnění není zatíženo právy třetích osob ani žádnými jinými právními vadami.
- 8.5. Poskytovatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost ohledně všech skutečností, se kterými se seznámí při plnění této smlouvy. Tato povinnost zavazuje i zmocněnce, zaměstnance nebo jiné pomocníky Poskytovatele, kteří se podílejí na plnění této smlouvy.

Servisní služby pro zajištění provozu systému eHealth

- 8.6. Poskytovatel nesmí postoupit pohledávku nebo její část vyplývající z této smlouvy vůči Objednateli třetí osobě bez předchozího písemného souhlasu Objednatele.

IX. Platební podmínky

- 9.1. Objednatel se zavazuje zaplatit za předmět plnění dle této Smlouvy smluvní cenu, stanovenou dohodou, a to ve smyslu ustanovení § 2 odst. 2 zákona č. 526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů, která je uvedena na formuláři nabídkové ceny.

- 9.2. Rozpis ceny je Smluvními stranami sjednán následovně:

Maintenance a základní podpora:

Celková cena bez DPH za 1. rok	1 280 000,- Kč
DPH (21 %)	268 800,- Kč
Celková cena vč. DPH za 1. rok	1 548 800,- Kč
Celková cena bez DPH za 2. rok	1 280 000,- Kč
DPH (21 %)	268 800,- Kč
Celková cena vč. DPH za 2. rok	1 548 800,- Kč
Celková cena bez DPH za 3. rok	1 280 000,- Kč
DPH (21 %)	268 800,- Kč
Celková cena vč. DPH za 3. rok	1 548 800,- Kč
Celková cena bez DPH za 4. rok	1 280 000,- Kč
DPH (21 %)	268 800,- Kč
Celková cena vč. DPH za 4. rok	1 548 800,- Kč

- 9.3. Cena za 5. a další rok je stanovena cenou za 4. rok uvedený v rozpisu ceny. Poskytovatel je oprávněn za plnění v každém roce následujícím po 4. roce plnění fakturovat částku dle roku předchozího zvýšenou o roční míru inflace vyjádřenou přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen za uplynulý kalendářní rok, vyhlášenou Českým statistickým úřadem. Záměr uplatnění tohoto zvýšení je poskytovatel povinen objednateli oznámit vždy do 31. 1. příslušného roku, jinak toto právo zaniká. Podrobný rozpis ceny je Přílohou č. 3 této smlouvy.

- 9.4. Rozšířená podpora

Celková cena bez DPH za 48 měsíců	2 720 000,- Kč
DPH (21 %)	571 200,- Kč
Celková cena vč. DPH za 48 měsíců	3 291 200,- Kč

- 9.5. Cena sjednaná Smluvními stranami podle odst. 9.2 a 9.3 tohoto článku 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

Servisní služby pro zajištění provozu systému eHealth

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.

- 9.6. Cena sjednaná Smluvními stranami podle odst. 9.4. tohoto článku je cena předpokládaná. Jedná se o služby na vyžádání, čerpané a účtované a fakturované samostatně dle skutečně vyčerpaných hodin (nejedná se o paušální plnění).
- 9.7. DPH bude účtována ve výši odpovídající sazbě platné v době uskutečnění zdanitelného plnění.
- 9.8. Smluvní strany se dohodly, že Objednatel nebude poskytovat za předmět plnění dle této smlouvy žádné zálohové úhrady.
- 9.9. Cena za plnění dle čl. 9.2, 9.3 této Smlouvy bude **hrazena čtvrtletně** (za kalendářní čtvrtletí), a to na základě podepsaných (akceptovaných) čtvrtletních výkazů (dále také „Výkazy“). Cena dle odstavce 9.4 bude hrazena na základě odsouhlaseného výkazu o poskytnutí služeb rozšířené podpory po poskytnutí a převzetí těchto služeb.
- 9.10. Způsob vyhotovení a odsouhlasení Výkazů za paušální plnění dle bodu 9.2 a 9.3:
- 9.10.1. Výkaz bude Objednateli zaslán Poskytovatelem nejpozději do 5 pracovních dnů po uplynutí daného kalendářního čtvrtletí.
- 9.10.2. Výkaz bude obsahovat údaje o provedených Službách (Servisních zásazích) vykonaných Poskytovatelem, zejména termíny plnění, údaj o časové dotaci při poskytování Služeb (Servisních zásahů) a dále údaj o tom, zda byla Služba (Servisní zásah) vykonána distančně nebo v objektu Objednatele.
- 9.10.3. Výkaz, obsahující výše uvedené obsahové náležitosti, Objednatel odsouhlasí a potvrdí Poskytovateli do 5 pracovních dnů od doručení, a to s výjimkou situace dle ustanovení odst. 9.10.4 tohoto článku.
- 9.10.4. Objednatel je oprávněn Výkaz vrátit do 5 pracovních dnů od doručení s písemným odůvodněním, neodpovídá-li Smlouvě nebo není-li možné jej zkontrolovat či neobsahuje-li práce, výkony a služby vykázané Poskytovatelem dle této Smlouvy. V takovém případě je Poskytovatel povinen Výkaz přepracovat či řádně vysvětlit Objednateli vykonané práce, činnosti či služby, u kterých Objednatel rozporuje jejich kvalitu či kvantitu. Pro odsouhlasení opakovaně vyhotoveného Výkazu platí adekvátně opětovně postup dle ustanovení tohoto odst. 9.10.
- 9.11. Přílohou každé faktury a podmínkou její splatnosti musí být Objednatelům odsouhlasený a potvrzený Výkaz provedených činností. Vystavená Faktura (daňový doklad) je splatná ve lhůtě 30 dnů od jejího doručení Objednateli. Smluvní strany se dohodly, že uvedená 30 ti denní lhůta počíná běžet dnem doručení řádného daňového dokladu na e-mailovou adresu Objednatele: faktury@zzskhk.cz.
- 9.12. Faktura - daňový doklad musí obsahovat náležitosti daňového dokladu dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Na daňovém dokladu bude uveden název zakázky, tj.: „**Servisní služby pro zajištění provozu systému eHealth**“, číslo jednací **P21V00000193**.
- 9.13. Kromě náležitostí uvedených v předchozím odstavci musí faktura (daňový doklad) obsahovat náležitosti dle příslušných právních předpisů.

Servisní služby pro zajištění provozu systému eHealth

- 9.14. Jestliže faktura (daňový doklad) nebude obsahovat dohodnuté náležitosti, nebo náležitosti dle příslušných právních předpisů, nebo bude mít jiné vady, je Objednatel oprávněn ji vrátit Poskytovateli s uvedením vad. V takovém případě se přeruší lhůta splatnosti a počne běžet znovu ve stejné délce doručením opravené faktury (daňového dokladu).
- 9.15. Dohodnutou cenu uhradí Objednatel na základě faktury (daňového dokladu), která obsahuje všechny náležitosti stanovené touto smlouvou včetně odsouhlaseného a potvrzeného výkazu provedených činností a příslušnými právními předpisy, bezhotovostním převodem na účet Poskytovatele uvedený v čl. I této smlouvy.

X. Odpovědnost Poskytovatele za vady poskytnutého plnění

- 10.1. Poskytovatel odpovídá za všechny vady, které plnění při převzetí vykazuje. Poskytovatel poskytuje Objednateli v souladu s § 2113 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „občanský zákoník“ záruku za jakost plnění Poskytovatele po dobu 24 měsíců s výjimkou běžně opotřebitelných dílů – dále jen „záruční doba“). Záruční doba počíná běžet od protokolárního předání a převzetí plnění.
- 10.2. Vyskytnou-li se při převzetí nebo během záruční doby vady plnění, má Objednatel podle své volby jeden z následujících nároků, a to bez ohledu na to, zda vadné plnění představuje podstatné či nepodstatné porušení smlouvy ve smyslu § 2106 a § 2107 občanského zákoníku:
- 10.2.1. nárok na bezplatné odstranění vady dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci Poskytovatelem;
 - 10.2.2. nárok na odstranění vady opravou věci;
 - 10.2.3. nárok na slevu z celkové ceny.
- 10.3. O tom, který nárok bude uplatněn, rozhoduje Objednatel. Objednatel sdělí Poskytovateli, jaké právo si zvolil při oznámení vady, nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady, nejpozději však ve lhůtě 14 dnů od oznámení vady Poskytovateli. Objednatel je povinen uplatňovat tento nárok písemně.
- 10.4. Poskytovatel se zavazuje odstranit vady plnění nejpozději do 14 dnů od oznámení vady dle toho článku smlouvy.
- 10.5. Záruční doba neběží po dobu, po kterou Objednatel nemůže užívat plnění pro vady, za které odpovídá Poskytovatel, jakož i po dobu, po kterou Poskytovatel odstraňuje vady plnění.
- 10.6. Bude-li odstraňování vad plnění bezúspěšné nebo nebudou-li vady bez závažného důvodu odstraněny ve lhůtě 14 dnů, je Objednatel dále oprávněn pověřit odstraněním vad plnění třetí osobu. Takto vzniklé náklady je Poskytovatel povinen Objednateli nahradit.
- 10.7. Zákonné nároky Objednatele, zejména nárok na náhradu škody, zůstávají nedotčeny.
- 10.8. Veškerá písemná, telefonická či osobní komunikace bude v rámci záručního, mimozáručního i pozáručního servisu vedena v českém jazyce.
- 10.9. Za písemné oznámení vady a volby nároku z vady plnění se považuje i zpráva zadaná do systému ServiceDesk nebo zasláná e-mailem na adresu: ticket@i.cz

XI. Dohoda o smluvní pokutě, úrok z prodlení, náhrada škody a započtení

Servisní služby pro zajištění provozu systému eHealth

Dostane-li se Poskytovatel do prodlení s plněním svých povinností vyplývajících z této Smlouvy je povinen uhradit smluvní pokutu. Jednotlivá porušení Smlouvy a výše smluvních pokut je Smluvními stranami stanovena následovně:

- 11.1. Dostane-li se Poskytovatel do prodlení s reakční dobou na incidenty kategorie A dle odst. 6.2 této Smlouvy, je Poskytovatel povinen uhradit smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každou započatou hodinu prodlení.
- 11.2. Dostane-li se Poskytovatel do prodlení s reakční dobou na incidenty kategorie B či C dle odst. 6.2 této Smlouvy, je Poskytovatel povinen uhradit smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každý započatý den prodlení.
- 11.3. Dostane-li se Poskytovatel do prodlení s odstraněním vady na incidenty kategorie A dle odst. 6.2 této Smlouvy, je Poskytovatel povinen uhradit smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každou započatou hodinu prodlení.
- 11.4. V případě porušení povinností Poskytovatele dle čl. 15. či 16. odst. 16.13. této Smlouvy se Poskytovatel zavazuje zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 20.000,- Kč za každý případ porušení.
- 11.5. V případě porušení povinností Poskytovatele dle čl. 16. odst. 16.8 této Smlouvy se Poskytovatel zavazuje zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 20.000,- Kč za každý případ porušení.
- 11.6. Ustanovením o smluvních pokutách není dotčeno právo Objednatele na náhradu škody.
- 11.7. Objednatel má právo na náhradu škody způsobené porušením jakékoli povinnosti Poskytovatelem vztahující se k této smlouvě. Vznikne-li škoda v důsledku porušení povinností, která je utvrzena smluvní pokutou, má Objednatel právo na náhradu škody, která dohodnutou smluvní pokutu převyšuje. Poskytovatel rovněž odpovídá Objednateli za škodu, která mu vznikne v důsledku jednání Poskytovatele, kterým je porušen ZZVZ.
- 11.8. Objednatel je oprávněn započíst svoji pohledávku, kterou má za Poskytovatelem, proti pohledávce Poskytovatele za Objednatelem, a to za podmínek stanovených touto smlouvou a občanským zákoníkem. Pokud Poskytovatel poruší některou ze svých povinností a v důsledku toho vznikne Objednateli nárok na smluvní pokutu, prohlašuje Poskytovatel, že v takovém případě nebude považovat pohledávku Objednatele za nejistou nebo neurčitou a souhlasí s tím, aby si ji Objednatel započel proti nároku Poskytovatele na uhrazení faktury, popř. proti jiné pohledávce Poskytovatele za Objednatelem.
- 11.9. Smluvní pokuta je splatná do 10 dnů od doručení písemné výzvy k zaplacení straně povinné za zaplacení smluvní pokuty.

XII. Předčasné ukončení smluvního vztahu

- 12.1. Smlouvu lze ukončit buď písemnou dohodou Smluvních stran, odstoupením od Smlouvy kterékoliv ze Smluvních stran, nebo výpovědí ze strany Objednatele nebo Poskytovatele
- 12.2. Dohoda o ukončení smluvního vztahu musí být písemná, jinak je neplatná.
- 12.3. Objednatel je oprávněn Smlouvu kdykoli v průběhu jejího trvání vypovědět i bez udání důvodu. **Výpovědní doba činí šest měsíců** a začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena Poskytovateli.

Servisní služby pro zajištění provozu systému eHealth

- 12.4. Poskytovatel je oprávněn tuto Smlouvu vypovědět nejdříve po 3 letech trvání Smlouvy, a to i bez udání důvodu. Výpovědní doba činí šest měsíců a začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena Objednateli.
- 12.5. Objednatel i Poskytovatel mají právo od Smlouvy odstoupit v případě podstatného porušení Smlouvy druhou smluvní stranou, pokud je konkrétní porušení povinnosti příslušnou smluvní stranou jako podstatné sjednáno ve Smlouvě nebo stanoveno zákonem.
- 12.6. Smluvní strany se dohodly, že za podstatné porušení této Smlouvy ze strany Poskytovatele, pokud není ve Smlouvě uvedeno jinak, považují zejména:

- a) prodlení Poskytovatele se započítáním s odstraněním vady anebo s odstraněním vady, dle kategorie vady, které jsou specifikovány v příloze č. 1 Smlouvy:

Kategorie požadavku	Dostupnost služby (servisní doba)	Řešení zahájeno (response time)	Výsledku dosaženo (fix time)
A	24x7	6 hodin	24 hodin
B	8x5	Následující pracovní den	4 pracovní dny
C	8x5	2 pracovní dny	Po dohodě
REQ	8x5	bez SLA	bez SLA

- b) postup při poskytování servisu Systému způsobem, který zjevně neodpovídá dohodnutému rozsahu a způsobu poskytování,
- c) neplnění povinnosti dané mu Smlouvou i přes písemnou výzvu a poskytnutí přiměřené lhůty k nápravě.
- 12.7. Rozhodne-li se některá ze Smluvních stran od Smlouvy odstoupit, je povinna svoje odstoupení písemně oznámit druhé Smluvní straně s uvedením termínu, ke kterému od Smlouvy odstupuje. V odstoupení musí být dále uveden důvod, pro který strana od Smlouvy odstupuje, včetně popisu skutečností, ve kterých je tento důvod spatřován.
- 12.8. V případě ukončení smluvního vztahu dohodou, odstoupením některé ze Smluvních stran od Smlouvy, nebo výpovědí Objednatele jsou povinnosti obou stran následující:
- Poskytovatel provede soupis všech jím vykonaných činností a úkonů ke splnění jeho závazků (Výkaz) dle této Smlouvy za probíhající zúčtovací období do doby ukončení Smlouvy, pro tento postup se použije ustanovení čl. 9 odst. 9.10 této Smlouvy;
 - Objednatel uhradí Poskytovateli cenu za poskytování servisu Systému v alikvotní výši dané poměrem počtu dní probíhajícího zúčtovacího období, po které Smlouva trvala, k celkovému počtu dní daného zúčtovacího období, pokud dosud nebyla objednatelům uhrazena, přičemž platební podmínky se řídí čl. 9 této Smlouvy.
- 12.9. Na Poskytovatelem předané a Objednatelům převzaté plnění dle soupisu se přiměřeně i po ukončení této Smlouvy vztahují licenční ujednání včetně odpovědnosti za vady, slevy, smluvní pokuty a náhrady škody za vadné plnění.
- 12.10. V případě předčasného ukončení této Smlouvy (dále také „exit strategie“) má Objednatel právo s pomocí Poskytovatelem vypracované dokumentace pokračovat v plnění předmětu této Smlouvy samostatně, nebo s jiným poskytovatelem.

Poskytovatel se zavazuje v rámci exit strategie splnit tyto povinnosti:

- vytvořit tzv. Exit plán, který bude přesně specifikovat postup pro přechodné období při případném předčasném ukončení Smlouvy;

Servisní služby pro zajištění provozu systému eHealth

- připravit podmínky novému poskytovateli nebo Objednateli pro plnění předmětu této Smlouvy na základě Exit plánu;
- poskytnout požadovanou součinnost v souvislosti s předáním podpory a provozu Systému novému poskytovateli;
- řádně předat data zpracovávaná v Systému (díle), včetně dat doplňkových či souvisejících;
- poskytnout informace nezbytné k převzetí Systému (díla) novým poskytovatelem nebo objednatelům;
- poskytnout veškerou relevantní dokumentaci k podpoře provozu, k rozvoji Systému (díla) a ke všem datovým strukturám (modelům, nastavením a dalším) v aktuálním stavu, které byly převzaty a vytvořeny v rámci plnění;
- předat Objednateli prohlášení hlavních výrobců technologií s uvedením certifikovaných partnerů pro implementaci a následný support v České republice.

12.11.V případě, že porušení povinností Objednatele nebo Poskytovatele může být napraveno a neplnící strana tak neučiní ani do 14 dnů po obdržení písemné výzvy k nápravě, pak je druhá strana oprávněna odstoupit od smlouvy doručením písemného oznámení straně, která porušila svou povinnost. Nemůže-li být porušení povinností napraveno nebo jedná-li se o podstatné porušení povinností, je strana, která povinnosti neporušuje, oprávněna odstoupit od smlouvy s okamžitou účinností.

12.12.Podstatným porušením povinností opravňujícím Objednatele odstoupit s okamžitou účinností od smlouvy jsou zejména následující skutečnosti:

- a) nedodržení lhůty pro odstranění zjištěných vad zařízení nebo nedodělků Poskytovatelem podle bodu 10.4 a 12.6 této smlouvy;
- b) bylo-li ohledně majetku Poskytovatele vydáno insolvenčním soudem rozhodnutí o úpadku nebo hrozícím úpadku ve smyslu zákona č. 182/2006 Sb., nebo jiné rozhodnutí o prohlášení insolvence, nebo byl návrh na prohlášení úpadku zamítnut pro nedostatek majetku, nebo bylo-li přijato rozhodnutí o zrušení Poskytovatele s likvidací;
- c) Poskytovatel neplní rozhodnutí orgánů veřejné správy nebo porušuje obecně závazné právní předpisy související se zakázkou, např. zanedbává řádné skladování nebezpečných látek nebo jinak ohrožuje životní prostředí, porušuje předpisy o dovozu a vývozu zboží, neplní povinnosti při finanční kontrole dle § 2 písm. e zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě;

12.13.Objednatel může závazky vyplývající z této smlouvy vypovědět nebo od smlouvy odstoupit též v případech uvedených v § 223 ZZVZ.

12.14.Smluvní strany se dohodly, že v případě odstoupení či výpovědi smlouvy zůstávají nadále v platnosti veškerá jejich ujednání týkající se povinnosti nahradit škodu či uhradit smluvní pokutu dle této smlouvy.

XIII. Doručování písemností

13.1. Zástupci smluvních stran, kteří jsou uvedeni v čl. I této smlouvy, jednají za smluvní strany ve všech věcech souvisejících s plněním této smlouvy, zejména podepisují zápisy z jednání smluvních stran a předávací protokol. Určený zástupce Objednatele je též oprávněn oznamovat za Objednatele vady plnění a činit další oznámení, žádosti či jiné úkony podle této smlouvy.

Servisní služby pro zajištění provozu systému eHealth

- 13.2. Změna zástupců smluvních stran nevyžaduje změnu této smlouvy. Smluvní strana, o jejíhož zástupce jde, je však povinna takovou změnu bez zbytečného odkladu písemně sdělit druhé smluvní straně.
- 13.3. Kromě jiných způsobů komunikace dohodnutých mezi smluvními stranami se za účinné považují osobní doručování, doručování doporučenou poštou, datovou schránkou, faxem či elektronickou poštou e-mailem. Pro doručování platí kontaktní údaje smluvních stran dle čl. I nebo kontaktní údaje, které si smluvní strany po uzavření této smlouvy písemně oznámily.
- 13.4. Oznámení správně adresovaná se považují za uskutečněná v případě osobního doručování anebo doručování doporučenou poštou okamžikem doručení, v případě posílání faxem či elektronickou poštou e-mailem okamžikem obdržení potvrzení o doručení od protistrany při použití stejného komunikačního kanálu.

XIV. Ochrana osobních údajů

- 14.1. Smluvní strany se zavazují dodržovat příslušná ustanovení týkající se dodržování ochrany osobních údajů, budou-li na základě této smlouvy zpracovávány, uchovávány a používány, a to zejména ve smyslu zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů či dle obecného nařízení o ochraně osobních údajů na základě této Smlouvy shromažďovány, budou získávány a zpracovávány pouze z provozních důvodů a pro účely zajištění realizace prací, dodávek a služeb a výkonů, které jsou předmětem této Smlouvy a naplnění veškerých závazků souvisejících s plněním této Smlouvy. V rámci zpracovávání, uchovávání či použití veškerých osobních údajů uvedených v této Smlouvě každou ze smluvních stran, případně získaných v rámci plnění předmětu této Smlouvy sdělením jakékoliv ze smluvních stran, budou tyto shromažďovány, zpracovávány a uchovávány pouze v nezbytném rozsahu pro naplnění stanoveného účelu a po nezbytně nutnou dobu k naplnění stanoveného účelu této Smlouvy. Bude-li nezbytné ujednat bližší či specifitější ujednání o ochraně osobních údajů, jejich shromažďování, zpracovávání, uchovávání a užívání, bude takové ujednání mezi Smluvními stranami případně upraveno v rámci písemného souhlasu se zpracováním a ochranou osobních údajů.

XV. Poddodavatelský systém

- 15.1. Poskytovatel je oprávněn pověřit plněním částí předmětu této Smlouvy třetí osobu, tj. poddodavatele. Poskytovatel odpovídá za činnost poddodavatele tak, jako by předmět této Smlouvy plnil sám. Poskytovatel je povinen zabezpečit ve svých poddodavatelských smlouvách s poddodavatelem splnění veškerých povinností poddodavatele tak, jak vyplývají z příslušných právních předpisů a dále z této Smlouvy, a to přiměřeně k povaze a rozsahu poddodávky. Poskytovatel se zavazuje, že poddodavatel bude po celou dobu provádění poddodávky v rámci plnění předmětu této Smlouvy splňovat požadavky stanovené zákonem. Poskytovatel je dále povinen zabezpečit, že poddodavatel bude seznámen se skutečností, že své činnosti a poskytování příslušných služeb musí provádět v souladu se zněním této Smlouvy.
- 15.2. Poskytovatel je oprávněn v rámci plnění předmětu této Smlouvy a v rámci jeho případného poddodavatelského systému pověřit plněním některých částí předmětu této Smlouvy pouze ty poddodavatele, jejichž prostřednictvím prokazoval v příslušném zadávacím řízení veřejné zakázky, na základě které byla uzavřena tato Smlouva, kvalifikaci či které výslovně uvedl v rámci své nabídky v příslušném zadávacím řízení jako poddodavatele, kteří se budou podílet na plnění předmětu této Smlouvy, tj. předmětu příslušné veřejné zakázky, nebude-li s Objednatelem dohodnuto jinak.
- 15.3. Poskytovatel není oprávněn v průběhu trvání této Smlouvy pověřit plněním částí předmětu této Smlouvy jiného dalšího poddodavatele (vyjma těch uvedených shora v odst. 15.2 tohoto článku

Servisní služby pro zajištění provozu systému eHealth

této Smlouvy) či změnit poddodavatele bez předchozího písemného souhlasu Objednatele. Objednatel souhlas s pověřením či změnou poddodavatele dle tohoto článku Poskytovateli nevydává, pokud:

- a) prostřednictvím původního poddodavatele Poskytovatel v příslušném zadávacím řízení veřejné zakázky, na základě které byla uzavřena tato Smlouva, prokazoval kvalifikaci a nový poddodavatel nebude mít odpovídající kvalifikaci či nebude naplňovat příslušná kvalifikační kritéria zadávacího řízení v rozsahu, v jakém tato kvalifikace byla poddodavatelsky prokázána, nebo
- b) nový poddodavatel nebude splňovat požadavky vyplývající z právních předpisů

- 15.4. V případě realizace plnění dle této Smlouvy prostřednictvím poddodavatele je Poskytovatel povinen na žádost Objednatele specifikovat části předmětu plnění, které plní pro Poskytovatele jeho poddodavatelé, a to do 7 dnů od doručení takové žádosti Objednatele. Poskytovatel tak učiní písemně, kdy v takovém přípisu řádně a pravdivě uvede poddodavatelský systém společně s uvedením identifikačních údajů každého poddodavatele, rozsahu poddodávky, kterou bude tento poddodavatel provádět, a dále uvedením věcného a procentuálního podílu dodávky či služeb poddodavatele na realizaci předmětu plnění dle této Smlouvy.
- 15.5. V případě, že Poskytovatel nemá v úmyslu zadat určitou část plnění této Smlouvy některému poddodavateli, je Poskytovatel povinen na žádost Objednatele předložit písemné čestné prohlášení, ve kterém tuto skutečnost uvede, a to do 7 dnů od doručení takové žádosti Objednatele. V takovém případě však Poskytovatel dále není oprávněn žádnou část realizace plnění dle této Smlouvy jakémukoliv poddodavateli následně zadat, nebude-li s Objednatelem sjednáno jinak.

XVI. Společná ustanovení

- 16.1. Poskytovatel se zavazuje respektovat a dodržovat pokyny Objednatele.
- 16.2. Objednatel se zavazuje, že bude maximálně spolupracovat s Poskytovatelem na řešení a předcházení problémům, tj. umožní přístup k systému, bude dodržovat pokyny Poskytovatele apod.
- 16.3. Objednatel se zavazuje spolupracovat s Poskytovatelem a poskytovat mu veškerou nutnou součinnost potřebnou pro řádné poskytování Služeb podle této Smlouvy. Objednatel je povinen informovat Poskytovatele o veškerých jemu nepochybně známých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro plnění této Smlouvy.
- 16.4. Pokud Objednatel neposkytne součinnost definovanou v článku 16.3 této Smlouvy, má Poskytovatel právo požadovat od Objednatele posunutí stanovených termínů o čas, po který nemohl Poskytovatel pracovat na plnění předmětu dle této Smlouvy. Objednatel je povinen takovému požadavku vyhovět.
- 16.5. Objednatel se zavazuje, že vyvine úsilí k zajištění vzdáleného přístupu Poskytovateli k serverům infrastruktury výhradně pro účely poskytování Služeb podle této Smlouvy.
- 16.6. V případě, že se vyskytne jakákoli překážka, zejména:
- (i) prodlení Objednatel 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 Objednatele písemně informovat, a to nejpozději do pěti (5) kalendářních dnů od okamžiku, kdy se tato překážka vyskytla. Pokud Poskytovatel Objednateli v této pětidenní lhůtě o

Servisní služby pro zajištění provozu systému eHealth

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 16.3 této Smlouvy.

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

16.8. 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 Objednatel). 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 Objednatel.

16.9. 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. 4 této Smlouvy, pověřené osoby Objednatel s kontaktními údaji jsou uvedeny taktéž v Příloze č. 4 této Smlouvy.

16.10. Písemné oznámení o změnách výše uvedených kontaktních telefonních čísel Poskytovatele nebo webové adresy se systémem ServiceDesk předá Poskytovatel Objednateli alespoň 5 dní před očekávanou změnou.

16.11. 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 Objednatel a postupovat v souladu s jeho pokyny. V případě nevhodných pokynů Objednatel je Poskytovatel povinen na nevhodnost těchto pokynů Objednatel písemně upozornit, v opačném případě nese Poskytovatel zejména odpovědnost za vady a za škodu, které v důsledku nevhodných pokynů Objednatel Poskytovateli nebo třetím osobám vznikly.

16.12. Způsobí-li Poskytovatel nebo jeho poddodavatelé Objednateli 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 poddodavateli Objednateli nebo třetím osobám, a to na částku ve výši alespoň 20 mil. Kč.

16.13. Pro účely plnění předmětu této Smlouvy sestavil Poskytovatel realizační tým osob, které budou realizovat činnosti Poskytovatele dle této Smlouvy (dále jen „Realizační tým“). Osoby, tvořící Realizační tým Poskytovatele, jsou závazně uvedeny v Příloze č. 6 této Smlouvy. Poskytovatel není oprávněn v průběhu trvání této Smlouvy jednostranně změnit složení Realizačního týmu (a to u jakékoliv z osob tvořící Realizační tým) a pověřit jinou osobu Realizačního týmu bez předchozího písemného souhlasu Objednatel. Objednatel souhlas s pověřením či změnou osoby, která je součástí Realizačního týmu nevydává, pokud:

- a) prostřednictvím původní osoby, která je součástí Realizačního týmu Poskytovatel v příslušném zadávacím řízení veřejné zakázky, na základě kterého byla uzavřena tato Smlouva, prokazoval kvalifikaci a nová osoba, která je součástí Realizačního týmu nebude mít odpovídající kvalifikaci či nebude naplňovat příslušná kvalifikační kritéria zadávacího

Servisní služby pro zajištění provozu systému eHealth

řízení v rozsahu, v jakém tato kvalifikace byla původní kontaktní osobou ve věcech technických prokázána, nebo

- b) nová kontaktní osoba Realizačního týmu nebude splňovat požadavky vyplývající z právních předpisů.

XVII. Závěrečná ustanovení

- 17.1. Tato Smlouva se řídí občanským zákoníkem a dále předpisy souvisejícími s výkonem činnosti Objednatele. Tuto Smlouvu lze měnit pouze písemnou formou, a to na základě písemných dodatků, které budou číslovány vzestupně.
- 17.2. 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.
- 17.3. Smlouvu lze měnit nebo zrušit na základě dohody obou smluvních stran, a to pouze písemnou formou. Změna smlouvy je navíc možná pouze za předpokladu dodržení ZZVZ.
- 17.4. Práva a povinnosti smluvních stran se řídí ustanoveními této smlouvy a ustanoveními občanského zákoníku a příslušnými ustanoveními ZZVZ. V případě konfliktu mají přednost ustanovení této smlouvy, pokud nejsou v rozporu s ustanoveními občanského zákoníku a dalšími právními předpisy.
- 17.5. 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 dodávkami plnění nebo služeb hrazených z veřejných výdajů nebo z veřejné finanční podpory.
- 17.6. 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 ukončení platnosti této Smlouvy. Po tuto dobu je Poskytovatel povinen umožnit osobám oprávněným k výkonu kontroly dle příslušných právních předpisů, provést kontrolu dokladů souvisejících s plněním této Smlouvy.
- 17.7. Jestliže se některé ustanovení této Smlouvy ukáže jako neplatné, neúčinné nebo nevymahatelné, 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 nevymahatelné 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 nevymahatelnému ustanovení, popřípadě podniknou jakékoliv další právní kroky vedoucí k realizaci původního účelu takového ustanovení.
- 17.8. Smlouva včetně všech jejích změn a dodatků bude uveřejněna v souladu s platnými právními předpisy.
- 17.9. Poskytovatel tímto uděluje souhlas s uveřejněním této smlouvy, všech jejích příloh i dodatků a údajů o uzavřených objednávkách dle zákona č. 340/2015 Sb. o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (dále jen „zákon o registru smluv“), a dle zákona č. 106/1999 Sb. o svobodném přístupu k informacím.
- 17.10. Smluvní strany souhlasí s uveřejněním svých osobních údajů.

Servisní služby pro zajištění provozu systému eHealth

- 17.11.Smluvní strany se dohodly, že Objednatel uveřejní smlouvu v Registru smluv ve lhůtě dané zákonem o registru smluv, a o tomto Poskytovatele ke dni uveřejnění informuje.
- 17.12.Smluvní strany jsou povinny označit údaje ve smlouvě, které jsou chráněny zvláštními zákony a nemohou být poskytnuty, a to žlutou barvou zvýraznění textu či přímo ve zvláštním ustanovení smlouvy je označit např. jako obchodní, bankovní tajemství nebo jinou utajovanou skutečnost podle zvláštního zákona.
- 17.13.Tato smlouva nabývá platnosti i účinnosti dnem jejího zveřejnění v souladu s platnými právními předpisy. Zahájení poskytování služeb je ke stejnému datu.
- 17.14.Tato smlouva je vyhotovena ve 2 vyhotoveních, z nichž 1 vyhotovení obdrží Objednatel a 1 Poskytovatel.
- 17.15.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 Smluvních stran své podpisy.

Nedílnou součástí této servisní smlouvy je:

Příloha č. 1: Technická specifikace předmětu plnění dle této smlouvy

Příloha č. 2: Údaje poskytovatele pro poskytování servisních služeb

Příloha č. 3: Podrobná cenová nabídka

Příloha č. 4: Oprávněné osoby Objednatele a Poskytovatele, seznam klíčových pracovníků a kontaktní údaje pro hlášení vad

Příloha č. 5: Seznam poddodavatelů

Příloha č. 6: Realizační tým Poskytovatele

V Hradci Králové dne:

V Praze dne:

Za objednavatele:

Za poskytovatele:

.....
MUDr. Libor Seneta
ředitel

.....
Ing. Mgr. Jana Podpěrová
na základě plné moci

Příloha č. 1 – Technická specifikace předmětu plnění

Obsah

Obsah	17
Využití zdroje	19
Seznam zkratk a pojmů	19
1 Předmět plnění	21
2 Požadavky na předmět plnění	22
2.1 Maintenance	22
2.1.1 Rozsah plnění	22
2.1.2 Požadované služby	22
2.1.3 Podmínky poskytování služeb	22
2.2 Rozšířená podpora	25
2.2.1 Požadované služby	25
2.2.2 Rozsah poskytovaných služeb	25
2.2.3 Podmínky poskytování služeb	25
2.3 Vyloučení z předmětu plnění	26
2.4 Společná definice služeb	27
2.4.1 Ostatní podmínky	27
2.4.2 Kvalita a záruky	27
2.4.3 Obnova dat, bezpečnost a pravidla pro update aplikace	27
2.4.4 Servis vybavení prováděný pracovníky Objednatele	28
2.5 Obecné požadavky	28
2.5.1 Architektura, kompatibilita a perspektiva	28
2.5.2 Legislativa a další normy	28
2.5.3 Ostatní obecné požadavky	28
2.6 Doplnující požadavky	29
2.6.1 Provozní a komunikační infrastruktura (HW) a systémový SW	29
2.6.2 Auditní služby	29
2.6.3 Bezpečnostní požadavky	30
2.6.4 Požadavky na činnosti při zahájení poskytování služeb a provozní požadavky	30
3 Místa plnění	33
4 Výchozí stav	34

Servisní služby pro zajištění provozu systému eHealth

4.1	Zdravotnická záchranná služba Královéhradeckého kraje (Objednatel/Zadavatel).....	34
4.2	Popis řešení	34
4.2.1	Základní koncept řešení eHealth KHK.....	35
4.2.2	Krajské komunikační centrum	35
4.2.3	Krajská komunikační brána pro NCPEH ČR pro účely Portálu občana	36
4.2.4	Archivy zdravotnické dokumentace.....	36
4.2.5	Komunikační uzly	37
4.2.6	Specifické úpravy software EKP/MZD.....	39
4.2.7	Klinické případy užití	39
4.3	Uživatelé a vybavení.....	42
4.4	Počty a množství zpracovávaných dat	42
4.5	Současný stav informačních a komunikačních technologií	42
4.5.1	Krajské komunikační centrum	43
4.5.2	Krajská komunikační brána.....	43
4.5.3	Archivy zdravotnické dokumentace.....	43
4.5.4	Komunikační uzly	43
4.5.5	Datové sítě	44
4.6	Ostatní relevantní technologie.....	44

Servisní služby pro zajištění provozu systému eHealth

Využití zdroje

Dokumentace k systému – na vyžádání po podpisu smlouvy (je předmětem obchodního tajemství stávajícího poskytovatele služeb, lze využít jen v omezeném režimu).

Seznam zkratk a pojmů

Zkratka/pojem	Význam
24x7 24x7x365	Provoz systému nebo poskytování služeb 365 dní v roce, 24 hodiny denně, 7 dnů v týdnu
8x5	Poskytování služeb v pracovní dny, v pracovní době
API	Application Programming Interface
AZD	Archiv zdravotnické dokumentace
CA	Certifikační autorita
CN	Communication Node
CRL	Certificate Revocation List
ČR	Česká republika
DASTA	Datový standard pro předávání dat mezi IS zdravotnických zařízení
DB	Databáze
DC	Datové centrum
EKP	Elektronická karta pacienta
EU	Evropská unie
GB	Gigabyte
GDPR	Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob
GW	Gateway
HW	Hardware
IOP	Integrovaný operační program
IS	Informační systém
ISAC	Integration Share and Communication (System)
IZS	Integrovaný záchranný systém
KHK	Královéhradecký kraj
KIS	Klinický informační systém
KKC	Krajské komunikační centrum
ks	Počet kusů
KU	Komunikační uzel
MS	Microsoft
MZD	Mobilní zadávání dat
NCPeH	National Contact Point for eHealth

Servisní služby pro zajištění provozu systému eHealth

Zkratka/pojem	Význam
NIS	Národní informační systém IZS
OS	Operační systém
PC	Stolní počítač
PDF/A	Archivační verze formátu PDF (Portable Document Format)
PNP	Přednemocniční neodkladná péče
POV	Protokol o výjezdu (ZZS)
RLP	Posádka rychlé lékařské pomoci (s lékařem)
RP	Rozšířená podpora
RV	Systém rendezvous (setkávání posádek)
RZ	Registrační značka vozidla
RZP	Posádka rychlé záchranné pomoci (bez lékaře)
SaP	Síly a prostředky
SIEM	Security Information and Event Management
SLA	Úroveň a podmínky poskytování služeb technické a technologické podpory
SNMP	Simple Network Management Protocol
SSL	Secure Sockets Layer
SW	Software
TLS	Transport Layer Security
VPN	Virtual private network
VZ	Veřejná zakázka
WAN	Wide Area Network
ZOP	Záznam o výjezdu (ZZS)
ZP	Zadávací podmínky
ZZ	Zdravotnické zařízení
ZZS	Zdravotnická záchranná služba (ve všeobecném významu)
ZZS KHK	Zdravotnická záchranná služba Královéhradeckého kraje

Servisní služby pro zajištění provozu systému eHealth**1 Předmět plnění**

Předmětem plnění veřejné zakázky je poskytování servisních služeb k souboru informačních systémů, aplikačního software a souvisejících technologií využívaných ze strany Zdravotnické záchranné služby Královéhradeckého kraje (ZZS KHK) pro provoz služeb eHealth – zpřístupnění zdravotnické dokumentace a souvisejících informací mezi zdravotnickými zařízeními na území Královéhradeckého kraje. Poskytování služeb bude na dobu neurčitou pro dále uvedené informační systémy, aplikační software, související technologie, vybavení posádek a vozidel.

Zdravotnická záchranná služba Královéhradeckého kraje je základní složkou IZS a v souladu s legislativou poskytuje přednemocniční neodkladnou péči (PNP). V rámci poskytování PNP využívá dále uvedené informační systémy, aplikační software, související technologie, vybavení posádek a vozidel. Soubor těchto informačních systémů, aplikačního software, souvisejících technologií, vybavení posádek a vozidel je nadále označován jako IS ZZS KHK nebo „Systém“ a je popsán ve výchozím stavu uvedeném dále v tomto dokumentu.

IS ZZS KHK byl pořízen v rámci projektu podpořeném z EU, z Integrovaného operačního programu (IOP), výzvy č. 23, v rámci projektu „Technologické vybavení Zdravotnické záchranné služby Královéhradeckého kraje, p.o.“, který byl realizován v roce 2015. Dále byl Systém doplněn o řadu dílčích funkcionalit vyplývajících z provozních potřeb ZZS od doby realizace pořízení IS ZZS KHK. Rozsah IS ZZS KHK je uveden v kap. 4 – Výchozí stav. Stávající stav IS ZZS KHK je výchozím stavem pro požadovaný předmět plnění veřejné zakázky (popis výchozího stavu je uveden dále v tomto dokumentu), tj. pro poskytování servisních služeb pro IS ZZS KHK.

Servisní služby se vztahují i na budoucí úpravy IS ZZS KHK realizovaných v rámci dále uvedených poskytnutých služeb.

V současné době je IS ZZS KHK v provozu a poskytování servisních služeb bylo v souladu s uzavřenou smlouvou ukončeno k 10.12.2020, záměrem Objednatele je co nejdříve navázat na ukončení smlouvy a zajistit servisní služby na další období.

Primárním požadavkem a cílem je zajištění provozu IS ZZS KHK a souvisejících služeb a tím kontinuity ZZS KHK v oblasti poskytování PNP na území Královéhradeckého kraje na dobu neurčitou.

Objednatel nepředpokládá výměnu ani obměnu stávajícího systému IS ZZS KHK nebo jeho částí v rámci této veřejné zakázky.

Požadavky na služby jsou uvedeny v následujících kapitolách.

Servisní služby pro zajištění provozu systému eHealth**2 Požadavky na předmět plnění****2.1 Maintenance****2.1.1 Rozsah plnění**

Služby základní podpory Systému v režimu 24x7x365, včetně stávajících integrací na další části Systému pro celky:

- a) Krajské komunikační centrum
 - Zdravotnická záchranná služba - 1 ks
- b) Krajská komunikační brána pro Portál občana
 - Zdravotnická záchranná služba - 1 ks
- c) Archivy zdravotnické dokumentace
 - Zdravotnická záchranná služba - 2 ks
 - Oblastní nemocnice Náchod - 2 ks
 - Fakultní nemocnice Hradec Králové - 2 ks (není předmětem požadavků, zde jen pro úplnost)
- d) Komunikační uzly
 - Zdravotnická záchranná služba - 2 ks
 - Oblastní nemocnice Náchod - 2 ks
 - Oblastní nemocnice Trutnov - 2 ks
 - Oblastní nemocnice Jičín - 2 ks
 - Městská nemocnice Dvůr Králové n/L - 2 ks
 - Nemocnice Rychnov nad Kněžnou – 2 ks
 - Nemocnice Vrchlabí – 1 ks
 - Fakultní nemocnice Hradec Králové - 2 ks (není předmětem požadavků, zde jen pro úplnost)
- e) Specifické úpravy MZD/EKP
 - Zdravotnická záchranná služba - 1 soubor

2.1.2 Požadované služby

1. Poskytování služby Hotline včetně základní servisní technické podpory Systému při odstraňování závad Systému. Hotline bude k dispozici v režimu 24x7, nicméně služby budou poskytovány dle úrovně uvedené u příslušných částí Systému.
2. Poskytování pravidelné profylaxe Systému vč. indikace a předcházení možných problémů při užívání Systému min. 1x čtvrtletně.
3. Zajištění souladu funkčnosti a vlastností systému s aktuální legislativou vč. bezplatného provádění nezbytných úprav systémů pro splnění tohoto požadavku.
4. Poskytování aktualizací Softwarových produktů a technologií a opravných patchů.
5. Dokumentace k aktualizacím Softwarových produktů a technologií, aktualizace provozní dokumentace Systému tak, aby odpovídala aktuálnímu stavu provozovaného Systému.
6. Aplikace service packů a hotfixů nutných pro bezchybný chod systému, které byly identifikovány na základě profylaxe a jejich aplikace byla dohodnuta s Objednatelem.
7. Aktualizace systémových součástí (OS, DB,...) pro zajištění kybernetické bezpečnosti min. 1x ročně a to včetně zajištění podporovaných verzí ze strany výrobců. Případné pořízení/nákup nových verzí bude předem dohodnuto s Objednatelem.
8. Poradenské a konzultační služby k Systému a případně při řešení vzniklých incidentů. Tuto službu je možné poskytovat jak přes helpdesk Poskytovatele, tak případně telefonicky nebo mailem.

2.1.3 Podmínky poskytování služeb

Porucha/incident/požadavek **kategorie A:**

- a) Situace, kdy nelze využívat klíčové funkcionality systému (předávání dokumentace do zdravotnických zařízení, čerpání životních údajů pacienta, zobrazení dokumentace v NIS jednotlivých zdravotnických

Servisní služby pro zajištění provozu systému eHealth

zařízeních), tj. IS nebo jeho část IS není zcela funkční, neumožňuje práci uživatelů se systémem a nelze ho používat pro podporu procesů. Vztahuje se na případy, kdy je systém zcela nefunkční z důvodů na straně IS nebo jeho části.

- b) Závažné porušení bezpečnosti – přístup k systému a datům bez autentifikace, či autorizace (obejití přístupových práv); neoprávněný přístup k technickým prostředkům; neoprávněné zacházení s daty (přístup neodpovídající přiřazené roli v systému); přihlášení do systému pomocí neplatných certifikátů, či hesel; přístup k systému (jiným systémem, nebo fyzickou osobou) pomocí jiných služeb než definovaných; a jiné, které ohroží integritu, důvěryhodnost, či neodvolatelnost uložených a poskytovaných dat.

Porucha/incident/požadavek **kategorie 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.

Porucha/incident/požadavek **kategorie 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.

Porucha/incident/požadavek **kategorie REQ:**

Požadavek na služby, které nejsou chápány jako vada IS nebo jeho části. Specifický postup řešení je popsán níže s kapitole Rozšířená podpora.

Řešení poruch:

1. V případě, že se jedná o poruchu na Systému dle této specifikace, 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 i lhůty ve vztahu k nové závažnosti poruchy. Snižená SLA se uplatní na poruchu od jejího počátku, tedy od nahlášení oprávněnou osobou.
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.
5. Dohodnou-li se obě strany na provedení zásahu v termínu po lhůtě na odstranění poruchy, nebude toto považováno za nedodržení lhůty na odstranění poruchy ze strany Poskytovatele. Taková dohoda musí být dokumentována v rámci popisu řešení dané poruchy a oprávněnost jejího použití vzniká po jejím schválení odpovědným zástupcem Objednatele (žadatel, případně vedoucí projektu).

Způsob ohlašování poruch:

Poruchy Objednatel (oprávněné osoby Objednatele) hlásí na kontaktní místo Poskytovatele (Hot-line) přednostně prostřednictvím elektronického systému pro správu požadavků (helpdesk), případně telefonicky a/nebo elektronickou poštou. Pro potřeby poskytování servisních služeb bude jediný helpdesk pro všechny části plnění, distribuci v rámci týmu Poskytovatele zajistí Poskytovatel.

Poruchy budou do systému zadávány jednotlivě – samostatné hlášení pro každou závadu.

Reakce Poskytovatele:

Služba Hot-line Poskytovatele dle sjednané reakční doby potvrdí Objednateli elektronickou poštou, 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 (dále jen Žadatel) a pracovišti Helpdesku Objednatele.

Lhůta na odstranění poruchy:

Konečná lhůta na odstranění poruchy je dána okamžikem ohlášení poruchy Objednatel (oprávněnou osobou Objednatele) do doby vyřešení poruchy.

Servisní služby pro zajištění provozu systému eHealth

Lhůta na odstranění poruchy je čas od nahlášení závady, do kterého se Poskytovatel bude zavazovat odstranit nahlášenou závadu nebo vytvořit pracovní postup „workaround“, který povede ke snížení priority nahlášené závady. V případě „workaround“ bude tato závada následně řešena ve lhůtě na odstranění poruchy dle priority, na kterou byla snížena. Závada bude ve lhůtě na odstranění poruchy odstraněna za předpokladu, že Objednatel zpřístupní Poskytovateli zařízení, kterého se nahlášená závada týká, v termínu stanoveném dle níže uvedených pravidel. Dohodnou-li se obě strany na provedení zásahu v termínu po lhůtě na odstranění poruchy, nebude toto považováno za nedodržení lhůty na odstranění poruchy ze strany Poskytovatele.

V případě, kdy nepůjde o závadu kategorie A a odstranění závady vyžaduje provedení softwarové opravy, prodlouží se lhůta na odstranění poruchy o 4 pracovní dny, potřebné pro otestování opravené verze dílčí části Systému v testovacím prostředí, před nasazením do produkčního prostředí.

Pro vyhodnocení splnění lhůty na odstranění poruchy se nahlášená závada považuje za odstraněnou okamžikem nasazení opravené verze dílčí části Systému do prostředí Objednatele. Odstranění nahlášené závady musí být navíc dodatečně potvrzeno po nasazení otestované verze dílčí části Systému do produkčního prostředí Objednatele.

Objednatel se zavazuje poskytovat veškerou potřebnou součinnost při nasazování nové verze dílčí části Systému a podílet se na jeho testování. Pro každé nasazení nové verze dílčí části Systému do produkčního prostředí bude Poskytovatelem předložen a Objednatelem odsouhlasen detailní harmonogram nasazení, obsahující popis jednotlivých kroků vč. jejich časové náročnosti, případných omezení provozu, definice zodpovědností za provedení jednotlivých kroků a specifikace požadované součinnosti. Harmonogram bude obsahovat též postup návratu k předchozí verzi dílčí části Systému pro případ, že by v průběhu nasazení nebo bezprostředně po jeho dokončení došlo k výskytu kritických chyb.

Režimy:

- 24x7x365 – poskytování služeb non-stop, tj. 24 hodin denně, 7 dní v týdnu, 365 dní v roce.
- 8x5 – poskytování služeb v pracovní dny, v pracovní době (pracovní dny: pondělí – pátek, vyjma státních svátků, pracovní doba v pracovních dnech od 8:00 do 16:00 h).

Servisní služby pro zajištění provozu systému eHealth

Lhůty:

Kategorie požadavku	Dostupnost služby (servisní doba)	Řešení zahájeno (response time)	Výsledku dosaženo (fix time)
A	24x7	6 hodin	24 hodin
B	8x5	Následující pracovní den	4 pracovní dny
C	8x5	2 pracovní dny	Po dohodě
REQ	8x5	bez SLA	bez SLA

Porucha, která již pominula:

V případě poruchy, která pominula a není možné identifikovat při prvotním výskytu její příčinu (neexistují logy, nejsou podklady od Objednatele) a je třeba monitoring v delším časovém úseku, bude zadaná porucha na helpdesku po vzájemné dohodě mezi Poskytovatelem a Objednatelem nebo po souhlasu nebo na žádost Objednatele převedena do specifické kategorie pro tento účel – kategorie „Odloženo“ či „Pozastaveno“ (nebo ekvivalentní stavy dle možností helpdesku). V případě opakovaného výskytu bude porucha znovu otevřena (k datu nahlášení) a řešena v souladu s dohodnutými SLA. Poskytovatel je povinen vyvinout aktivitu k identifikaci příčiny chyby již po prvním výskytu. Při jejím opakovaném výskytu platí v plném rozsahu dohodnutá SLA, lhůta k odstranění počíná běžet okamžikem ohlášení druhého výskytu.

2.2 Rozšířená podpora

V rozsahu 100 hodin / čtvrtletí.

Jedná se o služby pro řešení dodatečných požadavků na provoz a využívání Systému nad rámec ostatních uvedených služeb. Služby jsou poskytovány na vyžádání, čerpané a účtované dle skutečně využitých hodin (nejedná se o paušální plnění).

2.2.1 Požadované služby

1. Školení pracovníků Objednatele k Systému.
2. Analytické a konzultační služby k Systému.
3. Reporting a analýza dat Systému.
4. Programové úpravy pro zajištění funkcionality pro částečné procesní změny nebo nové moduly a funkce v rámci Systému, při kterých nevzniká úplně nový Systém (dílo).
5. Součinnost při řešení systémových problémů a při implementaci systémů třetích stran.
6. Další Objednatelem požadované Služby ve vazbě na Systém – datové práce v systému, kontrola běhu systému, zakládání uživatelů, ostatní servisní činnosti nad rámec základní technické podpory.
7. Aktualizace stávající dokumentace Systému o nově dodané či změněné funkce Systému vzniklé v rámci rozšířené podpory.

2.2.2 Rozsah poskytovaných služeb

- a) Služby budou zpravidla čerpany ve čtvrtletním (3 měsíčním) cyklu. Tímto není omezena možnost čerpat služby dle potřeby v rámci disponibilních hodin a dle provozních potřeb Objednatele.
- b) Nevýčerpané hodiny v rámci jednotlivých čtvrtletí jsou kumulativně převoditelné a využitelné po celou dobu platnosti smlouvy, po ukončení smlouvy nárok na nevýčerpané služby zaniká.

2.2.3 Podmínky poskytování služeb

1. Objednatel (kontaktní osoba) předloží výzvu na Poskytovatele (kontaktní osobu) obsahující specifikaci požadovaných služeb rozšířené podpory, včetně požadovaného termínu plnění.
2. Poskytovatel předloží Objednateli nabídku na poskytnutí požadovaných služeb.
 - a. Termín předložení nabídky Objednateli je do 15-ti kalendářních dnů. Lhůta je závazná a její nesplnění bude pokutováno v souladu se Smlouvou.

Servisní služby pro zajištění provozu systému eHealth

- b. Nabídka bude oceněna počtem hodin a sazbou dle položkového rozpočtu, který je samostatnou přílohou Smlouvy.
 - c. V nabídce bude potvrzen termín pro dokončení nebo navržen nový podle možností Dodavatele v kontextu nabízeného rozsahu prací.
 - d. Pokud požadované služby budou vyžadovat jakékoliv související náklady nad rámec služeb rozšířené podpory (rozšíření licencovaného SW apod.) bude tato nabídka obsahovat včetně nacenění a zdůvodnění.
 - e. Platnost nabídky bude min. 30 kalendářních dnů.
 - f. Poskytovatel je povinen analyzovat všechny Objednatelům zadané požadavky, avšak vyhrazuje si právo po provedené analýze odmítnout jejich realizaci. V takovém případě, je povinen Objednateli sdělit důvody odmítnutí realizace zadaného požadavku.
3. Pokud se Objednatel rozhodne, že přijme nabídku Poskytovatele, zašle Poskytovateli výzvu k poskytnutí služeb dle nabídky („Díličí objednávku“).
 4. Poskytovatel do 3 pracovních dnů potvrdí přijetí Díličí objednávky k poskytnutí služeb a zahájí poskytování v souladu se svou nabídkou a Díličí objednávkou. Poskytovatel není oprávněn nepřijmout Díličí objednávku, pokud nedošlo ke změně rozsahu poskytovaných služeb nebo neuplynula doba platnosti nabídky Poskytovatele.
 5. Přijetím Díličí objednávky se termíny dle nabídky Poskytovatele stávají závaznými a jejich nesplnění bude pokutováno v souladu se Smlouvou.
 6. Tyto služby budou odsouhlaseny v rámci výkazu služeb po dokončení a akceptaci plnění (rozšířené podpory).

2.3 Vyloučení z předmětu plnění

1. Infrastruktura, HW a související služby zajišťované Objednatelům uvedené ve výchozím stavu a neuvedené v předmětu plnění a požadavcích v tomto dokumentu.
2. Součástí služeb není zajištění samotné opravy nebo výměny hardwarových komponent v případě jejich poruchy, havárie nebo ztráty funkčnosti, ani prodloužení záruky a podpory výrobců infrastruktury/zařízení a související služby. Za zajištění záruky a maintenance/podpory výrobce na infrastrukturu/zařízení odpovídá Objednatel včetně nezbytné součinnosti poskytovatele záruky a maintenance/podpory výrobce.
3. SW adaptéry NIS / KIS pořízené jednotlivými ZZ nezávisle, ale nezbytné pro zajištění standardní funkčnosti Systému. Potřebné zásahy bude řešit Objednatel se ZZ přímo, Poskytovatel však zajistí potřebnou součinnost.
4. Kvalifikované certifikáty pro zaměstnance ZZS pro potřeby elektronického podpisu.
5. Kvalifikovaná časová razítka pro ověřování dokumentů v archivech zdravotnické dokumentace v ZZS a v nemocnici Náchod po celou potřebnou dobu archivace.
6. Přímé služby (včetně zajištění kvalifikovaných časových razítek) související s vybavením umístěným ve Fakultní nemocnici Hradec Králové, které je zajištěno jiným způsobem, mimo nutných koordinací pro zajištění souladu mezi jednotlivými lokalitami tak, aby zásah na jedné straně nemohl ovlivnit funkčnost na straně druhé, případně celého Systému.
7. Zajištění **v rámci požadavků neuvedené** komunikační infrastruktury (sítě apod.) mezi jednotlivými prvky systému. ZZS zajistí nezbytná síťová propojení pro realizaci předmětu plnění a provoz řešení.
8. Zajišťování funkčnosti integrací na další informační systémy Objednatel, které nejsou explicitně uvedeny v rámci výchozího stavu dílčích částí Systému.
9. Spotřební materiál využívaný v následném provozu informačního systému neuvedený v rámci požadavků na předmět plnění.

Servisní služby pro zajištění provozu systému eHealth

2.4 Společná definice služeb

2.4.1 Ostatní podmínky

1. Servisní výjezdy (cestovní náklady) do míst plnění na území města Hradec Králové nebudou Poskytovatelem Objednateli účtovány. Ostatní servisní výjezdy na území kraje mohou být Poskytovatelem účtovány dle sazby uvedené v samostatné příloze.
2. Legislativní úpravy systému v návaznosti na změny legislativy, vyhlášek a nařízení ČR a EU – v rámci paušální platby.
3. Úpravy nastavení zabezpečení Systému na všech serverech tak, aby bylo v souladu s Best Practices výrobce Systému, jak na úrovni šifrování (pouze bezpečné šifrovací algoritmy a protokoly) na úrovni komunikace, tak i síťového provozu ve vztahu k provozu Systému.
4. Poskytování součinnosti dalším poskytovatelům služeb zabezpečení provozu integrovaných systémů v rámci poskytování maintenance nebo základní podpory v rámci zabezpečení provozu.
5. V rámci provozu Systému bude v součinnosti Objednatele a Poskytovatele docházet k instalacím nových verzí SW, bezpečnostních a opravných balíčků systémového SW (OS, DB apod.) a obměna HW a komunikační infrastruktury („modernizované provozní prostředí“). Služby budou na Systém poskytovány i na modernizované provozní prostředí, pokud bude zajištěno ve vzájemné součinnosti s Poskytovatelem nebo nebude v rozporu se standardními požadavky na chod Systému a tento stav může být v rámci výběrového řízení nebo provozu modernizován (změněn/rozšířen/povýšen).

2.4.2 Kvalita a záruky

1. Kvalita služeb bude zcela odpovídat požadavkům kladeným na SW ve shodě s touto Zadávací dokumentací.
2. Poskytovatel se zavazuje provádět služby v kvalitě odpovídající účelu uvedeným v této specifikaci, obecně závazným předpisům a platným technickým normám.
3. 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.

2.4.3 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 vytvářených jím v souladu s požadavky zadávací dokumentace a legislativním rámcem.
2. Poskytovatel se zaváže zachovat před provedením update serverové části systému nebo jeho části předchozí funkční konfiguraci systému nebo jeho části pro případ její opětovné potřeby.
3. Poskytovatel v plném rozsahu odpovídá za provádění patch-managementu Systému v rámci serverů a mobilních zařízení a částí provozní a komunikační infrastruktury, kde jsou části Systému provozovány a na které se vztahují servisní služby dle této specifikace.
4. Nové verze systému a aplikací budou Poskytovatelem předány Objednateli k ověření deklarované funkčnosti. Vlastní implementace nebo instalace bude provedena Poskytovatelem po odsouhlasení Objednatelem. Toto se netýká odstranění závad v rámci plnění základní podpory.

Servisní služby pro zajištění provozu systému eHealth**2.4.4 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 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.

2.5 Obecné požadavky**2.5.1 Architektura, kompatibilita a perspektiva**

1. Systém splňuje a nadále musí svojí architekturou splňovat obecné zásady informační bezpečnosti v míře, odpovídající charakteru užití a kategorii zpracovávaných dat.
2. Zachování veškerých stávajících funkcionalit a integrací Systému uvedených ve výchozím stavu v tomto dokumentu dále.
3. Veškeré provozované SW i HW prvky musí být plně kompatibilní se stávajícími systémy.
4. Součástí služeb musí být i veškeré potřebné licence Systému a služby nezbytné pro provoz Systému a technologií, které jsou součástí Systému.
5. Zaručená perspektiva provozu, rozvoje a podpory je minimálně po dobu dalších 10 let od zahájení poskytování služeb.

2.5.2 Legislativa a další normy

1. Soulad s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob (GDPR – General data protection regulation) v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů.
2. Soulad se Zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých dalších zákonů v aktuálním znění.
3. Soulad se Zákonem č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti v aktuálním znění a vyhláškou Vyhláška č. 316/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti v aktuálním znění.
4. Soulad se Zákonem č. 239/2000 Sb. o integrovaném záchranném systému a o změně některých zákonů v aktuálním znění.
5. Soulad se Zákonem č. 374/2011 Sb., o zdravotnické záchranné službě v aktuálním znění.
6. Soulad se Zákonem č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování (zákon o zdravotních službách) v aktuálním znění.
7. Soulad se Zákonem č. 373/2011 Sb., o specifických zdravotních službách v aktuálním znění.
8. Soulad s Vyhláškou č. 98/2012 Sb., o zdravotnické dokumentaci v aktuálním znění.
9. Dokumentace bude v souladu se zákonem č. 365/2000 Sb. o informačních systémech veřejné správy a prováděcích právních předpisů, v platném znění.

2.5.3 Ostatní obecné požadavky

1. Zajištění jednotného času na všech pracovištích/zařízeních ve vazbě na NIS IZS (synchronizace klientů a systému s Objednatelem určeným time serverem).

Servisní služby pro zajištění provozu systému eHealth

2. Základní profylaktika v rozsahu: kontrola integrity DB, analýza aplikačních logů, případný návrh opatření pro bezproblémový chod aplikace, atd. min. 1x čtvrtletně.
3. Po celou dobu plnění smlouvy poskytovatel zajistí sdílenou projektovou knihovnu se všemi aktivy (dokumentace evidence apod.). Veškerá aktiva budou předávána přes tuto sdílenou knihovnu, budou udržovány platné a předané verze, bude zajištěn přístup pro všechny určené zástupce smluvních stran.

2.6 Doplnující požadavky**2.6.1 Provozní a komunikační infrastruktura (HW) a systémový SW**

Objednatel poskytne/zajistí provozní a komunikační infrastrukturu (HW) a systémový SW pro provoz Systému ve stávajícím rozsahu.

Další požadavky na provozní a komunikační infrastrukturu (HW) a systémový SW pro provoz Systému:

1. Pro systém a jeho provoz objednatel nepředepisuje technologii, jen principy a požadavky na řešení, technologie je navržena a popsána poskytovatelem. Případně nově dodávaný HW a systémový SW musí být plně kompatibilní se stávajícími systémy uvedenými dále v tomto dokumentu.
2. Infrastruktura pro provoz Systému zůstane beze změny nebo se bude jednat o změny v souladu s předchozím požadavkem. Poskytování služeb Systému bude na stávající infrastrukturu nebo na infrastrukturu dodané Poskytovatelem v rámci předchozího požadavku.
3. V případě změny provozní a komunikační infrastruktury v průběhu trvání smlouvy budou služby k Systému poskytovány i na této nové provozní a komunikační infrastrukturu za podmínky, že změna bude provedena v součinnosti s Poskytovatelem a odsouhlasena Poskytovatelem. Migrace/instalace Systému na novou provozní a komunikační infrastrukturu není součástí maintenance a základní podpory.
4. V rámci provozu bude udržováno nastavení zabezpečení Systému na všech serverech tak, aby bylo v souladu s Best Practices výrobce Systému, jak na úrovni šifrování (pouze bezpečné šifrovací algoritmy a protokoly), na úrovni komunikace, tak i síťového provozu ve vztahu k provozu Systému.
5. V případě zjištěné poruchy na provozní a komunikační infrastrukturu nebo systémovém SW Systému mimo předmět plnění Poskytovatele Poskytovatel provede identifikaci problému a poskytne součinnost při řešení takové poruchy tak, aby v maximální možné míře byla infrastruktura funkční pro provoz Systému.
6. Předmětem plnění jsou provozní služby pro provozní a komunikační infrastrukturu, tj. pro virtualizaci, DB a operační systémy a síťové prvky serverových částí Systému dle rozsahu a specifikace uvedené dále v tomto dokumentu.

Podpora při detekci, analýze a odstraňování závad a konfiguraci a aktualizaci provozní a komunikační infrastruktury a systémového SW.

V případě obměny / výměny prvků při zachování účelu se služby vztahují na nové zařízení s tím, že na původní zařízení se již nadále nebude poskytovat.

2.6.2 Auditní služby

1. Poskytovatel poskytne součinnost Objednateli pro přístup k záznamu aktivit, spojených s přístupem k osobním údajům v Systému. Přístup k aktivitám bude považován za dostatečný na úrovni přístupu k logu, přístupného určené roli.
2. Součinnost při poskytování logů/reportů o přístupech uživatelů (kdo, kdy, období, kam) na základě parametrizace prováděné pověřeným uživatelem.
3. Přístup do auditního (logovacího) aparátu je dostupný pouze určeným rolím což Poskytovatel zajistí i na své straně. Auditní systém není manipulovatelný uživateli, administrátory ani správci. Poskytovatel bude auditní systém využívat v souladu s podmínkami poskytování služeb.

Servisní služby pro zajištění provozu systému eHealth

4. Poskytovatel musí poskytnout součinnost pro automatizované nebo manuální vystoupení logových záznamů do externích systémů pro správu logů (log management, SIEM) a do tabulek MS Excel (.csv, .xlsx).
5. Poskytovatel bude přistupovat k auditnímu systému nebo pracovat s tímto systémem v souladu s nařízením EU o ochraně osobních dat (GDPR).

2.6.3 Bezpečnostní požadavky

1. Poskytnutí přístupu autentizovaného uživatele k aktivu systému (data, aplikace), na základě požadavku nebo schválení Objednatele odpovídající pracovnímu zařazení uživatele nebo správce a přidělené roli (rolím) v systému. Přístup jednotlivých subjektů jen k údajům, ke kterým mají a mohou mít přístup na základě požadavku nebo schválení Objednatele.
2. Zabránění vstupu neautorizovaného subjektu do systému – zamezení možnosti přístupu neoprávněného subjektu ze strany Poskytovatele.
3. Zajištění konfiguračního managementu a správy systému s eliminací rizika ovlivnění chodu systému změnou aplikací 3. stran (unifikace konfigurací Systému, řízený patch management Systému).
4. Zajištění dostupnosti jednotlivých částí systému podle požadavků uvedených v této dokumentaci/smlouvě.
5. Využívání dostupné šifrované komunikace mezi všemi součástmi Systému a pracovišti uživatelů/správce, případně zajištění komunikace v odděleném síťovém prostředí. Výjimkou jsou jen vnitřní komunikace v rámci uzavřené části systému, integrace, kde šifrovanou komunikaci neumožňuje integrovaný systém nebo je explicitně vyžadováno Objednatelem.
6. Poskytovatel musí zajistit součinnost pro přístup a vyhodnocení k evidenci přístupů všech uživatelů/správce do Systému (logování) včetně časových údajů.
7. Poskytovatel musí využívat stávající prostředky pro zabezpečení dat – zabezpečení pomocí řízení přístupu k datům, použití šifrování a ostatních kryptografických prostředků, audit logových záznamů.
8. Každý dodavatel/subdodavatel bude mít k dispozici jeden doménový účet pro potřeby administrace systému či jeho součástí. V případě využití lokálních účtů bude postupováno obdobně.

2.6.4 Požadavky na činnosti při zahájení poskytování služeb a provozní požadavky

1. Poskytovatel musí být připraven na provoz Systému 24x7x365 (non-stop) a zajistit poskytování služeb k provozovanému Systému dle podmínek v tomto dokumentu uvedených bezprostředně ke dni zahájení plnění.
2. Revize stavu Systému a technologií při zahájení poskytování služeb, úpravy nastavení, optimalizace běhu a předložení dalších doporučení Objednateli pro optimální poskytování služeb do 30 dnů od zahájení poskytování služeb a dále potom vždy 1x ročně.
3. Poskytovatel ke dni zahájení poskytování služeb zpracuje provozní podmínky a požadavky na součinnost objednatel. Jedná se především o požadavky na maintenance, kapacity a výkon HW a komunikační infrastruktury a systémový SW, který není předmětem plnění této smlouvy.
4. Předmětem zakázky jsou i veškeré související služby – doprava, instalace, implementace do stávající infrastruktury, konfigurace a zprovoznění komunikace, nastavení datových toků, seznámení s obsluhou a správou systému pro správce v případě nových verzí, testování nových verzí v prostředí Objednatele, bezplatné preventivní prohlídky v rámci poskytování servisních služeb. Veškeré seznámení s obsluhou bude probíhat v prostorách objednatel a v českém jazyce. Součástí nabídkové ceny musí být i veškeré práce či činnosti, které v této zadávací dokumentaci nejsou explicitně uvedeny, ale které musí poskytovatel s ohledem na jím nabízený předmět veřejné zakázky a jeho řádnou a úplnou realizaci provést k dosažení objednatel požadovaného cílového stavu.
5. V případě upgrade Systému nebo jeho části je součástí plnění také instalace upgrade Systému nebo jeho části do prostředí objednatel a na provozní infrastrukturu.

Servisní služby pro zajištění provozu systému eHealth

6. V případě upgrade Systému nebo jeho části a uvedení upgradovaného Systému nebo jeho části do provozu musí poskytovatel zajistit plnohodnotný provoz upgradovaného řešení současně s provozem stávajících systémů, to vše bez jakéhokoliv omezení provozu. V takovémto případě Poskytovatel do nabídky popíše postup přechodu systémů. Poskytovatel je povinen přizpůsobit realizaci předmětu zakázky podmínkám Objednatele.
7. Využití administrátorských aplikací/konzolí Systému pro všechny součásti systému pro zajištění konfiguračního managementu systému anebo jeho součástí, zajišťování konfigurace Systému.
8. Dohled – součinnost při napojování Systému do dohledového systému Objednatele, minimálně na úrovni protokolu SNMP. Poskytovatel poskytne součinnost při definici parametrů a podmínek pro potřeby dohledu a součinnost při nastavení dohledu dodaného řešení.
9. Synchronizace času všech zařízení s Objednatelem určeným time serverem nebo zprostředkovaně přes centrální systém.
10. Aktualizace nebo vytvoření provozní dokumentace Systému a její udržování aktuální po celou dobu poskytování služeb.
11. Zaškolení správců systému se změnami v konfiguraci a obsluhy (v případě změn). V případě upgrade systému nebo jeho části je součástí zaškolení i koncových uživatelů.
12. Pokud dojde k upgrade Systému nebo jeho části, je součástí zpracování Implementační analýzy včetně návrhu řešení (konkretizace implementačního postupu, přesné konfigurace a instalačního a montážního návrhu řešení z nabídky), která bude zahrnovat informace pro všechny aktivity potřebné pro řádné zajištění implementace upgrade Systému a uvedení do provozu. Implementační analýza včetně návrhu řešení musí být před zahájením prací schválena objednatel. Implementační analýza včetně návrhu řešení musí zohlednit podmínky stávajícího stavu, požadavky cílového stavu a uvedení do provozu bez negativních dopadů na provoz Objednatele a nesmí pro Objednatele znamenat další náklady nad rámec plnění této smlouvy.
13. Zajištění kontinuity provozu ZZS KHK. Po stránce nepřetržitého provozu ZZS KHK předpokládá případné odstávky pouze na minimální nezbytnou dobu, neohrožující poskytování PNP významným snížením informační podpory dispečerů a pracovníků výjezdových skupin.
14. Požaduje se kontinuita (převzetí či využití) nastavených parametrů, všech číselníků, definic a jiných aspektů provozu. Nepředpokládá se investice do opětovného zadávání a pořizování těchto údajů v případě upgrade Systému nebo jeho části.
15. Současné funkcionality systémů, technologií a pracovišť stávajícího systému IS ZZS KHK zůstanou zachovány, nebudou žádným způsobem pro uživatele upravovány a nebudou negativně dotčeny zahájením poskytování služeb.
16. V případě upgrade Systému nebo jeho části jsou součástí i následující služby (platí jen pro upgrade Systému nebo jeho část):
 - a) Projektové řízení dodávky řešení.
 - b) Zpracování Analýzy a návrhu řešení – konkretizace implementačního postupu, přesné konfigurace a instalačního a montážního návrhu řešení z nabídky, související konzultace k dodávanému Systému nebo jeho části.
 - c) Dodávka, implementace, instalace, konfigurace dodávané HW a SW infrastruktury (pokud je stávající infrastruktura nedostatečná a vyžaduje náhradu/doplnění).
 - d) Vývoj/rozvoj systému a jeho součástí.
 - e) Implementace informačního systému a jeho součástí.
 - f) U částí, kde dojde k upgrade části systému nebo technologie provedení výchozího importu datových zdrojů a metadat do systému ze stávajícího systému do systému po upgrade (initial load, bude-li třeba dle výstupu implementační analýzy).
 - g) Ověření funkčnosti dodaného systému a jeho částí.

Servisní služby pro zajištění provozu systému eHealth

- h) Dodávka dokumentace dodaného systému a jeho částí (min. uživatelská dokumentace, dokumentace skutečného provedení, systémová dokumentace, projektová dokumentace).
- i) Zaškolení uživatelů a administrátorů – seznámení s funkcionalitami, obsluhou dodávaného systému a jeho budoucím provozem.
- j) Zařazení do provozního prostředí žadatele (dohled, zálohování apod.).
- k) Provedení zkušebního provozu.
- l) Poskytnutí záruky 3 roky na informační systém a 3 roky na provozní infrastrukturu a systémový SW.

Servisní služby pro zajištění provozu systému eHealth

3 Místa plnění

Realizace předmětu plnění bude probíhat v následujících místech plnění:

Místo	Adresa	Předmět realizace
Zdravotnická záchranná služba Královéhradeckého kraje (ředitelství)	Hradecká 1690/2a, Hradec Králové PSČ: 500 12	<u>Záložní datové centrum ZZS KHK</u> V této lokalitě budou probíhat případné servisní zásahy vyžadující osobní přítomnost zástupce Poskytovatele bez nutnosti fyzického přístupu k technologiím primárního DC. <u>Sídlo ZZS KHK</u> – místo předávání poskytovaných služeb.
Zdravotnická záchranná služba Královéhradeckého kraje (dispečink)	Pražská 230/153z, Hradec Králové PSČ: 500 04	<u>Primární datové centrum ZZS KHK</u> – umístění Systému a klíčových technologií, návaznost na technologie umístěné v tomto DC a případná dodávka částí technologie. Poskytování servisních služeb pro Systém a technologie umístěné v této lokalitě. Také označováno jako „Bláhovka“.
Fakultní nemocnice Hradec Králové	Sokolská 581 500 05 Hradec Králové	Poskytování součinnosti při servisních pracích na SW či technologiích umístěným ve zdravotnickém zařízení, které jsou zajišťovány samostatně, tj. mimo rozsah popsany v tomto dokumentu.
Oblastní nemocnice Náchod	Purkyňova 446 547 01 Náchod	Poskytování servisních služeb k SW a technologiím umístěným ve zdravotnickém zařízení.
Oblastní nemocnice Trutnov	Maxima Gorkého 77, Kryblice 541 01 Trutnov	Poskytování servisních služeb k SW a technologiím umístěným ve zdravotnickém zařízení.
Nemocnice Jičín	Bolzanova 512 506 01 Jičín	Poskytování servisních služeb k SW a technologiím umístěným ve zdravotnickém zařízení.
Městská nemocnice Dvůr Králové n/L	Vrchlického 1504 544 01 Dvůr Králové nad Labem	Poskytování servisních služeb k SW a technologiím umístěným ve zdravotnickém zařízení.
Nemocnice Rychnov nad Kněžnou	Jiráskova 506 516 23 Rychnov nad Kněžnou	Poskytování servisních služeb k SW a technologiím umístěným ve zdravotnickém zařízení.
Nemocnice Vrchlabí	Fügnerova 50, 543 01 Vrchlabí	Poskytování servisních služeb k SW a technologiím umístěným ve zdravotnickém zařízení.

Servisní služby pro zajištění provozu systému eHealth

4 Výchozí stav

- 4.1 Zdravotnická záchranná služba Královéhradeckého kraje (Objednatel/Zadavatel)
 Pojmy Zadavatel a Objednatel jsou ekvivalentní. V rámci VZ je význam pojmu Objednatele totožný s pojmem Zadavatel, v rámci plnění smlouvy je význam pojmu Zadavatel totožný s pojmem Objednatel.

Kontext ZZS KHK v rámci řešení projektu je následující:

1. ZZS KHK plní úkoly k zajištění zvláštní zdravotní péče fyzickým osobám, které se náhle nebo nečekaně ocitly v ohrožení zdraví či života, tedy nepřetržitě zabezpečuje odbornou přednemocniční neodkladnou péči včetně přednemocniční péče o dárce a příjemce orgánů v souladu s příslušnými právními předpisy a pokyny zřizovatele a za plnění těchto úkolů odpovídá.
2. V rámci svých činností ZZS KHK mimo jiné zajišťuje také předání zdravotnické dokumentace elektronickou cestou jako součást transportu pacienta do zdravotnického zařízení, kde je tato dále zprostředkována kvalifikovanému zdravotnickému personálu prostředky NIS / KIS. Pro vlastní potřebu k tomu využívá historických informací poskytovaných jednotlivými ZZ.
3. Poskytování služeb ZZS KHK je zajišťováno s využitím Systému (eHealth) a souvisejících technologií. Systém a související technologie a jejich garantovaný provoz jsou podmínkou nutnou pro poskytování služeb ZZS KHK. Popis Systému a technologií je uveden dále v tomto dokumentu.

4.2 Popis řešení

Systém eHealth KHK je informační systém pro zpřístupnění zdravotnické dokumentace mezi zdravotnickými zařízeními s působností na území Královéhradeckého kraje a Zdravotnickou záchrannou službou Královéhradeckého kraje.

Řešení eHealth KHK se logicky skládá z následujících částí:

1. Krajského komunikačního centra
2. Krajské komunikační brány pro NCPeH ČR pro účely Portálu občana
3. Archivů zdravotnické dokumentace (včetně zaručených certifikátů a časových razítek)
4. Komunikačních uzlů
5. Specifických úprav software EKP/MZD

Uvedené části jsou instalovány na příslušné hardwarové a síťové infrastrukturu.

Řešení pokrývá následující zdravotnická zařízení:

- Zdravotnická záchranná služba Královéhradeckého kraje
- Oblastní nemocnice Náchod
 - Nemocnice Jaroměř
 - Poliklinika Opočno
 - Nemocnice Nové Město nad Metují
 - Nemocnice Broumov
 - Nemocnice Rychnov nad Kněžnou
- Oblastní nemocnice Trutnov
- Oblastní nemocnice Jičín
 - Nemocnice Nový Bydžov
- Městská nemocnice Dvůr Králové n/L
- Nemocnice Vrchlabí
- Fakultní nemocnice Hradec Králové

Řešení je otevřené pro napojení dalších zdravotnických zařízení s působností na území Královéhradeckého kraje.

Řešení je prostřednictvím komunikační brány ISAC GateWay připojeno k NCPeH České republiky pro účely komunikace s Portálem občana.

Servisní služby pro zajištění provozu systému eHealth

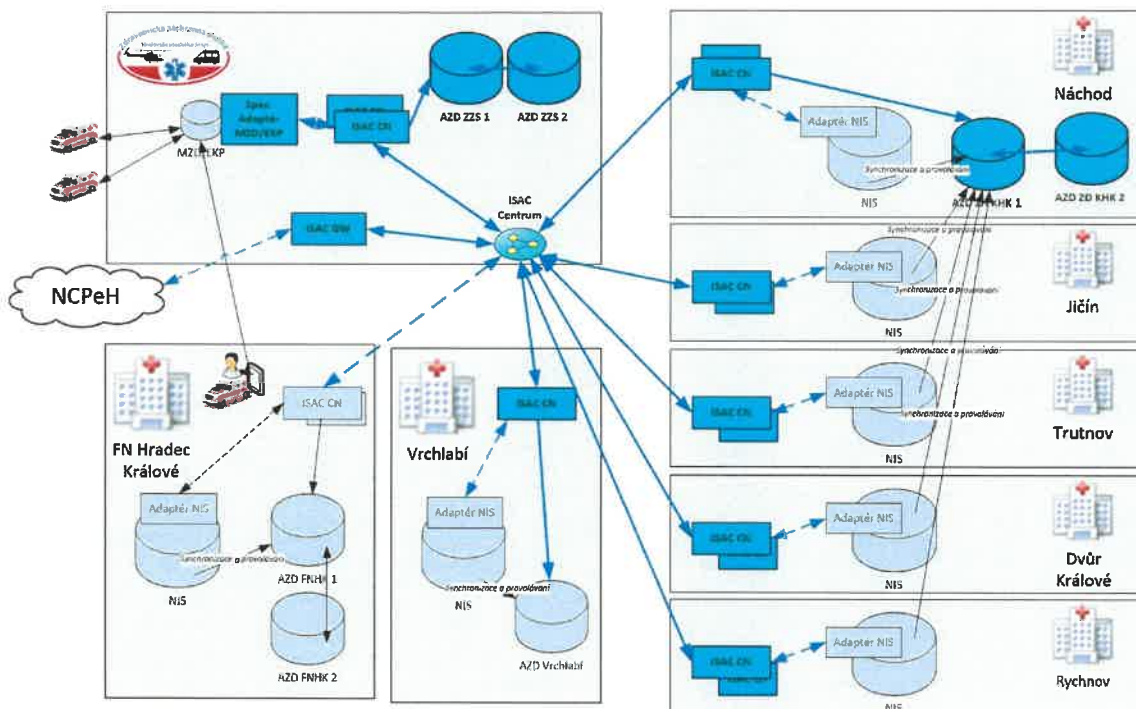
4.2.1 Základní koncept řešení eHealth KHK

Řešení eHealth KHK je reprezentováno informačním systémem pro výměnu citlivých osobních údajů pacienta mezi zdravotnickými zařízeními působícími na území Královéhradeckého kraje.

Komunikační informační systém vychází z konceptu distribuovaného systému. Předávané informace nejsou centrálně uchovávány ani kopírovány.

Informace jsou vždy předávány na základě žádosti oprávněného uživatele. Informace jsou vyhledávány v primárních produkčních systémech provozovaných ve zdravotnických zařízeních (klinické informační systémy) a jsou předávány přímo žadateli.

Události o realizovaných případech výměny informací jsou vždy důsledně logovány do auditních databází, ke kterým mají následně přístup pověřeni bezpečnostní manažeři pro kontrolu funkčnosti systému a kontrolu oprávněnosti přístupu k informacím.



4.2.2 Krajské komunikační centrum

Základním stavebním kamenem informačního systému pro zpřístupnění zdravotnické dokumentace je Krajské komunikační centrum (dále také KKC). Jeho hlavním úkolem je zajistit bezpečnou a důvěryhodnou výměnu datových zpráv mezi zapojenými zdravotnickými zařízeními.

Zdravotnická zařízení se připojují ke Krajskému komunikačnímu centru prostřednictvím komunikačního uzlu (viz. text dále).

Krajské komunikační centrum je provozováno v rámci Datového centra Zdravotnické záchranné služby Královéhradeckého kraje na hardwarové a síťové infrastruktuře (není předmětem požadavků).

Centrum je tvořeno software ISAC Centre s následujícími komponentami:

- Centrum výměny zpráv
- Centrální auditní databáze událostí

Centrum výměny zpráv udržuje fronty zpráv pro každé zapojené zdravotnické zařízení. Čtení zpráv z fronty je povoleno pouze pro vlastníka fronty, zápis zpráv je pak povolen všem zapojeným komunikačním uzlům.

Systém zpráv se využívá jak pro asynchronní předávání zpráv mezi zdravotnickými zařízeními, tak také pro případy vyhledávání informací a jejich zpřístupnění žadateli.

Servisní služby pro zajištění provozu systému eHealth

Centrum výměny zpráv umožňuje dočasné uchování zprávy v případě, že příjemce zprávy není krátkodobě dostupný. V případě překročení stanoveného časového limitu nedostupnosti příjemce je zpráva trvale smazána a je informován dohled systému.

Komunikační uzly se připojují k centru výměny zpráv s využitím zabezpečeného kanálu SSL/TLS se serverovým certifikátem centra.

Pro ověření identity komunikačního uzlu při komunikaci s Krajským komunikačním centrem se používá přihlášení jménem a heslem, které jsou přiděleny výlučně každému zapojenému komunikačnímu uzlu.

Centrální auditní databáze událostí přijímá, uchovává a zpřístupňuje základní údaje o všech žádaných a realizovaných přenosech informací mezi subjekty zapojenými do informačního systému zpřístupnění zdravotnické dokumentace. Ukládané údaje se týkají všech podporovaných klinických událostí i administrativní záznamy.

Centrální auditní databáze obsahuje anonymizované údaje, ze kterých není možné zjistit osobní údaje pacienta, kterého se daná klinická událost týkala. Nicméně zahrnuje jednoznačné identifikátory událostí, které umožňují dohledání informací o klinickém případě údajů v odpovídajících klinických systémech pro oprávněné osoby.

K centrální auditní databázi má přístup Zadavatelem pověřený pracovník.

4.2.3 Krajská komunikační brána pro NCPeH ČR pro účely Portálu občana

Součástí eHealth KHK je komunikační brána ISAC GW, která zajišťuje komunikaci s NCPeH prostřednictvím příslušného API NCPeH pro Patient Summary (pacientský souhrn) za účelem komunikace s Portálem občana.

Vlastnosti ISAC GW:

- Slouží jako rozhraní pro napojení na Centrum výměny zpráv projektu eHealth KHK.
- Jako základní nástroj zpracování zpráv používá Apache Camel.
- Zajišťuje napojení na NCPeH prostřednictvím API národního konektoru (NC) pro získávání Patient summary (pacientský souhrn, dále PS) (viz. projekt NIXZD – www.nixzd.cz).
- Podporované služby/dokumenty jsou - zasílání požadavků/odpovědí na dotaz o existenci PS ve ZZ zapojeném do projektu eHealth KHK, předání vyžádaného PS na základě informací z předchozí služby.

4.2.4 Archivy zdravotnické dokumentace

Součástí eHealth KHK jsou archivy zdravotnické dokumentace (dále jen AZD), které slouží k archivaci výjezdových zpráv pouze v elektronické podobě v souladu s legislativními podmínkami vedení zdravotnické dokumentace pouze v elektronické podobě.

Přijímací lékař ZZ v IS MZD podepisuje biometrickým podpisem výjezdovou zprávu. Vedoucí výjezdové skupiny podepisuje zprávu svým osobním certifikátem. Před podpisem je zpráva zobrazena podepisujícímu pracovníkovi, aby byla splněna legislativní podmínka – náhled na podepisovanou zprávu. Takto vytvořená zpráva se převede ještě na tabletu do formátu PDF/A. K tomuto souboru je vygenerován navíc soubor s metadaty popisující dokument, pacienta a daný případ. Tyto dva soubory jsou pak předány komunikačním uzlům. Všechny tyto zprávy jsou dále ukládány jak do archivu daného zdravotnického zařízení (v případě nemocnic ZH KHK pak do společného AZD – viz. dále) jako součást patientské dokumentace, tak v AZD ZZS. Zákon umožňuje vedení zdravotnické dokumentace pouze v elektronické podobě za splnění legislativních podmínek. Instalované archivy umožní vedení těchto výjezdových zpráv pouze v elektronické podobě, a především jejich archivaci bez nutnosti tyto zprávy tisknout, to vše dle legislativních podmínek pro vedení zdravotnické dokumentace pouze v elektronické podobě. Tyto výjezdové zprávy jsou označovány jako ZOV (Zpráva o výjezdu). Vedle toho jsou do AZD ukládány též tzv. POV (protokoly o výjezdu), které obsahují další informace doplněné pracovníky ZZS po vlastním výjezdu v IS EKP/MZD. Tyto POV již nejsou zdravotnickou dokumentací, a proto na ně nejsou kladeny příslušné nároky na archivaci a slouží pouze pro interní potřeby ZZS.

Součástí eHealth KHK jsou 4 AZD, které jsou reprezentovány softwarem AZD a jsou umístěny v:

- ZZS Královéhradeckého kraje,
- Oblastní nemocnici Náchod (pro všechna ZZ ZH KHK),
- Nemocnici Vrchlabí,

Servisní služby pro zajištění provozu systému eHealth

- Fakultní nemocnici Hradec Králové.

V archivech nemocnic jsou ukládány pouze zprávy týkající se pacientů, kteří byli do těchto zdravotnických zařízení převezeni. V AZD ZZS jsou uloženy všechny výjezdové zprávy.

AZD se skládá ze dvou komponent - AZD Archivu a AZD adaptéru.

AZD adaptér má na starosti příjem předávaných výjezdových zpráv ve formátu PDF/A s podpisy lékařů/zdravotníků (biometrický a podpis certifikátem) s příslušnými metadaty. Adaptér umožní orážení dané zprávy časovým razítkem a uložení do archivu. Pro správné uložení (identifikace pacienta, výjezdu, atd.) se využívají metadata uložená současně se zprávou. AZD Archiv dokument přijme, ověří platnost podpisu, posbírání CRL listy a certifikáty až k autoritě a orazí časovým razítkem. Proto se tento dokument, ještě za platnosti systémového certifikátu, znovu přerazítkuje (včetně CRL a celé cesty k autoritě). Tímto je zaručena informace do budoucna, že dokument s podpisem je stále platný a může se v případě potřeby zkonvertovat autorizovanou konverzí do papírové podoby.

Časová razítka:

Součástí řešení eHealth KHK jsou také časová razítka, pomocí kterých jsou ukládané zprávy oraženy a poté uloženy v archivu. V archivu pak funguje automatický mechanismus přerážení uložených dokumentů tak, aby byl řetězec certifikátu a razítek stále platný a mohlo se tak kdykoliv ověřit původní podpis.

Součástí řešení je také komunikace s CA za účelem ověření elektronického podpisu a získání časového razítka.

Předávání dat z AZD ZZS KHK do Portálu občanů:

Součástí řešení eHealth KHK je předávání informace o existenci a následně také vlastního dokumentu časově nejnovější výjezdové zprávy na Portál občana. Řešení podporuje případ užití, kdy se občan regulérně identifikuje/autentizuje na Portálu občana (prostřednictvím NIA) a prostřednictvím infrastruktury (řetězce) eGonServiceBusu - NCPeH – ISAC GW KHK – ISAC ZZS KHK – AZD ZZS KHK získá k náhledu svou poslední výjezdovou zprávu, uloženou v AZD v ZZS KHK.

Seznam software AZD uzlů s jejich umístěním:

Software	Umístění	Počet	Záložní řešení	Specifické adaptéry
ISAC AZD	ZZS Královéhradeckého kraje	2	ano	pro Portál občana
ISAC AZD	Oblastní nemocnice Náchod (pro ZH KHK)	2	ano	mpa, Stapro H, Stapro FONS Akord, Stapro Medea
ISAC AZD	Nemocnice Vrchlabí	vlastní		Stapro FONS Akord
ISAC AZD	Fakultní nemocnice Hradec Králové	2	ano	AMIS*H

4.2.5 Komunikační uzly

Jednotlivá zdravotnická zařízení se připojují ke Krajskému komunikačnímu centru prostřednictvím komunikačních uzlů ISAC CN (dále také KU). Software komunikačních uzlů je instalován v rámci interní sítě daného zdravotnického zařízení na jeho vlastní hardwarové infrastruktuře (není tedy součástí požadavků).

Komunikační uzly zajišťují následující oblasti služeb:

- Vytvoření bezpečného a důvěryhodného síťového propojení mezi daným zdravotnickým zařízením a komunikačním centrem:
 - KU vytváří s centrem TCP spojení zabezpečené SSL/TLS s využitím serverových certifikátů vydaných komunikačním centrem.
 - KU se vůči centru identifikuje jemu přiděleným jménem a heslem.
- Oboustranná výměna zpráv s komunikačním centrem:
 - Vyměňované zprávy se týkají všech klinických případů užití (viz. dále).

Servisní služby pro zajištění provozu systému eHealth

- Pro výměnu zpráv mezi komunikačním uzlem a centrem výměny zpráv se využívá protokol OpenWire.
- V případě krátkodobé nedostupnosti příjemce zprávy je zpráva uložena ve frontě, po připojení příjemce k frontě jsou mu předány všechny dostupné zprávy z jeho fronty. Příjemcem se v tomto případě rozumí komunikační uzel zdravotnického zařízení, kterému je zpráva určena.

Technicky to je realizováno tak, že zpráva je zapsána do fronty přidělené danému zdravotnickému zařízení. V případě, že se komunikační uzel připojí k centru, napojuje se na svou frontu zpráv, ze které vyčte všechny čekající zprávy.

Na tomto místě je potřeba ještě dodat, že každá zpráva (dle svého typu) má stanoveno tzv. TTL (dobu životnosti zprávy obvykle v jednotkách sekund). Pokud není zpráva z fronty přečtena do vypršení TTL, je automaticky z fronty odstraněna a zničena.

3. Napojení na datové adaptéry:

- Komunikační uzel pro zajištění jednotlivých klinických případů komunikuje s datovým adaptérem, který poskytuje a přijímá data pro daný klinický informační systém (datové adaptéry nejsou součástí požadavků).

4. Webové rozhraní pro poskytování uživatelských a administrátorských služeb:

- Autentizace a autorizace uživatele ZZ prostřednictvím účtu a hesla.
- Ověření přístupových údajů je možné proti lokální databázi nebo proti centrálně udržované správě identit uživatelů ZZ v AD/LDAP.
- Webové uživatelské rozhraní je připraveno tak, aby se jeho vzhled přizpůsobil velikosti a typu zařízení, které uživatel využívá. Komunikační uzly zahrnují také licenci na instalovaný software, který se vztahuje na neomezenou dobu a neomezené užití všech níže uvedených klinických případů pro veškerý zdravotnický personál zdravotnického zařízení, ve kterém je komunikační uzel instalován/provozován.

Licence ISAC CommunicationNode se v rámci eHealth KHK vztahují na tyto klinické případy užití, resp. služby:

- tzv. Emergency Card – emergency údaje pacienta,
- náhled na propouštěcí a ambulantní zprávy při výjezdu ZZS,
- výjezdová zpráva – elektronické předání výjezdové zprávy do NIS cílového ZZ (a to, jak prostřednictvím předání DASTA zpráv do cílového NIS přes příslušný datový adaptér, tak prostřednictvím archivu zdravotnické dokumentace),
- informace o dostupném lůžkovém fondu.

Pro ISAC CommunicationNode v ZZS KHK je dále poskytována služba „předávání informace o výjezdové zprávě pro Portál občana“.

Pro ISAC CommunicationNode v Nemocnici Jičín je dále poskytována služba „předávání informace o poslední hospitalizační zprávě pro Portál občana“.

Seznam software ISAC CN komunikačních uzlů s jejich umístěním:

Software	Umístění	Počet	Záložní řešení	NIS/MZD
ISAC CN	ZZS Královéhradeckého kraje	2	ano	MZD
ISAC CN	Oblastní nemocnice Náchod	2	ano	Stapro Medea
ISAC CN	Nemocnice Rychnov nad Kněžnou	2	ano	Stapro Medea
ISAC CN	Oblastní nemocnice Trutnov	2	ano	Stapro H
ISAC CN	Oblastní nemocnice Jičín	2	ano	mpa
ISAC CN	Městská nemocnice Dvůr Králové n/L	2	ano	Stapro FONS Akord

Servisní služby pro zajištění provozu systému eHealth

ISAC CN	Nemocnice Vrchlabí	1	ne	Stapro FONS Akord
ISAC CN	Fakultní nemocnice Hradec Králové	2	ano	AMIS*H

4.2.6 Specifické úpravy software EKP/MZD

Rozsah (vymezení části) SW EKP/MZD:

- Elektronické podepisování výjezdových zpráv konkrétní osobou z posádky ZZS (pomocí zaručeného elektronického podpisu založeném na kvalifikovaném certifikátu) a také přijímajícím zaměstnancem ZZ s využitím biometrického podpisu na tabletu posádky ZZS.
- Management kvalifikovaných certifikátů.
- Předávání výjezdových zpráv ZOV a POV mezi MZD a ISAC.

4.2.7 Klinické případy užití

Řešení plně pokrývá všechny nezbytné technologické služby spojené s následujícími případy klinického užití systému pro zpřístupnění zdravotních informací:

1. Životní údaje pacienta.
2. Předání výjezdové zprávy do klinického systému.
3. Tvorba výjezdové zprávy ZZS a příprava na archivaci.
4. Náhled na propouštěcí a ambulantní zprávy.
5. Informace o dostupném lůžkovém fondu.
6. Komunikace s Portálem občana.

Všechny výše uvedené služby i jejich řešení je detailně specifikováno v následujících kapitolách.

4.2.7.1 Životní údaje pacienta

Tato služba poskytne zasahujícímu vedoucímu výjezdové skupiny základní zdravotní informace o pacientovi, které jsou vedeny v rámci klinických informačních systémů zapojených nemocnic (tzv. zdravotní profil pacienta).

Do zdravotního profilu pacienta patří identifikační údaje pacienta a informace o jeho trvalém bydlišti, dále pak urgentní informace, alergie, rizikové faktory, trvalé diagnózy a trvalé medikace, souhrnná anamnéza, přehled návštěv jednotlivých zdravotnických zařízení (ambulantní a hospitalizační).

Vedoucí výjezdové skupiny si může o zdravotní profil pacienta požádat prostřednictvím svého mobilního zásahového zařízení (tablet), kde je tato služba integrována do software mobilního zařízení, případně prostřednictvím správcovského webového rozhraní komunikačního uzlu instalovaného v rámci ZZS.

Vedoucí výjezdové skupiny se k aplikaci přihlašuje prostřednictvím svého vyhrazeného osobního účtu a hesla z databáze uživatelů ISAC komunikačního uzlu.

Dotaz na zdravotní profil pacienta je z komunikačního uzlu žadatele distribuován na komunikační uzly všech připojených zdravotnických zařízení, a to opět prostřednictvím Centra výměny zpráv.

Komunikační uzly zdravotnických zařízení přijmou žádost o zdravotní profil pacienta. Provedou ověření oprávněnosti žádosti dle svých pravidel řízení přístupu k poskytovaným službám. V případě splnění všech správcem komunikačního uzlu zadaných nezbytných předpokladů poskytnutí odpovědi, požádají o vyhledání žádaných informací datový adaptér klinického systému a odpověď předají zpět žadateli.

Komunikační uzel žadatele provede spojení všech došlých odpovědí do jednoho výsledného přehledu, který je pak předán žádajícímu vedoucímu výjezdové skupiny k nahlédnutí. Každá služba poskytuje svůj výstup přes webový server komunikačního uzlu.

Výstup je možné požadovat v následujícím tvaru:

- Webová stránka v HTML5 + JavaScript
- Webová služba – data ve formátu XML nebo JSON

První tvar je vhodný pro náhled člověka/uživatele, druhý je možné použít pro integraci s jiným systémem a zobrazení výsledku v tomto systému.

Servisní služby pro zajištění provozu systému eHealth

Takto jsou podporovány následující typy služeb:

- Vytvoření požadavku na životní údaje pacienta,
 - požadavek na životní údaje se realizuje voláním webového uživatelského rozhraní,
 - požadavek obsahuje parametry pro vyhledání záznamu pacienta (rodné číslo),
 - komunikační uzel žadatele připojuje k žádosti identifikační údaje žádajícího vedoucího výjezdové skupiny a žádajícího zdravotnického zařízení,
 - jsou identifikována všechna zdravotnická zařízení, kam se žádost odešle.
- Příjem požadavku na životní údaje pacienta.
- Ověření přístupových oprávnění na základě identifikace žádajícího zdravotnického zařízení.
- Vytvoření odpovědi životních údajů pacienta,
 - jsou vyhledány životní údaje pacienta v KIS,
 - je vytvořena odpověď, do které jsou doplněny identifikační údaje odesílajícího zdravotnického zařízení,
 - je vytvořen auditní záznam.
- Příjem a zobrazení odpovědi životních údajů pacienta,
 - očekávají se odpovědi od všech oslovených zdravotnických zařízení,
 - provádí se sloučení všech odpovědí do výsledného přehledu,
 - výsledek se předává žadateli jako výstup webového dotazu v požadovaném formátu (HTML, XML nebo JSON),
 - je proveden auditní záznam.

4.2.7.2 Předání výjezdové zprávy do klinického systému

Zasahující vedoucí výjezdové skupiny v průběhu zásahu a při předání pacienta na příjmovém místě nemocnice pořizuje zprávu o výjezdu ZZS. Zprávu pořizuje elektronicky na svém mobilním zařízení.

Po dokončení zprávy komunikační systém umožňuje tuto zprávu v elektronické podobě předat do přijímající nemocnice a zařadit ji do dokumentace pacienta vedené v nemocničním systému.

Po dokončení (editaci a podpisech) zprávy vedoucí výjezdové skupiny zadá její odeslání na svém mobilním zařízení. Zpráva je ze systému MZD ZZS předána do komunikačního uzlu instalovaného v rámci ZZS. Zde je zpráva převedena do standardizovaného formátu DASTA ver.3 a předána prostřednictvím Centra výměny zpráv do komunikačního uzlu přijímající nemocnice.

Odtud je zpráva předána datovému adaptéru klinického systému, který ji zařadí do patientské dokumentace.

Takto jsou podporovány následující typy služeb:

- odeslání výjezdové zprávy ZZS,
- příjem výjezdové zprávy ZZS.

Výjezdovou zprávu ZZS ve fázi rozpracovanosti je možné do KIS odeslat opakovaně. V případě opakovaného odeslání se každá následující zpráva ukládá jako další zpráva pro pacienta v KIS. Finální uzavřená výjezdová zpráva, stvrzená podpisovým vzorem, není žádný způsobem editovatelná.

4.2.7.3 Tvorba výjezdové zprávy ZZS a příprava na archivaci

Výjezdová zpráva je vytvořena standardním způsobem v aplikaci Mobilního zadávání dat. Po vyplnění zprávy má uživatel možnost v náhledu aplikace zprávu vytisknout na tiskárně a/nebo elektronicky podepsat a odeslat do ZZ. Výjezdová zpráva je elektronicky podepsána jak konkrétní osobou z posádky ZZS (pomocí zaručeného elektronického podpisu založeném na kvalifikovaném certifikátu) tak také přijímajícím zaměstnancem ZZ s využitím biometrického podpisu na tabletu posádky (pomocí elektronického pera na displeji tabletu). Výjezdová zpráva za stranu ZZS je elektronicky podepisována vedoucím výjezdové skupiny, kterým je u výjezdové skupiny RLP a RV lékař a u skupiny RZP záchranář. Zpráva v podobě PDF/A je následně elektronicky přenesena do centra ZZS, kde je dlouhodobě archivována v odpovídajícím archivu zdravotnické dokumentace. V případě, že je pacient směřován do FN HK, nemocnice Vrchlabí či nemocnice Náchod a jejich podřízených ZZ, je stejná zpráva elektronicky přenesena též do archivu tohoto zdravotnického zařízení. Detailní popis AZD je v kapitole Archivy zdravotnické dokumentace výše v tomto dokumentu.

Servisní služby pro zajištění provozu systému eHealth

Kvalifikované certifikáty uživatelů jsou uloženy v centrální databázi systému a jejich distribuce na jednotlivá zařízení probíhá prostřednictvím aplikace MZD. Po úspěšném přihlášení uživatele do aplikace je na tablet stažen certifikát, který je lokálně uložen a umožňuje tak vytvořit a podepsat dokument i bez dostupného datového spojení. Po odhlášení z aplikace je certifikát opět smazán.

V případě nedostupnosti datového spojení v době podpisu dokumentu je tento dokument zařazen do fronty, která je odeslána s obnovením komunikace. Elektronický podpis dokumentu je možný i bez aktuálně dostupného spojení pouze v případě, že v době od přihlášení uživatele do aplikace MZD bylo datové spojení se serverem alespoň jednou navázáno a mohl tak být lokálně stažen odpovídající kvalifikovaný certifikát.

Ukládání certifikátů do centrální databáze systému MZD je prováděno s pomocí vybraných administrátorů ZZS, kteří mohou pomocí aplikačního klienta certifikáty pro jednotlivé uživatele vkládat.

Časovým razítkem je dokument opatřen teprve ve chvíli uložení do archivu.

4.2.7.4 Náhled na propouštěcí a ambulantní zprávy

Služba úzce navazuje na službu zobrazení životních údajů pacienta.

V části zobrazující seznam návštěv pacienta v jednotlivých zdravotnických zařízeních (jedná se o ambulantní návštěvy a hospitalizace) je možné stiskem tlačítka vyžádat náhled na dokument vztahující se k danému klinickému případu.

Žádost o náhled je jednoznačně specifikována identifikačním číslem klinického případu z daného KIS. Žádost je z komunikačního uzlu žadatele předána komunikačnímu uzlu v tom zdravotnickém zařízení, kde byla návštěva pacienta uskutečněna.

Příjemce žádosti provede ověření oprávnění tak, že je žádost vždy porovnávána s přístupovými pravidly ke službám nastavenými správcem komunikačního uzlu. V kladném případě požádá datové rozhraní KIS o odpovídající zprávu. Ta je převedena do formy odpovědi a odeslána žadateli.

Výsledek je zobrazen zasahujícímu vedoucímu výjezdové skupiny k nahlédnutí v rámci webového uživatelského rozhraní. Každá služba poskytuje svůj výstup přes webový server komunikačního uzlu.

Výstup je možné požadovat stejným způsobem jako u životních údajů pacienta (v kapitole výše).

Takto jsou podporovány následující typy služeb:

- Vytvoření požadavku na náhled dokumentu,
 - požadavek na náhled dokumentu se realizuje voláním webového uživatelského rozhraní,
 - požadavek obsahuje parametry pro vyhledání záznamu klinického případu (ID klinického případu),
 - komunikační uzel žadatele připojuje k žádosti identifikační údaje žádajícího vedoucího výjezdové skupiny a žádajícího zdravotnického zařízení,
 - je identifikováno zdravotnické zařízení, kam se žádost odešle (kde je klinická událost vedena).
- Příjem požadavku na náhled dokumentu,
 - provádí se ověření přístupových oprávnění na základě identifikace žádajícího zdravotnického zařízení.
- Vytvoření odpovědi na náhled dokumentu,
 - je vyhledán záznam klinického případu v KIS,
 - je vytvořena odpověď, do které jsou doplněny identifikační údaje odesílajícího zdravotnického zařízení,
 - je vytvořen auditní záznam.
- Příjem a zobrazení odpovědi na náhled dokumentu,
 - očekává se odpověď od osloveného zdravotnického zařízení,
 - výsledek se předává žadateli jako výstup webového dotazu v požadovaném formátu (HTML, XML nebo JSON),
 - je proveden auditní záznam.

Servisní služby pro zajištění provozu systému eHealth

4.2.7.5 Informace o dostupném lůžkovém fondu

Systém podporuje získávání informací o disponibilní lůžkové kapacitě v rámci jednotlivých nemocnic zapojených do systému.

Službu obvykle využívá pověřený pracovník dispečinku ZZS, který v případě hromadných mimořádných událostí nebo v případě specializovaných požadavků na urgentní péči o pacienta, zjišťuje volnou lůžkovou kapacitu v nemocnicích a podle výsledků směřuje záchranné vozy.

Dotaz na volnou lůžkovou kapacitu je odeslán do všech zapojených nemocnic, kde jsou všechny potřebné informace vyhledávány v produkčním systému (nemocniční informační systém).

Výsledky jsou agregovány do jednoho přehledu, který je zobrazen žadateli.

Vyhledávané informace zahrnují:

- název nemocnice,
- název a odbornost oddělení,
- stav oddělení,
- počty volných lůžek, doplněno o informace o podpoře ventilace,
- dodatečně uvolnitelná lůžka,
- datum a čas aktualizace informace.

Výsledný přehled umožňuje filtrace informací podle odbornosti pracoviště, stavu oddělení apod.

4.2.7.6 Komunikace s Portálem občana

Součástí řešení eHealth KHK je předávání informace o existenci a následně také vlastního dokumentu časově nejnovější výjezdové zprávy na Portál občana. Řešení podporuje případ užití, kdy se občan regulérně identifikuje/autentizuje na Portálu občana (prostřednictvím NIA) a prostřednictvím infrastruktury eGonServiceBusu - NCPeH – ISAC GW KHK – ISAC ZZS KHK –AZD ZZS KHK získá k náhledu svou poslední výjezdovou zprávu, uloženou v AZD v ZZS KHK.

4.3 Uživatelé a vybavení

V následující tabulce jsou uvedeny orientační počty současných uživatelů:

Pozn.: Jedná se o počet registrovaných, nikoliv současně připojených uživatelů.

Skupina	Počet	Doplňující informace
Členové výjezdových skupin	500	Jedná se o maximální počet členů posádek v rámci směnného provozu.
Vozidel	100 / 70	Maximální počet vozidel současně provozovaných je 70.
Správci	10	Správci technologie a informačních systémů.

4.4 Počty a množství zpracovávaných dat

Oblast	Množství
Počet výjezdů:	Cca 200 / den (průměrně) Cca 60.000 / rok Roční nárůst cca 5 %

4.5 Současný stav informačních a komunikačních technologií

Infrastruktura popsaná v kapitolách dále v tomto dokumentu je k dispozici pro další provoz Systému. Detailní parametry jsou součástí systémové dokumentace, která bude poskytnuta při zahájení plnění.

Objednatel nepředpokládá žádné dodatečné náklady na změny této infrastruktury, tj. buď bude pro poskytovatele služeb dostatečná, nebo musí zajistit rozšíření v rámci své nabídky.

Servisní služby pro zajištění provozu systému eHealth**4.5.1 Krajské komunikační centrum**

ZZS Královéhradeckého kraje:

1. HW (1ks - Dell PowerEdge R320):

- a. 4 jádrový CPU, Intel Xeon E5-2407 v2 2.40GHz, 10M Cache, 6.4GT/s QPI, No Turbo, 4C, 80W, Max Mem 1333MHz,
- b. 4 GB RAM,
- c. 2x 300GB, SAS 6Gbps, 2.5-in, 15K RPM Hybrid Hard Drive, RAID 1,
- d. LAN 10/100/1000 Ethernet karta,
- e. zdroj 230V.

2. SW:

- a. CentOS Linux release 6.7 (Final),
- b. vlastní organizace dat bez komerční DB.

4.5.2 Krajská komunikační brána

ZZS Královéhradeckého kraje:

1. HW (1 ks - virtualizace VMware 6.0.0):

- a. 1 jádrový CPU,
- b. 2 GB RAM,
- c. 1x 80GB,
- d. LAN 10/100/1000.

2. SW:

- a. CentOS Linux release 7(Core),
- b. vlastní organizace dat bez komerční DB.

4.5.3 Archivy zdravotnické dokumentace

ZZS Královéhradeckého kraje, nemocnice Náchod pro Zdravotnický holding (a Fakultní nemocnice Hradec Králové):

1. HW (3x 2ks - Dell PowerEdge R415):

- a. 6 jádrový CPU, AMD Opteron 4334, 3.1GHz, 6C, 6M L2/8M L3 Cache, Turbo CORE, 95W TDP
- b. 8 GB RAM,
- c. 2 x 1TB, Near-Line SAS 6Gbps, 3.5-in, 7.2K RPM, RAID 1,
- d. LAN 10/100/1000 Ethernetová karta,
- e. zdroj 230V.

2. SW:

- a. CentOS Linux release 6.7 (Final),
- b. DB Postgres verze 9.5.6.

Nemocnice Vrchlabí:

1. HW (1ks):

- a. vlastní řešení

2. SW:

- a. vlastní řešení

4.5.4 Komunikační uzly

ZZS Královéhradeckého kraje, nemocnice Zdravotnického holdingu (a Fakultní nemocnice Hradec Králové):

1. HW (6x 2ks - TWITTER System):

- a. 4 jádrový CPU, Intel(R) Celeron(R) CPU J1900 @ 1.99GHz,
- b. 2 GB RAM,
- c. 1x 60GB SATA bez RAID,
- d. LAN 10/100/1000 Ethernetová karta,
- e. zdroj 230V.

2. SW:

Servisní služby pro zajištění provozu systému eHealth

- a. CentOS Linux release 6.7 (Final),
- b. vlastní organizace dat bez komerční DB.

Nemocnice Vrchlabí:

1. HW (1ks):

- a. vlastní virtualizace.

2. SW:

- a. CentOS Linux release 6.7 (Final),
- b. vlastní organizace dat bez komerční DB.

4.5.5 Datové síť

Systém je připojen do existující LAN infrastruktury lokality Bláhovka prostřednictvím centrálního L3 switchu (Cisco Catalyst 3850), který je tvořen redundantním stackem switchů (2 switchu v jednom stacku). Redundance je jak v celkovém switchi, tak v napájení.

Dále je Systém integrován prostřednictvím VPN tunelů do existující WAN sítě Zdravotnického holdingu pro účely výměny dat mezi ZZS a ostatními ZZ (nemocnice).

Připojení k internetu je řešeno prostřednictvím jediného provozovatele a to CESNET. Připojení je realizováno stejným připojením jako napojení na WAN síť mezi lokalitami ZZS i WAN Zdravotnického holdingu. Fyzické zakončení připojení je v serverovně lokality Bláhovka. Toto připojení se využívá pro komunikaci s tablety posádek ZZS a případně také jako záložní komunikační trasa mezi ZZS a ZZ.

Dále je také připojení využíváno pro VPN routery vytvářející vlastní WAN síť ZZS.

Jako FireWall je využit redundantní (2x) FireWall FortiNet 200D, který je pod správou ZZS.

4.6 Ostatní relevantní technologie

Oblast	Technologie	Doplňující informace
Pracovní a klientské stanice uživatelů / správců	MS Windows 7, 8.1 a 10 Google Chrome MS Internet Explorer MS Edge	Aplikace dílčích částí Systému musí být pro uživatele funkční na těchto technologiích.
Tablety posádek	MS Windows 8.1 a 10 Panasonic FZ-G1 10,1" Dell Latitude 7210	Aplikace MZD musí být pro uživatele funkční na těchto technologiích.
Virtualizace	VMware vSphere 6 Essentials Plus	Systém a technologie musí být funkční na těchto technologiích. Nákup maintenance či prodlužování licencí je součinností ZZS KHK.
Servery	Virtualizační servery – DELL PowerEdge R720.	Systém a technologie musí být funkční na těchto technologiích. Záruka případně pozáruční servis je součinností ZZS KHK.
Serverové operační systémy	CentOS Linux (dle textu výše)	Systém a technologie musí být funkční na těchto technologiích.
Zálohování	NAS QNAP	Systém a technologie musí být funkční na těchto technologiích. Nákup maintenance či prodlužování licencí je součinností ZZS KHK.

Servisní služby pro zajištění provozu systému eHealth

Oblast	Technologie	Doplňující informace
Vzdálený přístup	Centrální FW Fortigate	Objednatel zajistí vzdálený přístup k Systému a technologiím.
UPS – záložní zdroj	Datové centrum má zajištěno zálohování napájení.	Provozováno v datovém centru ZZS KHK, profylaxe a opravy si řeší ZZS KHK samostatně.

Příloha č. 2 - Údaje poskytovatele pro poskytování servisních služeb

Webová adresa	https://sdweb.i.cz
E-mail	ticket@i.cz
Telefon	222 272 222

Příloha č. 3 – Podrobná cenová nabídka

Servisní služby pro zajištění provozu systému eHealth											Příloha č.3: Formulář pro zpracování nabídkové ceny														
Vyplňují se jen barevně označené buňky																									
Maintenance a základní podpora																									
Software	Umístění	Počet	Záložní řešení	Období	Cena v Kč bez DPH			Cena za 48 měsíců bez DPH	Sazba DPH	Samostatně vyčíslené DPH	Cena za 48 měsíců vč.DPH														
					Kalendářní čtvrtletí	Kalendářní rok	kalendářní rok celkem																		
ISAC Centre	ZZS Královéhradeckého kraje	1	ne	1. rok	20 000 Kč	80 000 Kč	1 280 000 Kč	5 120 000 Kč	21%	1 075 200 Kč	6 195 200 Kč														
ISAC GW	ZZS Královéhradeckého kraje	1	ne		40 000 Kč	160 000 Kč																			
AZD	ZZS Královéhradeckého kraje	2	ano		45 000 Kč	180 000 Kč																			
AZD	Oblastní nemocnice Náchod (pro ZH KHK)	2	ano		45 000 Kč	180 000 Kč																			
ISAC CN	ZZS Královéhradeckého kraje	2	ano		15 000 Kč	60 000 Kč																			
ISAC CN	Oblastní nemocnice Náchod	2	ano		15 000 Kč	60 000 Kč																			
ISAC CN	Oblastní nemocnice Trutnov	2	ano		15 000 Kč	60 000 Kč																			
ISAC CN	Oblastní nemocnice Jičín	2	ano		15 000 Kč	60 000 Kč																			
ISAC CN	Městská nemocnice Dvůr Králové n/L	2	ano		15 000 Kč	60 000 Kč																			
ISAC CN	Nemocnice Rychnov nad Kněžnou	2	ano		15 000 Kč	60 000 Kč																			
ISAC CN	Nemocnice Vrchlabí	1	ne	15 000 Kč	60 000 Kč																				
Specifické úpravy EKP/MZD	ZZS Královéhradeckého kraje	1	ne	65 000 Kč	260 000 Kč																				
ISAC Centre	ZZS Královéhradeckého kraje	1	ne	2. rok	20 000 Kč	80 000 Kč	1 280 000 Kč					5 120 000 Kč	21%	1 075 200 Kč	6 195 200 Kč										
ISAC GW	ZZS Královéhradeckého kraje	1	ne		40 000 Kč	160 000 Kč																			
AZD	ZZS Královéhradeckého kraje	2	ano		45 000 Kč	180 000 Kč																			
AZD	Oblastní nemocnice Náchod (pro ZH KHK)	2	ano		45 000 Kč	180 000 Kč																			
ISAC CN	ZZS Královéhradeckého kraje	2	ano		15 000 Kč	60 000 Kč																			
ISAC CN	Oblastní nemocnice Náchod	2	ano		15 000 Kč	60 000 Kč																			
ISAC CN	Oblastní nemocnice Trutnov	2	ano		15 000 Kč	60 000 Kč																			
ISAC CN	Oblastní nemocnice Jičín	2	ano		15 000 Kč	60 000 Kč																			
ISAC CN	Městská nemocnice Dvůr Králové n/L	2	ano		15 000 Kč	60 000 Kč																			
ISAC CN	Nemocnice Rychnov nad Kněžnou	2	ano		15 000 Kč	60 000 Kč																			
ISAC CN	Nemocnice Vrchlabí	1	ne	15 000 Kč	60 000 Kč																				
Specifické úpravy EKP/MZD	ZZS Královéhradeckého kraje	1	ne	65 000 Kč	260 000 Kč																				
ISAC Centre	ZZS Královéhradeckého kraje	1	ne	3. rok	20 000 Kč	80 000 Kč	1 280 000 Kč									5 120 000 Kč	21%	1 075 200 Kč	6 195 200 Kč						
ISAC GW	ZZS Královéhradeckého kraje	1	ne		40 000 Kč	160 000 Kč																			
AZD	ZZS Královéhradeckého kraje	2	ano		45 000 Kč	180 000 Kč																			
AZD	Oblastní nemocnice Náchod (pro ZH KHK)	2	ano		45 000 Kč	180 000 Kč																			
ISAC CN	ZZS Královéhradeckého kraje	2	ano		15 000 Kč	60 000 Kč																			
ISAC CN	Oblastní nemocnice Náchod	2	ano		15 000 Kč	60 000 Kč																			
ISAC CN	Oblastní nemocnice Trutnov	2	ano		15 000 Kč	60 000 Kč																			
ISAC CN	Oblastní nemocnice Jičín	2	ano		15 000 Kč	60 000 Kč																			
ISAC CN	Městská nemocnice Dvůr Králové n/L	2	ano		15 000 Kč	60 000 Kč																			
ISAC CN	Nemocnice Rychnov nad Kněžnou	2	ano		15 000 Kč	60 000 Kč																			
ISAC CN	Nemocnice Vrchlabí	1	ne	15 000 Kč	60 000 Kč																				
Specifické úpravy EKP/MZD	ZZS Královéhradeckého kraje	1	ne	65 000 Kč	260 000 Kč																				
ISAC Centre	ZZS Královéhradeckého kraje	1	ne	4. rok	20 000 Kč	80 000 Kč	1 280 000 Kč													5 120 000 Kč	21%	1 075 200 Kč	6 195 200 Kč		
ISAC GW	ZZS Královéhradeckého kraje	1	ne		40 000 Kč	160 000 Kč																			
AZD	ZZS Královéhradeckého kraje	2	ano		45 000 Kč	180 000 Kč																			
AZD	Oblastní nemocnice Náchod (pro ZH KHK)	2	ano		45 000 Kč	180 000 Kč																			
ISAC CN	ZZS Královéhradeckého kraje	2	ano		15 000 Kč	60 000 Kč																			
ISAC CN	Oblastní nemocnice Náchod	2	ano		15 000 Kč	60 000 Kč																			
ISAC CN	Oblastní nemocnice Trutnov	2	ano		15 000 Kč	60 000 Kč																			
ISAC CN	Oblastní nemocnice Jičín	2	ano		15 000 Kč	60 000 Kč																			
ISAC CN	Městská nemocnice Dvůr Králové n/L	2	ano		15 000 Kč	60 000 Kč																			
ISAC CN	Nemocnice Rychnov nad Kněžnou	2	ano		15 000 Kč	60 000 Kč																			
ISAC CN	Nemocnice Vrchlabí	1	ne	15 000 Kč	60 000 Kč																				
Specifické úpravy EKP/MZD	ZZS Královéhradeckého kraje	1	ne	65 000 Kč	260 000 Kč																				
Rozšířená podpora																									
Označení	Maximální počet			Jednotková cena / hodinu bez DPH	Cena za čtvrtletí bez DPH	Cena za kalendářní rok bez DPH	Cena za 48 měsíců bez DPH	Sazba DPH	Samostatně vyčíslené DPH	Cena za 48 měsíců vč.DPH															
Rozšířená podpora	Max. 100 hod / čtvrtletí			1 700 Kč	170 000 Kč	680 000 Kč	2 720 000 Kč	21%	571 200 Kč	3 291 200 Kč															
Cestovní náklady																									
Označení				Jednotková cena / km bez DPH																					
Cestovní náklady / km (mamý výjezd/prostoj, servisní služby mimo území města Hradec Králové)				8 Kč																					
Celková nabídková cena / maximální cena celkem za 48 měsíců dle servisní smlouvy*							7 840 000 Kč	-	1 646 400 Kč	9 486 400 Kč															

Příloha č. 4: Oprávněné osoby Objednatele a Poskytovatele, seznam klíčových pracovníků a kontaktní údaje pro hlášení vad**Oprávněné osoby Objednatele:**

Jméno	MUDr. Libor Seneta, ředitel
Rozsah oprávnění	Jednání ve věcech smluvních
Telefon	+420 495 755 701
E-mail	info@zzskhk.cz

Jméno	Ing. Václav Kout
Rozsah oprávnění	Jednání ve věcech technických
Telefon	+420 495 755 768
E-mail	koutva@zzskhk.cz

Oprávněné osoby Poskytovatele, seznam klíčových pracovníků a kontaktní údaje:**1. Kontaktní adresa**

ICZ a.s., Na hřebenech II 1718/10, Nusle, 140 00 Praha 4

2. Oprávněné osoby

Jméno	Mgr. Ervín Woller
Rozsah oprávnění	Jednání ve věcech smluvních
Telefon	+420 724 429 685
E-mail	ervin.woller@i.cz

Jméno	Ing. Tomáš Novotný
Rozsah oprávnění	Jednání ve věcech technických
Telefon	+420 724 429 134
E-mail	tomas.novotny@i.cz

3. ServiceDesk Poskytovatele:

Webová adresa	https://sdweb.i.cz
E-mail	ticket@i.cz
Telefon	222 272 222

Příloha č. 5: Seznam poddodavatelů

Identifikační údaje poddodavatele	
Obchodní firma	KTTP s.r.o.
IČO	26746131
Sídlo	Na Březince 14/1513 Praha 5 150 00
Plnění, které bude poddodavatel realizovat	
- Elektronické podepisování výjezdových zpráv konkrétní osobou z posádky ZZS (pomocí zaručeného elektronického podpisu založeném na kvalifikovaném certifikátu) a také přijímajícím zaměstnancem ZZ s využitím biometrického podpisu na tabletu posádky ZZS. - Management kvalifikovaných certifikátů. - Předávání výjezdových zpráv ZOV a POV mezi MZD a ISAC	
Jedná se o poddodavatele, kterým dodavatel prokazuje splnění části kvalifikačních předpokladů?	
Ne	

Příloha č.6: Realizační tým Poskytovatele1. Servisní manažer – vedoucí řešitelského týmu

Jméno a Příjmení	Ing. Igor Schmidt
Telefon	+420 724 429 816
E-mail	igor.schmidt@i.cz

2. Technický specialista – 1

Jméno a Příjmení	Ing. Tomáš Novotný
Telefon	+420 724 429 134
E-mail	tomas.novotny@i.cz

PLNÁ MOC

ICZ a.s., IČ: 25145444, se sídlem Na hřebenech II 1718/10, Nusle, 140 00 Praha 4, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, sp. zn. B 4840 (dále jen „Zmocnitel“)

tímto uděluje plnou moc

Ing. Mgr. Janě Podpěrové, dat. nar. 13. října 1977, trvale bytem Albrechtice v Jizerských horách 377, 468 43 Albrechtice v Jizerských horách (dále jen „Zmocněnec“),

aby za Zmocnitele činila veškerá právní jednání a jiné úkony v obchodních vztazích (včetně vztahů týkajících se veřejných zakázek ve smyslu ustanovení zákona č. 134/2016 Sb., zákon o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů), v nichž cena předmětu plnění vyjádřená peněžní částkou nepřesáhne částku 13.000.000,-Kč (slovy třináct miliónů korun českých) s tím, že půjde-li o opakující se plnění, je základem pro výpočet tohoto limitu součet ceny všech opakujících se plnění bez DPH.

Tato plná moc nezahrnuje oprávnění Zmocněnce nakupovat a zcizovat cenné papíry, obchodní podíly, uzavírat smlouvy o prodeji části nebo celého podniku, zprostředkovatelské smlouvy, smlouvy o sdružení, smlouvy příkazní či mandátní, smlouvy nájemní, podnájemní či leasingové, přijímat a poskytovat úvěry, sjednávat odstupné, podepisovat směnky, zcizovat nemovitosti a zatěžovat je právními závazky. Zmocněnec dále není na základě této plné moci oprávněn uzavírat jakákoli narovnání a zavazovat Zmocnitele jakýmkoli ručitelskými závazky.

Tato plná moc nahrazuje jakoukoli plnou moc dříve udělenou Zmocněnci Zmocnitelem ohledně výše uvedeného předmětu plné moci.

Tato plná moc se uděluje na dobu neurčitou.

V Praze dne 1 / 3 / 2021

Ing. Bohuslav Cempírek
předseda představenstva
ICZ a.s.

Zmocnění přijímám v plném rozsahu.

Ing. Mgr. Jana Podpěrová

PROHLÁŠENÍ O PRAVOSTI PODPISU – C

Běžné číslo knihy o prohlášeních o pravosti podpisu 009790/412/2021/C
Já, níže podepsaná Mgr. Petra Koutná, advokátka se sídlem v Praze 7, Kostelní 875/6, zapsaná v seznamu advokátů vedeném Českou advokátní komorou pod ev. č. 11082, prohlašuji, že tuto listinu přede mnou vlastnoručně vyhotovení(ch) podepsal(a):

1) Ing. BOHUSLAV CEMPÍREK, nar. 18.3.1961
bytem v PRAZE 4, Mgr. BAV SYNKU 400/12
jejíž/ jehož totožnost jsem zjistil z: OPE 209413866

Podepsaný advokát tímto prohlášením o pravosti podpisu nepotvrzuje správnost ani pravdivost údajů uvedených v této listině, ani její soulad s právními předpisy.

v PRAZE, dne 1.3. 2021

Mgr. Petra Koutná
advokát
ev.č. ČAK 11082
Kostelní 875/6, 170 00 Praha 7

Doložka konverze do dokumentu obsaženého v datové zprávě

Tento dokument, který vznikl převedením vstupu v listinné podobě do podoby elektronické pod pořadovým číslem **136375882-104437-210303134314**, skládající se z **1** listů, se doslovně shoduje s obsahem vstupu.

Vstup bez viditelného prvku.

Jméno a příjmení osoby, která konverzi provedla: **PETRA KOUTNÁ**

Vystavil: **Koutná Petra, Mgr., advokát**
Pracoviště: **Koutná Petra, Mgr., advokát**
Praha 7 dne 03.03.2021



136375882-104437-210303134314