

SMLOUVA O DÍLO

podle ust. § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb. občanského zákoníku,
uzavřená mezi smluvními stranami:

Zdravotnická záchranná služba Kraje Vysočina, příspěvková organizace

Sídlo: Vrchlického 4843/61, 586 01 Jihlava
IČ: 47366630
zastoupená: Ing. Vladislava Filová, ředitelka
Bankovní spojení: Komerční banka, a.s.
Číslo účtu: 26736681/0100
kontaktní osoba: Ing. Martin Němeček
tel./fax kontaktní osoby: +420 567 571 253
e-mail: nemecek@zsvysocina.cz
na straně jedné jako „objednatel“

a

PER4MANCE s.r.o.

Sídlo: Fišova 399/3, 602 00 Brno
IČ: 60749024
DIČ: CZ60749024
zastoupená: Ing. Petrem Maleňákem, jednatelem společnosti
Bankovní spojení: Komerční banka, a.s.
Číslo účtu: 7217750277/0100
kontaktní osoba: Ing. Jiří Koutný
tel./fax kontaktní osoby: +420 605 200 988
e-mail: jkoutny@per4mance.cz
na straně druhé jako „zhotovitel“

I.

Předmětem díla dle této smlouvy je zajištění podpory, rozvoje a rozšíření stávajícího Informačního systému Zdravotnického operačního střediska (IS ZOS) - **softwarového systému pro operační řízení „SOS“**, část **Softwarový systém pro operační řízení** (dále jen „systém“) v rozsahu dle přílohy č. 1 této smlouvy.

II.

1. Objednatel je oprávněn na základě příslušné licence užívat pro svoje potřeby systém podle čl. 1 této smlouvy.
2. Zhotovitel prohlašuje, že je oprávněn do systému zasahovat, provádět změny a úpravy.
3. Zhotovitel prohlašuje, že je obeznámen s prostředím, v němž objednatel systém využívá, a s funkcionalitami a parametry systému, v němž bude poskytovat plnění dle této smlouvy.

III.

1. Zhotovitel se zavazuje provádět pro objednatele dílo ve formě:
 - a) maintenance a základní podpory systému
 - b) rozšířené podpory systému
2. Bližší vymezení díla je specifikováno v příloze č. 1, která je nedílnou součástí této smlouvy.

IV.

Zhotovitel se zavazuje postupovat při provádění díla s náležitou odbornou péčí, dle příslušných právních předpisů, technických norem a dle průběžných pokynů objednatele. Při provádění díla se pak zhotovitel zavazuje postupovat tak, aby nebyl narušen provoz zdravotních služeb objednatele.

V.

Zhotovitel se zavazuje plnit svůj závazek k provádění díla podle čl. III odst. 1 písm. a) této smlouvy (maintenance a základní podpora) ve lhůtách podle přílohy č. 1 této smlouvy, čl. 1.1.

VI.

Zhotovitel se zavazuje plnit svůj závazek k provádění díla podle čl. III odst. 1 písm. b) této smlouvy (rozšířená podpora) formou dílčích plnění v rozsahu, specifikaci a lhůtách dle jednotlivých dílčích smluv o dílo. Jednotlivá dílčí smlouva o dílo dle tohoto článku této smlouvy se považuje za uzavřenou na základě jednotlivé písemné výzvy (objednávky), a její písemné akceptace ze strany zhotovitele; provádění díla se přitom řídí touto smlouvou, pokud není v jednotlivém případě písemně dohodnuto jinak. Postup obou stran před uzavřením dílčí smlouvy o dílo je upraven v příloze č. 1 této smlouvy, čl. 1.2.

VII.

Jednotlivé dílčí závazky zhotovitele k provádění díla v rámci rozšířené podpory se přitom budou považovat za splněné jejich předáním objednateli formou písemného protokolu, podepsaného oběma stranami. Místem plnění závazku zhotovitele k provedení díla je sídlo objednatele dle záhlaví této smlouvy, nebude-li v jednotlivém případě mezi oběma stranami dohodnuto jinak.

VIII.

1. Pro případ prodlení zhotovitele s plněním jeho závazků podle čl. III odst. 1 písm. a) této smlouvy (maintenance a základní podpora) ve lhůtách podle přílohy č. 1 je zhotovitel povinen objednateli zaplatit smluvní pokutu, která činí:
 - a) 5 000,- Kč za nedodržení lhůty pro zahájení odstraňování poruchy, a to za každou započatou hodinu prodlení, jedná-li se o lhůtu určenou podle hodin, nebo za každý započatý den prodlení, jedná-li se o lhůtu určenou podle dní.
 - b) 5 000,- Kč za nedodržení lhůty k odstranění poruchy, a to za každou započatou hodinu prodlení, jedná-li se o lhůtu určenou podle hodin, nebo za každý započatý den prodlení, jedná-li se o lhůtu určenou podle dní.
2. Pro případ prodlení zhotovitele s plněním jeho závazků podle čl. III odst. 1 písm. b) této smlouvy (rozšířená podpora) ve lhůtách podle přílohy č. 1 je zhotovitel povinen objednateli zaplatit smluvní pokutu ve výši
 - a) 500,- Kč za každý započatý den prodlení zhotovitele se zasláním nabídky plnění v rámci rozšířené podpory,
 - b) 500,- Kč za každý započatý den prodlení se zhotovením tohoto díla.
3. Smluvní pokuta dle odst. 1 a odst. 2 je splatná do 30 dní ode dne, kdy byla povinné straně doručena písemná výzva k jejímu zaplacení ze strany oprávněné strany, a to na účet objednatele. V případě písemné dohody smluvních stran může být smluvní pokuta uhrazena i formou poskytnutí slevy z částky účtované pro podporu provozu dle čl. X, a to ve stejné výši jako je hodnota smluvní pokuty.

IX.

Uživací právo k dílu podle čl. III této smlouvy, resp. k jeho části přechází ze zhotovitele na objednatele dnem provedení díla. Tímto dnem se také zřizuje ve prospěch objednatele časově neomezená nevýhradní uživatelská licence k těm částem díla, které mají povahu autorského díla ve smyslu ust. § 2 odst. 2 zák. 121/2000 Sb.

X.

Objednatel se zavazuje platit zhotoviteli za dílo podle čl. III odst. 1 písm. a) této smlouvy (maintenance a základní podpora) cenu díla formou paušální částky za kalendářní měsíc uvedené v tabulce níže v tomto článku smlouvy. Smluvní strany se dohodly, že tato paušální částka zároveň zahrnuje i 150 hodin rozšířené podpory ve smyslu čl. III odst. 1 písm. b) za kalendářní rok. V případě, že rozšířená podpora v rozsahu 150 hodin nebude vyčerpána v příslušném kalendářním roce, převádí se nevyčerpaná část do následujícího kalendářního roku.

Maintenance a základní podpora systému		
Jednotka	Cena za servisní služby (v Kč bez DPH)	Cena za servisní služby (v Kč s DPH)
měsíc	83 200	100 672
Celkem za rok	998 400	1 208 064

XI.

Objednatel se zavazuje zaplatit zhotoviteli za dílo podle čl. III odst. 1 písm. b) této smlouvy (rozšířená podpora) cenu díla ve výši součinu hodinové sazby uvedené v tabulce níže v tomto článku smlouvy a počtu hodin odvedených na příslušném díle, avšak pouze nad rámec 150 hodin za kalendářní rok, které jsou již zahrnuty v paušální platbě dle čl. X. V jednotlivé dílčí smlouvě o dílo podle čl. VI této smlouvy se smluvní strany mohou dohodnout odchýlně od této smlouvy.

Rozšířená podpora systému		
Jednotka	Jednotková cena v Kč bez DPH	Jednotková cena v Kč s DPH
hodina	1 200	1 452

XII.

1. Součástí ceny díla podle čl. X a čl. XI této smlouvy bude i příslušná daň z přidané hodnoty.
2. Pokud se po dobu účinnosti této smlouvy zhotovitel stane nespolehlivým plátcem ve smyslu ustanovení § 106a zákona o DPH, smluvní strany se dohodly, že objednatel uhradí DPH za zdanitelné plnění přímo příslušnému správci daně. Objednatel takto provedená úhrada je považována za uhrazení příslušné části smluvní ceny rovnající se výši DPH fakturované zhotovitelem.
3. Cena díla dle čl. X. a XI se sjednává jako úplná a zahrnuje veškeré náklady, které zhotoviteli vzniknou v souvislosti s plněním jeho závazků dle čl. III., a to včetně cestovních nákladů, pojištění, poplatků atd.
4. Zhotovitel je oprávněn sjednanou cenu dle čl. X a čl. XI. navýšit o roční míru inflace vyjádřenou přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen, vyhlášenou Českým statistickým

úřadem pro předchozí kalendářní rok. K tomuto navýšení je zhotovitel oprávněn přistoupit nejdříve k prvnímu dni pátého kalendářního roku od vstupu smlouvy v účinnost.

XIII.

1. Cena díla podle čl. X a čl. XI této smlouvy bude splatná vždy po skončení příslušného čtvrtletí kalendářního roku za dílo, provedené v tomto čtvrtletí, ve lhůtě do 30 dnů od doručení jejího písemného vyúčtování splňujícího náležitosti daňového dokladu podle obecně závazných právních předpisů (faktury).
2. Úhrada bude realizována bezhotovostním převodem na účet zhotovitele, který je správcem daně (finančním úřadem) zveřejněn způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu ustanovení § 98 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o DPH“).

XIV.

Pro případ prodlení s úhradou ceny díla ve lhůtě podle čl. X této smlouvy se objednatel zavazuje zaplatit zhotoviteli úrok z prodlení v zákonné výši.

XV.

Zhotovitel odpovídá objednateli za to, že dílo podle čl. I této smlouvy bude odpovídat tuzemským právním předpisům, technickým a jiným normám, a to po celou dobu, po kterou to bude mít pro objednatele ekonomický či jiný význam. V tomto smyslu se zhotovitel zavazuje bezplatně odstraňovat zjištěné a reklamované vady díla, nedohodnou-li se obě strany v jednotlivém případě jinak.

XVI.

Zhotovitel se zavazuje rozhodovat o písemných reklamách objednatele na díle zhotoveném dle čl. III a provádět odstraňování vad ve lhůtách pro odstraňování poruch v rámci maintenance a základní podpory podle přílohy č. 1, čl. 1.1, nebude-li mezi oběma stranami v jednotlivém případě dohodnuto jinak.

XVII.

Pro případ sporu o oprávněnost reklamace se objednateli vyhrazuje právo nechat vyhotovit k prověření jakosti díla soudně znalecký posudek, jehož výroku se obě strany zavazují podřizovat s tím, že náklady na vyhotovení tohoto posudku se zavazuje nést ten účastník sporu, kterému tento posudek nedal za pravdu.

XVIII.

1. Zhotovitel se zavazuje zachovat mlčenlivost o všech skutečnostech, týkajících se osobních, majetkových a jiných obdobných poměrů objednatele, jeho zaměstnanců, pacientů a dalších osob, s nimiž se při provádění díla podle této smlouvy seznámí. Pro případ pochybností platí, že jde o skutečnost chráněnou mlčenlivostí dle tohoto ujednání smlouvy. Porušením závazku k povinné mlčenlivosti dle tohoto ujednání není sdělování chráněných skutečností v rámci plnění nějaké oznamovací povinnosti dle zákona. Pro případ porušení tohoto závazku zhotovitele se zhotovitel zavazuje zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 100 000,-Kč za každý zjištěný případ tohoto porušení.
2. Ustanovení odst. 1 včetně výše uvedené smluvní pokuty se přiměřeně uplatní i pro porušení povinností vyplývajících z obecně závazných předpisů upravujících ochranu osobních údajů ze strany zhotovitele.

XIX.

Není-li touto smlouvou ujednáno jinak, řídí se vzájemný právní vztah mezi zhotovitelem a objednatelem ust. § 2586 až 2622 občanského zákoníku, přičemž tato právní úprava má přednost před nepsanými obchodními zvyklostmi. Tímto ujednáním se přitom vylučuje aplikace ust. § 558 občanského zákoníku na vztah mezi oběma stranami podle této smlouvy.

XX.

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
2. Ze strany objednatele lze tuto smlouvu také ukončit písemnou výpovědí bez udání důvodů, a to s tříměsíční výpovědní lhůtou, která počne běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi zhotoviteli.
3. Objednatel má dále právo vypovědět tuto smlouvu v případě, že v souvislosti s plněním účelu této smlouvy dojde ke spáchání trestného činu. Výpovědní doba činí v tom případě 3 dny a začíná běžet dnem následujícím po dni, kdy bylo písemné vyhotovení výpovědi doručeno zhotoviteli.
4. Ze strany zhotovitele lze tuto smlouvu také ukončit písemnou výpovědí bez udání důvodů, a to s dvanáctiměsíční výpovědní lhůtou, která počne běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi objednateli. Tuto výpověď je zhotovitel oprávněn podat nejdříve po uplynutí 24 měsíců od účinnosti této smlouvy.
5. Ujednáním odst. 3 a odst. 4 není dotčeno právo stran odstoupit od této smlouvy za podmínek daných zákonem.
6. Obě strany se dohodly, že zaplacením smluvní pokuty podle této smlouvy není nijak dotčeno právo strany na náhradu škody v plné výši. Tímto ujednáním se přitom vylučuje aplikace ust. § 2050 na vztah mezi oběma stranami podle této smlouvy.
7. Zhotovitel prohlašuje, že se před uzavřením smlouvy nedopustil v souvislosti se zadávacím řízením sám nebo prostřednictvím jiné osoby žádného jednání, jež by odporovalo zákonu nebo dobrým mravům nebo by zákon obcházelo, zejména že nenabízel žádné výhody osobám podílejícím se na zadání veřejné zakázky, na kterou s ním zadavatel uzavřel smlouvu, a že se zejména ve vztahu k ostatním účastníkům nedopustil žádného jednání narušujícího hospodářskou soutěž.
8. Zhotovitel prohlašuje, že po celou dobu trvání této smlouvy bude mít uzavřenou řádnou pojistnou smlouvu pro případ odpovědnosti za škodu způsobenou objednateli a že limit jednotlivého pojistného plnění z takové smlouvy nebude sjednán na částku nižší než 2 000 000,- Kč. Objednatel je oprávněn si kdykoli po dobu trvání této smlouvy vyžádat pojistnou smlouvu zhotovitele k nahlédnutí.

XXI.

Tuto smlouvu lze změnit nebo zrušit pouze písemnými číslovanými dodatky podepsanými oběma stranami.

XXII.

1. Tato smlouva bude uveřejněna prostřednictvím registru smluv postupem dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), v platném znění. Smluvní strany se dohodly, že uveřejnění v registru smluv (ISRS) včetně uvedení metadat provede do 30 dnů od podpisu smlouvy objednatel,

který současně zajistí, aby informace o uveřejnění této smlouvy byly zaslány druhé smluvní straně na e-mail: pmalenak@per4mance.cz.

2. V případě nesplnění zákonné povinnosti je smlouva do tří měsíců od jejího podpisu bez dalšího zrušena od samého počátku.

XXIII.

Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem 1. 11. 2020.

XXIV.

Tato smlouva je sepsána ve čtyřech originálních písemných vyhotoveních, z nichž každá ze smluvních stran obdrží po dvou.

V Jihlavě dne

V Brně. dne 10/09/2020

Za objednatele

Ing. Vladislava Filová
ředitelka

Za zhotovitele

Ing. Petr Maleňák
jednatel

Přílohy:

Příloha č. 1: Podrobná specifikace služeb pro softwarový systém operačního řízení

PODROBNÁ SPECIFIKACE SLUŽEB PRO SOFTWAREVÝ SYSTÉM OPERAČNÍHO ŘÍZENÍ

1. Požadavky na rozsah a úroveň služeb

1.1 Maintenance a základní podpora

V rámci maintenance a základní podpory poskytuje zhotovitel následující služby:

1. Poskytování služby hotline včetně základní servisní technické podpory systému při odstraňování závad systému. Hotline bude k dispozici v režimu 24 x 7 v plném rozsahu sjednaných služeb.
2. Poskytování pravidelné profylaxe systému vč. indikace a předcházení možných problémů při užívání systému.
3. Poskytování aktualizací softwarových produktů a technologií a opravných patchů.
4. Dokumentace k aktualizacím softwarových produktů a technologií, aktualizace provozní dokumentace systému tak, aby odpovídala aktuálnímu stavu provozovaného systému.
5. Aplikace service packů a hotfixů nutných pro bezchybný chod systému a pro řešení problémů, které byly identifikovány na základě profylaxe a jejichž aplikace byla dohodnuta s objednatelem.
6. Konzultace funkcionality systému v rozsahu dle potřeby, min. jednou za kalendářní čtvrtletí (osobní, videokonference).
7. Úpravy systému v návaznosti na změny právních předpisů ČR a EU a zdravotních pojišťoven (po předchozím souhlasu objednatele).
8. Poskytování součinnosti dalším poskytovatelům služeb zabezpečení provozu integrovaných systémů ZZS KV.
9. Součinnost s objednatelem při instalaci nových verzí systémového a databázového SW, bezpečnostních a opravných balíčků systémového SW (OS, DB apod.), obměně HW a komunikační infrastruktury („modernizované provozní prostředí“). Dílo bude prováděno i v modernizovaném provozním prostředí, pokud bude utvářeno po dohodě se zhotovitelem a požadavky na služby nebudou v rozporu se standardními požadavky na chod systému.

Vymezení systému:

IS ZOS

Informační systém zdravotnického operačního střediska (IS ZOS), subsystémy ZOS a technologie pro provoz ZOS slouží pro podporu činností zdravotnického operačního střediska (ZOS) a posádek v terénu, vč. komunikace s posádkami, mezi posádkami a složkami IZS. Jedná se o soubor technologií a subsystémů společně zajišťující podporu uvedených procesů.

IS ZOS se skládá z následujících subsystémů:

1. Informační systém operačního řízení (IS OŘ)
2. Geografický informační systém (GIS)
3. Klientské aplikace IS OŘ na pracovištích ZOS, záložního ZOS a ostatních pracovištích
4. Systémový a databázový SW pro provoz IS ZOS nebo jeho částí

Integrace IS ZOS na ostatní systémy:

1. Interní (v rámci IS OŘ)

- a. Integrace telefonie – příjem tísňové výzvy.
- b. Integrace na GIS – zobrazení polohy tísňové výzvy, polohy vozidla, lokalizace události v mapě a zobrazení dalších objektů při práci dispečera apod.
- c. Integrace na systém sledování vozidel – předávání výzvy k výjezdu, příjem a sledování stavů, sběr informací o výjezdu vozidel.
- d. Interface systému komunikace s LZS (předávání dat, přebírání stavů)
- e. MZD/EKP – předávání dat o události a pacientovi k výjezdu pro posádku/posádky.
- f. Integrace na záznamový systém – připojování záznamů hovorů, zachycení nahrávek obrazovek dispečerského pracoviště a přehrávání vzniklých záznamů apod.
- g. Integrace telekomunikací a radiokomunikací – pro ovládání spojení telefonů a radiostanic.
- i. SMS interface - integrace na svolávací subsystémy.

2. Externí

- a. RUIAN – aktualizace dat adres dle Registru územní identifikace, adres a nemovitostí (data jsou čerpána z veřejného rozhraní RUIAN a je ukládána jejich offline kopie).
- b. Integrace s poskytovateli zdravotních služeb v rámci projektu eHealth.
- c. Národní dopravně informační centrum – odesílání informací do JSDI o dopravních nehodách ze zaznamenaných událostí.
- d. Národní informační systém IZS (NIS IZS) – výměna dat o událostech a SaP s tímto systémem
- e. Integrace na lokalizační systémy AML, INFO 35 aj.

Součástí IS ZOS je jeho záložní část umístěná do záložní lokality, která slouží pro zajištění poskytování PNP v případech, kdy toto není možné v primární lokalitě.

Nová funkce systému vytvořená zhotovitelem v rámci rozšířené podpory se po řádném předání díla automaticky stává součástí systému a její podpora a maintenance se stává součástí díla dle čl. III odst. 1 písm. a) smlouvy (základní podpora a maintenance).

Druhy poruch:

- A) Situace, kdy systém nebo část systému je zcela nefunkční, neumožňuje práci uživatelů a nelze jej používat pro podporu procesů ZZS.
- B) Situace, kdy systém nebo část systému je částečně funkční, umožňuje částečné poskytování služeb, po přechodnou dobu se sníženým komfortem uživatelů, případně provizorním způsobem z důvodů na straně systému nebo jeho části.

Řešení poruch:

- 1. V případě, že se jedná o poruchu na systému dle této smlouvy, vztahují se na ni úroveň a podmínky poskytování služeb technické a technologické podpory (dále jen SLA) dle této smlouvy.
- 2. V případě, že se jedná o poruchu HW a SW infrastruktury, která není součástí systému, ale má dopad na jeho fungování, nevztahují se na tuto poruchu SLA dle této smlouvy do doby odstranění poruchy zasažené infrastruktury.

3. V případě, že bude snížena závažnost poruchy, snižují se poměrně k tomuto SLA i lhůty ve vztahu k nové závažnosti poruchy.

Způsob ohlašování poruch:

Objednatel (oprávněná osoba) hlásí poruchu na kontaktní místo zhotovitele (hot-line) prostřednictvím webové aplikace helpdesk, telefonicky nebo e-mailem. Kontaktní údaje a oprávněné osoby objednatele jsou uvedeny v bodě 4 této přílohy.

Reakce zhotovitele:

Zhotovitel je povinen zaznamenat na helpdesk přijaté hlášení vždy bez ohledu na použitý komunikační prostředek. Zhotovitel potvrdí objednateli elektronickou poštou nebo telefonicky, že obdržel výzvu k odstranění poruchy. V potvrzení uvede označení evidované poruchy a termín zahájení prací na odstraňování poruchy.

Lhůty

Druh poruchy	Režim	Zahájení odstraňování poruchy (reakční doba) od nahlášení	Lhůta na odstranění poruchy od nahlášení
A	24 x 7	1 hodina	10 hodin
B	24 x 7	12 hodin	48 hodin

24 x 7 – poskytování služeb non-stop, tj. 24 hodin denně, 7 dní v týdnu, 365 dní v roce.

V případě poruchy, která pominula a není možné identifikovat při prvotním výskytu její příčinu (neexistují logy, nejsou podklady od objednatele) a potřeby monitoringu v delším časovém úseku bude zadaný incident na helpdesku po vzájemné dohodě mezi zhotovitelem a objednatelem převeden do specifické kategorie pro tento účel – kategorie „Odloženo“.

V případě opakovaného výskytu bude incident znovu otevřen (k datu nahlášení) a řešen v souladu s dohodnutými SLA. Zhotovitel je povinen vyvinout aktivitu k identifikaci příčiny chyby již po prvním výskytu.

V případě poruch HW a SW infrastruktury objednatele (ve smyslu této přílohy, čl. 1.1, odst. Řešení poruch, bod 2) je zhotovitel povinen na žádost objednatele poskytnout objednateli veškerou součinnost při obnově systému.

1.2 Rozšířená podpora

V rámci rozšířené podpory jsou požadovány následující 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 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. Aktualizace stávající dokumentace systému o nově dodané či změněné funkce systému.
7. Obnova SW a dat na HW z důvodů výlučně na straně objednatele a na jeho žádost.
8. Vývojové práce vyplývající z potřeb objednatele.

Podmínky poskytování služeb rozšířené podpory

1. Objednatel pošle zhotoviteli poptávku obsahující specifikaci požadovaných služeb rozšířené podpory, včetně požadovaného termínu plnění.
2. Zhotovitel pošle objednateli nabídku na poskytnutí požadovaných služeb.
 - a. Lhůta pro doručení nabídky objednateli je 10 kalendářních dnů od doručení poptávky zhotoviteli. Lhůta je závazná a její nesplnění bude pokutováno v souladu se smlouvou.
 - b. Nabídka bude obsahovat příslušný počet hodin zahrnutých do paušální ceny díla dle čl. X smlouvy a v případě vyčerpání tohoto limitu počet hodin hrazených hodinovou sazbou dle čl. XI smlouvy.
 - c. Nabídka bude obsahovat jednotlivé lhůty pro zhotovení a implementaci požadovaného rozšíření.
 - d. Pokud požadované služby budou vyžadovat jakékoliv související náklady nad rámec služeb rozšířené podpory (rozšíření HW, rozšíření licencovaného SW apod.), bude tato nabídka obsahovat včetně cenové kalkulace a zdůvodnění.
 - e. Platnost nabídky bude min. 30 kalendářních dnů.
3. Pokud se objednatel rozhodne, že přijme nabídku zhotovitele, pošle zhotoviteli objednávku služeb dle nabídky („díličí objednávku“).
4. Zhotovitel do 5 pracovních dnů potvrdí přijetí díličí objednávky k poskytnutí služeb a zahájí provádění díla v souladu se svou nabídkou a díličí objednávkou. Zhotovitel není oprávněn nepřijmout díličí objednávku, pokud nedošlo ke změně rozsahu poskytovaných služeb nebo neuplynula doba platnosti nabídky zhotovitele.
5. Přijetím díličí objednávky se termíny dle nabídky zhotovitele stávají závaznými a jejich nesplnění bude pokutováno v souladu se smlouvou.
6. Rozšířená podpora v rozsahu 150 hodin za kalendářní rok je již zahrnuta v roční ceně maintenance a základní podpory. V případě, že rozšířená podpora v rozsahu 150 hodin nebude vyčerpána v příslušném kalendářním roce, převádí se nevyčerpaná část do následujícího kalendářního roku.

2. Součinnost objednatele při plnění díla

1. Objednatel se zavazuje zajistit zhotoviteli zabezpečený vzdálený přístup ke své technologii (VPN).
2. Objednatel poskytne veškerou potřebnou součinnost při nasazování nových verzí všech součástí systému a při jeho testování.
3. Objednatel umožní fyzický přístup k technologiím (HW, SW) na místě pracovníkům zhotovitele pro vykonávání servisních zásahů.

3. Ostatní podmínky

Kvalita a záruky:

1. Kvalita díla bude zcela odpovídat požadavkům kladeným na HW i SW ve shodě s touto smlouvou.
2. Zhotovitel bude provádět služby v kvalitě odpovídající účelu této smlouvy, obecně závazným předpisům a platným technickým normám.
3. Zhotovitel bude odpovídat za závady na HW produktu způsobené neodbornou obsluhou nebo údržbou pracovníky zhotovitele, a to až do výše nákupní ceny produktu, na kterém vznikla škoda.

Obnova dat, bezpečnost a pravidla pro update aplikace:

1. Zhotovitel nebude odpovědný za ztrátu nebo změnu dat při provozu počítačového systému objednatele zaviněnou objednatelem. Případnou obnovu dat bude provádět zhotovitel v součinnosti s objednatelem, a to na náklady objednatele.
2. Objednatel se zavazuje zachovat před provedením update serverové části aplikace předchozí funkční konfiguraci aplikace pro případ její opětovné potřeby.
3. Nové verze systému a aplikací zhotovitel předá objednateli k ověření deklarované funkčnosti. Vlastní implementace nebo instalace bude provedena zhotovitelem po odsouhlasení ze strany objednatele. Toto se netýká odstranění závad v rámci plnění základní podpory.

4. Kontaktní osobyKontaktní osoby a další kontakty objednatele:

Jméno	Telefon	E-mail
Ing. Martin Němeček	+420 606 717 185	nemecek@zzsvysocina.cz
Ing. Vlastimil Křížek	+420 721 159 388	krizek@zzsvysocina.cz
Adresa pro doručování zpráv z helpdesku:	+420 567 571 253	dozor1@zzsvysocina.cz

Kontaktní osoby zhotovitele:

Jméno	Telefon	E-mail
Ing. Jan Jaroš	+420 734 346 769	jjaros@per4mance.cz
Ing. Jiří Koutný	+420 605 200 988	jkoutny@per4mance.cz

Helpdesk zhotovitele:

Adresa helpdesku (URL): <https://hdesk.per4.local:8181/>

Telefon: +420 545 215 400

E-mail: support_sos@per4mance.cz