

Servisní smlouva č. 360/130/2020

uzavřená v souladu § 1746 odst. 2 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů

Smluvní strany

Objednatel **Oblastní nemocnice Náchod a.s.**

IČO 260 00 202
se sídlem Purkyňova 446, 547 69 Náchod
zastoupen RNDr. Bc. Janem Machem, statutárním ředitelem

bankovní spojení Komerční banka a.s.
číslo účtu 78-8883900227/0100

dále také jako „objednatel“ a

Poskytovatel **BusinessCom, a.s.**

Obchodní společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod spisovou značkou B/10552

IČO 27426653
DIČ CZ27426653
se sídlem Dobrušská 1797/1, 147 00 Praha 4
zastoupen Michalem Parkosem, členem představenstva

bankovní spojení Česká spořitelna, Praha 4
číslo účtu

dále také jako „poskytovatel“, objednatel a poskytovatel také společně jako „smluvní strany“

Článek 1 Úvodní ustanovení

1. Závazkový vztah založený touto smlouvou (dále jen „smlouva“) se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v aktuálním znění (dále jen „občanský zákoník“), konkrétně pak § 1746 odst. 2 a násl. občanského zákoníku.
2. Tato smlouva je uzavřena na základě výsledku zadávacího řízení veřejné zakázky s názvem „**Modernizace a dostavba Oblastní nemocnice Náchod, a.s., I. Etapa – Modernizace a rozšíření komunikační sítě telefonních ústředěn**“, která byla uveřejněna ve Věstníku veřejných zakázek pod evidenčním číslem Z2020-020039 (dále také jako „veřejná zakázka“), to vše ve smyslu zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o zadávání veřejných zakázek“). Jednotlivá ustanovení této smlouvy musí být vykládána v souladu

se zadávacími podmínkami uvedenými v zadávací dokumentaci veřejné zakázky a v souladu s nabídkou dodavatele podanou v rámci zadávacího řízení veřejné zakázky.

3. Poskytovatel prohlašuje, že je plně způsobilý k řádnému a včasnému plnění dle této smlouvy, že se detailně seznámil s rozsahem a povahou předmětu smlouvy, a to tak, že jsou mu známy veškeré relevantní technické, kvalitativní a jiné podmínky nezbytné k jeho realizaci, a že disponuje takovými kapacitami a odbornými znalostmi, které jsou nezbytné pro plnění předmětu smlouvy za dohodnuté maximální smluvní ceny uvedené v této smlouvě, a to rovněž ve vazbě na jím prokázanou kvalifikaci pro plnění veřejné zakázky. Pověří-li poskytovatel plněním smlouvy jinou osobu, má se za to, že plnění realizuje sám.
4. Poskytovatel dále prohlašuje, že není v úpadku ani ve stavu hrozícího úpadku, a že mu není známo, že by vůči němu bylo zahájeno insolvenční řízení. Rovněž prohlašuje, že vůči němu není v právní moci žádné soudní rozhodnutí, případně rozhodnutí správního, daňového či jiného orgánu na plnění, které by mohlo být důvodem zahájení exekučního řízení na majetek poskytovatele a že takové exekuční řízení nebylo vůči němu zahájeno.
5. Smluvní strany prohlašují, že identifikační údaje uvedené v ustanovení o smluvních stranách této smlouvy odpovídají aktuálnímu stavu, a že osobami jednajícími při uzavření této smlouvy jsou osoby oprávněné k jednání za smluvní strany. Jakékoliv změny předmětných údajů, jež nastanou v době po uzavření této smlouvy, jsou smluvní strany povinny bez zbytečného odkladu písemně sdělit druhé smluvní straně.
6. V případě, že se kterékoliv prohlášení některé ze smluvních stran podle tohoto článku ukáže býti nepravdivým, odpovídá tato smluvní strana za škodu a nemajetkovou újmu, která nepravdivostí prohlášení nebo v souvislosti s ní druhé smluvní straně vznikla.
7. Poskytovatel prohlašuje a zavazuje se, že po celou dobu platnosti této smlouvy bude mít sjednanu pojistnou smlouvu pro případ způsobení škody objednateli či třetí osobě s limitním plněním na jednu škodnou událost minimálně 5.000.000 Kč. Kopii pojistné smlouvy předloží poskytovatel objednateli před podpisem Smlouvy.
8. Poskytovatel a objednatel se zavazují k vzájemné součinnosti za účelem plnění Smlouvy.

Článek 2 **Definice pojmů**

1. **Komunikační systém** je soubor technického vybavení (servery, komunikační infrastruktura, uživatelská pracoviště a jiné) a programového vybavení (operační systémy, databázové a aplikační programové vybavení a jiné), jejichž zabezpečení servisu je předmětem Smlouvy.
2. **Podporované programové vybavení** (dále též „SW“) je soubor programů, jejichž funkčnost podporuje servisní pracoviště poskytovatele podle pravidel a zásad určených servisní Smlouvou.
3. **Podporované technické vybavení** (dále též „HW“) je soubor zařízení, jejichž funkčnost podporuje servisní pracoviště poskytovatele podle pravidel a zásad určených Smlouvou.

4. **Aktualizace programového vybavení** (Update Service, Maintenance) představuje předávání nových verzí SW modulů programového vybavení s vylepšenými funkcemi tak, jak je výrobce programového vybavení dává k dispozici.
5. **Servisní podpora** (dále též „servis“) je služba, která zahrnuje postupně jeden nebo více způsobů podpory provozu komunikačního systému. Vymezení servisní podpory pro účely této smlouvy je uvedeno článku 4 této Smlouvy.
6. **Místo instalace** je pracoviště, kde je instalováno podporované programové nebo technické vybavení nebo jeho část.
7. **Servisní pracoviště poskytovatele** provádí všechny servisní úkony směřující k rychlému odstranění zjištěných potíží a k zajištění provozuschopnosti podporovaného programového nebo technického vybavení v rozsahu a způsobem určeném ustanoveními smlouvy.
8. **Nahlášení požadavku na servisní podporu** je úkon, kterým kontaktní pracovník objednatele sdělí servisnímu pracovišti poskytovatele, že nastaly provozní potíže podporovaného vybavení, které není možné vyřešit silami objednatele, a kterým proto žádá servisní pracoviště poskytovatele o poskytnutí servisní podpory. Vymezení mechanismů servisní podpory a kontaktní údaje jsou uvedeny v článku 4 této smlouvy.
9. **Odezva** je první reakce servisního pracoviště poskytovatele na požadavek objednatele na poskytnutí servisní podpory, která směřuje ke zjištění příčin oznámených provozních potíží.
10. **Zprovoznění technického vybavení** je uvedení technického vybavení do stavu, ve kterém vykazuje provozní vlastnosti specifikované výrobcem.
11. **Servisní zásah** je označení činností, které směřují k odstranění oznámených provozních potíží podporovaného programového vybavení nebo ke zprovoznění podporovaného technického vybavení a vykonává je pracovník servisního pracoviště poskytovatele buď vzdáleně (vzdáleným přístupem nebo interaktivně po telefonu) nebo osobně (v místě instalace).

Článek 3

Účel a předmět Smlouvy

1. Účelem této smlouvy je určení a definice závazku smluvních stran ve smyslu poskytování technické servisní podpory (dále také jako „servis nebo servisní podpora“) poskytovatelem pro potřeby objednatele, a to zejména časové a věcné vymezení způsobu provádění servisních činností poskytovatelem, stanovení předmětu a rozsahu servisních činností, určení ceny těchto činností a způsobu její úhrady objednatelům a vymezení dalších náležitostí souvisejících s právy a povinnostmi smluvních stran plynoucích z této smlouvy.
2. Smluvní strany souhlasí s touto smlouvou s vědomím, že její plnění má za cíl zajistit optimální chod komunikačního systému, a to za předpokladu aktivní a cílevědomé součinnosti obou smluvních stran v intencích pravidel této smlouvy, i vlastní snahy každé ze smluvních stran samostatně minimalizovat případné poruchy, závady a chyby provozu a užití komunikačního systému.

3. Vymezení komunikačního systému pro účely této smlouvy je uvedeno v příloze č. 1 této smlouvy.

Článek 4

Určení typu servisní podpory a servisního období

1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat objednateli typ servisní podpory na vybavení specifikované v příloze č. 1 této smlouvy a v níže uvedeném rozsahu.

2. Požadavky na servis

2.1 Veškeré níže uvedené informace a požadavky se týkají komunikačního systému jakožto celku ve všech třech propojených lokalitách – Náchod, Broumov, Rychnov nad Kněžnou.

- 2.2 Poskytovatel bude po dobu trvání servisní smlouvy zajišťovat všechny relevantní SW releases a verze SW nabízené výrobcem tak, aby dodané řešení vyhovovalo zadání objednatele v zadávacích podmínkách a fungovalo bez závad.

- 2.3 Poskytovatel zajistí následující komunikační kanály objednatele s poskytovatelem:

Telefon s 24 hodinovou službou na telefonním čísle: 261 303 303

E-mail v pracovní době od 8:00 do 16:00: info@businesscom.cz

Služby Help-Desku – Poskytovatel zajistí přístup do svého tiketovacího systému pro zadávání všech servisních požadavků objednatele, včetně historie. Poskytovatel bude zajišťovat služby Help-Desku pro objednatele v režimu 7x24x365, tedy 24 hodin denně, 7 dní v týdnu, 365 dní v roce.

- 2.4 Poskytovatel bude po dobu trvání servisní smlouvy zajišťovat plnou funkčnost komunikačního systému a všech dodaných aplikačních nadstavb (mimo koncových přístrojů - periférií) v rozsahu dodaných licencí a výrobcem aktuálně podporované verze software.

2.5 Kategorie servisních zásahů

Klasifikaci do kategorií stanovuje objednatel, přičemž jeho klasifikace může být po konzultaci s poskytovatelem změněna.

- 2.5.1 **Havárie** - jedná se o úplný výpadek Zařízení, výpadek ISDN30 nebo SIP trunku ze strany komunikačního systému (nikoli ze strany poskytovatele veřejných telekomunikačních služeb), porucha napájecího zdroje, porucha řídicího i záložního serveru, výpadek více než 10 poboček, výpadek tarifikačního systému, nemožnost volat z poboček na mobilní telefony.

- 2.5.2 **Porucha** - výpadek méně než 10 poboček, výpadek služeb systému a ostatní závady lokálního významu.

- 2.5.3 **Změny** – požadavek na změny v naprogramování ústředny, přidání nového koncového přístroje do systému ústředny, apod.

2.6 Servisní lhůty pro jednotlivé kategorie:

2.6.1 Havárie – Poskytovatel začne řešit havárii vzdálenou správou neprodleně v nejkratším možném čase nejpozději do 2 hodin (doba odezvy) od nahlášení při nahlášení v pracovních dnech od 8:00 do 16:00 a do 3 hodin při nahlášení mimo výše uvedenou dobu a v mimopracovních dnech.

V případě nemožnosti řešit závadu vzdálenou správou se technik dostaví na místo do 5 hodin od nahlášení při nahlášení v pracovních dnech od 8:00 do 16:00 a do 6 hodin při nahlášení mimo výše uvedenou dobu a v mimopracovních dnech.

Nedojde-li ke zprovoznění komunikačního systému nejpozději do 12 hodin od nahlášení, provede poskytovatel bezodkladně zapůjčení a zprovoznění náhradního komunikačního systému než bude opraven stávající.

Poskytovatel nepřerušuje práci na havárii až do úplného odstranění závad a zprovoznění systému. O odstranění poruchy a zprovoznění systému bude objednatel informován telefonicky a záznamem v systému Help-Desk.

2.6.2 Porucha - Poskytovatel začne řešit závadu vzdálenou správou do 3 hodin (doba odezvy) od nahlášení při nahlášení v pracovních dnech od 8:00 do 16:00 nebo do 9:00 následujícího pracovního dne při nahlášení mimo uvedenou dobu a v mimopracovních dnech.

Nebude-li s objednatel dohodnuto jinak, bude závada odstraněna nejpozději následující pracovní den po nahlášení. O odstranění poruchy a zprovoznění systému bude objednatel informován telefonicky a záznamem v systému Help-Desk.

2.6.3 Změny - změny v konfiguraci budou realizovány v co nejkratším termínu, a to nejpozději druhý pracovní den po nahlášení, nebude-li vzhledem k povaze změny dohodnuto jinak. O provedené změně nastavení bude objednatel informován záznamem v systému Help- Desk.

2.7 Základní výkony a náklady poskytovatele, které jsou požadovány v rámci paušální ceny:

2.7.1 Činnosti poskytovatele související s lokalizací, odstraňováním poruchy, rekonfigurací (kategorie změny, včetně zálohy dat) Zařízení pomocí vzdáleného přístupu a to v rozsahu aktuální softwarové verze a zakoupeného počtu licencí.

2.7.2 Softwarová profylaktická činnost (prohlídky) na Zařízení provedená nejméně jednou měsíčně vzdáleným přístupem a to v rozsahu doporučeném výrobcem a měsíční zálohování SW, uživatelských dat a nastavení Zařízení.

2.7.3 Nepřetržitá pohotovost (7x24x365) Help-Desku, servisních techniků a pracovníků logistiky poskytovatele k provedení servisního zásahu souvisejícího s odstraňováním poruchy Zařízení.

2.7.4 Stálá dostupnost veškerých potřebných náhradních dílů a materiálu pro Zařízení v centrálním skladu poskytovatele.

2.7.5 Náklady poskytovatele na náhradní díly a materiál dodaný při odstraňování poruchy Zařízení. Náhradní díly (mimo datové nosiče) jsou dodávány výměnným způsobem (vyměněný vadný díl se stává majetkem poskytovatele).

2.7.6 Náklady poskytovatele na zapůjčení náhradního komunikačního systému, v případě úplného výpadku servisovaného systému.

- 2.7.7 Telefonická konzultační a poradenská služba Help-Desku poskytovatele, poskytovaná objednateli v pracovní době poskytovatele, a to k otázkám týkajících se běžných provozních možností a uživatelských funkcí Zařízení.
- 2.7.8 Náklady poskytovatele na zjišťování nových možností rozšíření vybavení hardware i software (licencí) Zařízení.
- 2.7.9 Náklady poskytovatele na zajišťování (výkon) všech relevantních SW releases a verze SW nabízené výrobcem tak, aby dodané řešení vyhovovalo zadání objednatele v zadávacích podmínkách a fungovalo bez závad.
- 2.7.10 Náklady na dopravu do místa prováděného servisu.
- 3 Objednatel souhlasí s tím, že poskytovatel může poskytováním servisních služeb nebo jejich částí pověřit třetí osobu. Tímto se poskytovatel nezabývá jakýchkoli práv, povinností nebo závazků vyplývajících z této smlouvy a především se nezabývá odpovědností za řádné provedení předmětu této smlouvy pro objednatele.
- 4 Délka servisního období se stanovuje na dobu určitou a počíná běžet dnem následujícím po řádném celkovém předání díla dle kupní smlouvy č: uzavřené mezi poskytovatelem a Královéhradeckým krajem, IČO 708 89 546, se sídlem Pivovarské náměstí 1245, Hradec Králové, na základě výsledku zadávacího řízení veřejné zakázky. Servisní období trvá po dobu **60 měsíců** (5 let), a to ode dne předání díla do rutinního provozu dle kupní smlouvy ve smyslu věty předchozí, přičemž v této době není poskytovatel oprávněn tuto smlouvu vypovědět.
- 5 Servisní podpora je poskytována za úplaty, na základě písemné objednávky ze strany objednatele, a to vždy na období jednoho roku.
- 6 Poskytovatel je povinen písemně vyzvat objednatele k zaslání objednávky na servisní podporu 1 měsíc před plánovaným ukončením zkušebního provozu a následně v době trvání této smlouvy vždy 1 měsíc před uplynutím předcházejícího období.
- 7 Poskytovatel se způsobem poskytování servisní podpory uvedeným v tomto článku výslovně souhlasí.
- 8 Po celou dobu poskytování servisní podpory je poskytovatel povinen poskytnout objednateli na jeho vyžádání písemný přehled provedených činností.

Článek 5

Cena

1. Cena za roční poskytování servisní podpory (dále jen „cena“) dle této smlouvy je stanovena v příloze č. 2 této smlouvy – Vymezení cen servisní podpory a je stanovena jako pevná a nejvýše přípustná.
2. Smluvní strany se dohodly, že cenu uhradí objednatel na základě faktur vystavených jednou měsíčně na částku odpovídající vždy 1/12 ceny za roční poskytování servisní podpory se dnem zdanitelného plnění určeným k poslednímu dni příslušného měsíce.

3. Splatnost faktury – daňového dokladu je dohodou smluvních stran stanovena na 30 dnů ode dne jejího prokazatelného doručení objednateli. Zaplacením se pro účely této smlouvy rozumí odepsání příslušné částky z účtu objednatele ve prospěch účtu poskytovatele.
4. Faktura musí obsahovat veškeré náležitosti daňového dokladu podle zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.
5. Faktura musí kromě zákonem stanovených náležitostí pro daňový doklad obsahovat také:
 - číslo a datum vystavení faktury;
 - číslo smlouvy a datum jejího uzavření, číslo veřejné zakázky;
 - předmět plnění a jeho přesnou specifikaci ve slovním vyjádření (nestačí pouze odkaz na číslo uzavřené smlouvy);
 - označení banky a číslo účtu, na který musí být zaplaceno (pokud je číslo účtu odlišné od čísla uvedeného v této smlouvě, je poskytovatel povinen o této skutečnosti informovat objednatele);
 - číslo a datum příslušných písemných objednávek pro poskytování servisní podpory v souladu s článkem 4 této smlouvy;
 - lhůtu splatnosti faktury;
 - název, sídlo, IČO a DIČ objednatele a poskytovatele;
 - jméno a podpis osoby, která fakturu vystavila, včetně kontaktního telefonu.
6. Nebude-li faktura obsahovat některou povinnou nebo dohodnutou náležitost nebo bude chybně vyúčtována cena nebo DPH, je objednatel oprávněn fakturu před uplynutím lhůty splatnosti vrátit druhé smluvní straně k provedení opravy s vyznačením důvodu vrácení. Poskytovatel provede opravu vystavením nové faktury. Dnem odeslání vadné faktury poskytovateli přestává běžet původní lhůta splatnosti a nová lhůta splatnosti běží znovu ode dne doručení nové a řádně vystavené faktury objednateli.
7. Faktura bude zasílána elektronicky ve formátu PDF na emailovou adresu fakturace@nemocnicenachod.cz.
8. Smluvní strany se dohodly, že v případě změny zákonných sazeb DPH, nebudou uzavírat písemný dodatek k této smlouvě o změně výše ceny a DPH bude účtována podle předpisů platných v době uskutečnění zdanitelného plnění.

Článek 6

Součinnost smluvních stran

1. Poskytovatel se zavazuje, že pracovníci poskytovatele a jeho poddodavatelé budou při plnění závazků, které vyplývají z této smlouvy, dodržovat veškeré bezpečnostní předpisy, veškeré zákony a jejich prováděcí vyhlášky, pokud se vztahují k činnosti poskytovatele, bezpečnosti práce, požární ochraně a ochraně životního prostředí. Pokud porušením těchto předpisů poskytovatelem nebo poddodavatelem poskytovatele vznikne škoda, nese náklady poskytovatel. Vzhledem k charakteru objednatele se pracovníci poskytovatele musí při plnění závazků bezpodmínečně řídit také pokyny objednatele.

2. Objednatel se zavazuje vytvářet ze své strany podmínky směřující k minimalizaci případných škod na technickém vybavení objednatele vzniklých v souvislosti s prováděním servisních zásahů, které může ovlivnit výhradně objednatel.
3. Poskytovatel odpovídá za škody na technickém vybavení objednatele, které prokazatelně způsobili pracovníci poskytovatele.
4. Objednatel stanoví jako kontaktní osoby odpovědné pracovníky objednatele. Tyto kontaktní osoby budou oprávněny zastupovat objednatele u poskytovatele při plnění ustanovení této smlouvy. Objednatel se zavazuje v případě změn kontaktních údajů oznámit tyto změny neprodleně v písemné podobě poskytovateli. Odpovědnými pracovníky objednatele jsou:
 - odpovědný pracovník:
 - odpovědný pracovník:
.....
 - odpovědný pracovník:
5. Smluvní strany se zavazují, že kontaktní osoby si budou při plnění ustanovení této Smlouvy poskytovat vzájemnou co nejúčinnější součinnost po celou dobu od nahlášení požadavku na servisní podporu až do uzavření servisního případu a že budou dodržovat postupy specifikované touto smlouvou.
6. Objednatel zajistí, aby ze strany objednatele nebyly poskytovateli činěny překážky pro poskytování servisní podpory. K tomu objednatel zejména:
 - bude poskytovat pracovníkům servisního pracoviště poskytovatele podle jejich pokynů po celou dobu řešení servisního případu od nahlášení požadavku na servisní podporu až do uzavření servisního případu všechny požadované informace (i datové soubory, kopie obrazovek a výstupy příkazů apod.) a výsledky doporučených úkonů potřebné k diagnostice příčin a řešení oznámených provozních potíží podporovaného vybavení,
 - umožní pracovníkům servisního pracoviště poskytovatele vstup na příslušné místo provedení servisního zásahu a dle místních podmínek jim umožní i vjezd do objektu a parkování vozidla po celou dobu trvání servisního zásahu,
 - zajistí po celou dobu trvání servisního zásahu dosažitelnost (případně fyzickou přítomnost) příslušných kontaktních osob objednatele a případně i dalších potřebných odborných pracovníků v místě instalace podporovaného vybavení a jejich co nejúčinnější součinnost.
7. Poskytovatel se zavazuje k provádění řádné provozní údržby podporovaného technického vybavení dle specifikace dle přílohy č. 1 této smlouvy včas v termínech a v rozsahu předepsaných výrobcí tohoto vybavení.

Článek 7

Náhradní díly

1. Náhradní díly, které jsou poskytovatelem použity při zprovoznění podporovaného technického vybavení (zařízení), které je v platné záruční době a které bylo předmětem dodávky kupní

smlouvy, se stávají součástí zařízení a platí pro ně původní záruční doba zařízení. Takto použité náhradní díly se stávají majetkem objednatele a vadné díly se stávají majetkem poskytovatele.

2. Náhradní díly, které jsou poskytovatelem použity při zprovoznění podporovaného technického vybavení (zařízení), **které není v platné záruční době a které nebyly předmětem dodávky kupní smlouvy**, mají záruční dobu 24 měsíců od ukončení opravy. Objednatel uhradí poskytovateli cenu náhradního dílu použitého místo vadného dílu podle aktuálně platného ceníku poskytovatele. Po úhradě této ceny se stává náhradní díl majetkem objednatele. Vadné díly zůstávají majetkem objednatele.
3. Spotřební materiál je předmětem servisní podpory.
4. S datovými nosiči, které obsahují informace označené objednatelem jako důvěrné nebo utajované, musí být v souvislosti s plněním ustanovení této Smlouvy nakládáno v souladu s článkem 8 této smlouvy.

Článek 8

Důvěrné informace, ochrana osobních údajů

1. V případě, že bude při plnění předmětu smlouvy docházet ke zpracování osobních údajů, je tato smlouva zároveň smlouvou o zpracování osobních údajů ve smyslu zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o zpracování osobních údajů“). Poskytovatel má pro účely zpracování osobních údajů postavení zpracovatele ve smyslu zákona o zpracování osobních údajů.
2. V souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a volném pohybu těchto údajů je poskytovatel považován za zpracovatele ve smyslu tohoto nařízení a je povinen splnit všechny povinnosti z toho vyplývající.
3. Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje pouze za účelem plnění této smlouvy.
4. Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje v rozsahu nezbytně nutném pro plnění této smlouvy, za tímto účelem je oprávněn osobní údaje zejména ukládat na nosiče informací, upravovat, uchovávat po dobu nezbytnou k uplatnění práv vyplývajících z této smlouvy, předávat zpracované osobní údaje objednateli, osobní údaje likvidovat.
5. Poskytovatel učiní v souladu s platnými právními předpisy dostatečná organizační a technická opatření zabraňující přístupu neoprávněných osob k osobním údajům o ochraně osobních údajů.
6. Poskytovatel zajistí, aby jeho zaměstnanci byli v souladu s platnými právními předpisy poučeni o povinnosti mlčenlivosti a o možných následcích pro případ porušení této povinnosti.
7. Poskytovatel zajistí, aby písemnosti a jiné hmotné nosiče informací, které obsahují osobní údaje, byly uchovávány pouze v uzamykatelných místnostech.
8. Poskytovatel zajistí, aby písemnosti a jiné hmotné nosiče informací, které obsahují citlivé údaje, byly uchovávány v uzamykatelných skříních umístěných v uzamykatelných místnostech.

9. Poskytovatel zajistí, aby elektronické datové soubory obsahující osobní údaje byly uchovávány v paměti počítače pouze:
- je-li přístup k takovýmto souborům chráněn heslem nebo,
 - je-li přístup k užívání počítače, v jehož paměti jsou tyto soubory umístěny, chráněn heslem.
10. Je-li pro účel kontroly správného fungování díla, odstranění vady nebo další vývoj díla nezbytné poskytnout poskytovateli kopii databází, souborů nebo nosičů údajů obsahujících jakékoliv údaje z činnosti objednatele, je poskytovatel povinen s takovými údaji nakládat tak, aby nedošlo k jejich úniku či zneužití.
11. Veškeré skutečnosti obchodní, ekonomické a technické povahy související se smluvními stranami, které nejsou běžně dostupné v obchodních kruzích a se kterými se smluvní strany seznámí při realizaci předmětu smlouvy nebo v souvislosti s touto smlouvou, se považují za důvěrné informace.
12. Poskytovatel se zavazuje, že důvěrné informace jiným subjektům nesdělí, nepřístupní, ani nevyužije pro sebe nebo pro jinou osobu. Zavazuje se zachovat je v přísné tajnosti a sdělit je výlučně těm svým zaměstnancům nebo poddodavatelům, kteří jsou pověřeni plněním smlouvy a za tímto účelem jsou oprávněni se s těmito informacemi v nezbytném rozsahu seznámit. Poskytovatel se zavazuje zabezpečit, aby i tyto osoby považovaly uvedené informace za důvěrné a zachovávaly o nich mlčenlivost.
13. Povinnost plnit ustanovení tohoto článku smlouvy se nevztahuje na informace, které:
- mohou být zveřejněny bez porušení této smlouvy,
 - byly písemným souhlasem obou smluvních stran zproštěny těchto omezení,
 - jsou známé nebo byly zveřejněny jinak, než následkem porušení povinnosti jedné ze smluvních stran,
 - příjemce je zná dříve, než je sdělí smluvní strana,
 - jsou vyžádány soudem, státním zastupitelstvím nebo příslušným správním orgánem na základě zákona, nebo jejichž uveřejnění je stanoveno zákonem,
 - smluvní strana sdělí osobě vázané zákonnou povinností mlčenlivosti (např. advokátovi nebo daňovému poradci) za účelem uplatňování svých práv.
14. Povinnost ochrany důvěrných informací trvá bez ohledu na ukončení platnosti této smlouvy.
15. Smluvní strany se zavazují, že obchodní a technické informace, které jim byly svěřeny druhou stranou, nepřístupní třetím osobám bez písemného souhlasu druhé strany a nepoužijí tyto informace k jiným účelům, než je k plnění této smlouvy.
16. S datovými nosiči, které obsahují informace označené objednatelem jako důvěrné nebo utajované, musí být v souvislosti s plněním ustanovení této smlouvy nakládáno podle pokynů objednatele. To platí i pro vadné části dodávky předané zpět poskytovateli.

Článek 9 **Sankce**

1. V případě nedodržení doby odezvy nebo jiných dohodnutých termínů poskytovatelem k jednotlivému případu se smluvní strany dohodly na smluvní pokutě ve výši 500 Kč za každou i započatou hodinu prodlení, s tím, že nejvyšší částka takovéto smluvní pokuty nepřesáhne částku odpovídající smluvní pokutě za 5 dní. Tuto smluvní pokutu zaplatí poskytovatel objednateli. V případě, že objednatel neumožní pracovníkům servisního pracoviště poskytovatele zahájit servisní zásah v předem dohodnutém termínu, právo objednatele na smluvní pokutu za prodlení poskytovatele od tohoto okamžiku nevzniká; to se nedotýká práva na smluvní pokutu do tohoto okamžiku.
2. V případě, že poskytovatel neumožní objednateli zadat požadavek na servisní zásah z důvodu nedostupnosti služeb Hot-line ani HelpDesk, způsobené výpadkem uvedených služeb na straně poskytovatele, je objednatel oprávněn po poskytovateli požadovat smluvní pokutu ve výši 1.000 Kč za každý jednotlivý případ.
3. V případě, že objednatel je v prodlení s úhradou faktury, je povinen uhradit poskytovateli úrok z prodlení v zákonné výši. V případě, že objednatel je v prodlení s úhradou faktury, poskytovatel na tuto skutečnost upozorní písemným sdělením kontaktní osobu objednatele.
4. Poskytovatel není po dobu prodlení objednatele s uhrazením faktury oprávněn pozastavit plnění podle této smlouvy (je povinen poskytovat objednateli služby podle ustanovení této smlouvy).
5. Smluvní pokuty a úrok z prodlení jsou splatné do 30 dnů od doručení jejich vyžádání oprávněnou smluvní stranou straně povinné. Platby budou provedeny bezhotovostním bankovním převodem na účet oprávněné smluvní strany. Ujednání o smluvních pokutách se nedotýkají náhrady škody, ke které je poskytovatel povinen v celém rozsahu.

Článek 10 **Ukončení Smlouvy**

1. Kterákoliv ze smluvních stran může od této smlouvy odstoupit z důvodu podstatného porušení povinností vyplývajících z této smlouvy. Za podstatné porušení podmínek smlouvy smluvní strany považují:
 - neposkytnutí servisní podpory poskytovatelem po řádném nahlášení požadavku objednatelům,
 - nedodržení doby odezvy nebo jiných dohodnutých termínů poskytovatelem o více jak 5 pracovních dnů,
 - bezdůvodné přerušení prací na servisním případě poskytovatelem,
 - opakované nesplnění závazku objednatele poskytnout poskytovateli součinnost při plnění ustanovení této smlouvy i přes písemné upozornění doručené objednateli,
 - opakované prodlení objednatele s placením fakturované částky delší než jeden měsíc ode dne splatnosti příslušného řádně doručeného daňového dokladu.
2. Smluvní strana je oprávněna od smlouvy odstoupit ve lhůtě 30 kalendářních dnů ode dne, kdy se o podstatném porušení povinností dozvěděla, nejpozději však do 6 měsíců ode dne kdy k podstatnému porušení povinností došlo. Odstoupení nabývá účinnosti dnem prokazatelného doručení jeho písemného vyhotovení druhé smluvní straně.

3. Smluvní strana je oprávněna smlouvu vypovědět, a to písemně, i bez uvedení důvodu. Výpovědní doba činí tři měsíce a počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď prokazatelně doručena druhé smluvní straně.
4. Smlouvu mohou strany ukončit i dohodou.

Článek 11

Závěrečná ustanovení

1. Smluvní strany se budou bez zbytečného prodlení vzájemně informovat o všech změnách v adresách, telefonních číslech, číslech faxů, a pod., uvedených v této smlouvě. Komunikace smluvních stran bude probíhat písemně. Za písemnou formu se považuje i prostá elektronická pošta (e-mail).
2. Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem následujícím po řádném celkovém předání díla dle kupní smlouvy č: DS2020/06126 uzavřené mezi poskytovatelem a Královéhradeckým krajem, IČO 708 89 546, se sídlem Pivovarské náměstí 1245, Hradec Králové, na základě výsledku zadávacího řízení veřejné zakázky, nejdříve však po uveřejnění této smlouvy podle odst. 4 tohoto článku.
3. Doplnit a měnit smlouvu mohou smluvní strany pouze formou písemných dodatků, které budou vzestupně číslovány, výslovně prohlášeny za dodatek této smlouvy a podepsány oprávněnými zástupci smluvních stran.
4. Objednatel je povinen ve smyslu zákona o registru smluv a zákona o zadávání veřejných zakázkách uveřejnit text uzavřené smlouvy s poskytovatelem, včetně jejích příloh případných změn a dodatků a dále skutečně uhrazenou cenu, a to zákonem předpokládaným způsobem. Objednatel s uveřejněním souhlasí v plném rozsahu. Souhlas poskytovatele se vztahuje také na uveřejnění předmětných dokumentů a informací objednatel podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů.
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 úhradou zboží nebo služeb z veřejných výdajů. Poskytovatel je povinen archivovat originální vyhotovení Smlouvy včetně jejích dodatků, originály účetních dokladů a dalších dokladů vztahujících se k realizaci předmětu této Smlouvy po dobu 10 let od zániku této Smlouvy. Po tuto dobu je poskytovatel povinen umožnit osobám oprávněným k výkonu kontroly projektů provést kontrolu dokladů souvisejících s plněním této smlouvy.
6. Smlouva je vyhotovena ve 4 stejnopisech, které mají platnost originálu, z toho jeden stejnopis Smlouvy obdrží poskytovatel a tři stejnopisy smlouvy objednatel.
7. Vztahy smluvních stran výslovně touto smlouvou neupravené se řídí obecně závaznými právními předpisy, zejména ustanoveními občanského zákoníku.

8. Smluvní strany prohlašují, že si smlouvu přečetly, že tato byla sepsána na základě jejich pravé a svobodné vůle, nikoli v tísní a za nápadně nevýhodných podmínek, a na důkaz toho připojují své podpisy.

9. Všechny postupně číslované přílohy Smlouvy jsou její nedílnou součástí. Seznam příloh Smlouvy:

Příloha č. 1 – Specifikace komunikačního systému

Příloha č. 2 – Vymezení cen servisní podpory

Příloha č. 3 – Vybraná vysvětlení, změny nebo doplnění zadávací dokumentace

Za objednatele

V Náchodě dne 22. 9. 2020

.....

RNDr. Bc. Jan Mach

statutární ředitel

Za poskytovatele

V Praze dne 8. 9. 2020

.....

Michal Parkos

člen představenstva