

SMLOUVA O ZAJIŠTĚNÍ PROVOZU, DOHLEDU A TECHNICKÉ PODPORY WEBOVÝCH APLIKACÍ

číslo objednatele: 4071

číslo poskytovatele:

uzavřená podle ustanovení § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve
znění pozdějších předpisů, (dále jen „občanský zákoník“)

(dále jen „smlouva“)

Článek I. Smluvní strany:

1. Česká republika – Hasičský záchranný sbor Zlínského kraje

se sídlem: Přílucká 213, 760 01 Zlín

IČO: 70887306

DIČ: CZ70887306

Identifikátor datové schránky: z3paa5u

Zastoupený:

Bankovní spojení:

Číslo účtu:

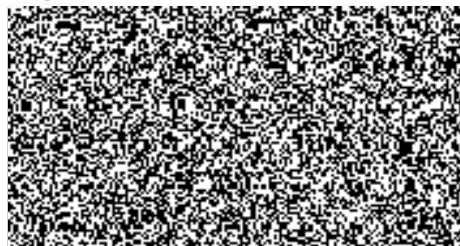
Kontaktní osoba:

E-mail:

Tel.:

Fax.:

(dále jen „objednatel“)



a

2. Radoslava Navrátilová

Obchodní firma/název

se sídlem:

Luhanova 1824

688 01 Uherský Brod

IČO: 13400720

DIČ: CZ7155304134

Zastoupená:

Bankovní spojení:

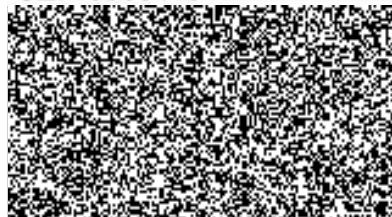
Číslo účtu:

Kontaktní osoba:

E-mail:

Tel. / Fax.:

(dále jen „poskytovatel“)



Dále také též jako „smluvní strany“.

Článek II. Předmět smlouvy

1. Předmětem této smlouvy je závazek poskytovatele zajistit pro objednatele služby specifikované v této smlouvě spojené s provozem, dohledem a technickou podporou aplikací objednatele uvedených v příloze č. 1 této smlouvy tak, aby je objednatel mohl řádným způsobem užívat. (dále jen „služby“).
2. Poskytovatel se zavazuje pro objednatele za podmínek uvedených v této smlouvě technicky zajišťovat provozování aplikací a servisní služby blíže popsané v příloze č. 1 této smlouvy.
3. Servisní služby je poskytovatel povinen zajistit nepřetržitě po celou dobu účinnosti této smlouvy, a to na adrese sídla objednatele

HZS Zlínského kraje, Přílucká 213, Zlín 76001

4. Podkladem pro uzavření této smlouvy je nabídka poskytovatele ze dne 23.9.2020.
5. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou, v délce trvání 36 měsíců, ode dne nabytí účinnosti této smlouvy.

Článek III.

Práva a povinnosti poskytovatele

1. Poskytovatel je při zajišťování služeb povinen postupovat s odbornou péčí, podle svých nejlepších znalostí a schopností, přičemž je při své činnosti povinen chránit zájmy a dobré jméno objednatele a postupovat v souladu s jeho pokyny. V případě nevhodných pokynů objednatele je poskytovatel povinen na nevhodnost těchto pokynů objednatele písemně upozornit, v opačném případě nese poskytovatel zejména odpovědnost za vady a za škodu, které v důsledku nevhodných pokynů objednatele objednateli a/nebo poskytovateli a/nebo třetím osobám vznikly.
2. Poskytovatel je povinen zajistit řádné a včasné poskytování služeb a v případě zjištění poruchy zajistit zahájení řešení v termínech stanoveném v příloze č. 1.
3. Poskytovatel po obdržení oznámení sdělí objednateli předpokládanou časovou náročnost servisních prací.

Článek IV.

Práva o povinnosti objednatele

1. Objednatel má právo na řádné a včasné poskytnutí servisních služeb ze strany poskytovatele.
2. Objednatel je povinen v případě nutnosti zajistit součinnost svých zaměstnanců při řešení problémů a závad.
3. Objednatel je povinen za poskytnutí služeb dle této smlouvy zaplatit poskytovateli odměnu ve výši a způsobem stanoveným v této smlouvě.
4. Objednatel je oprávněn kontrolovat poskytování služeb. Zjistí-li, že poskytovatel provádí služby v rozporu se svými povinnostmi stanovenými touto smlouvou, je objednatel oprávněn dožadovat se toho, aby poskytování služeb bylo prováděno v souladu s touto smlouvou. Vznikly-li poskytování služeb v rozporu s touto smlouvou vady, má objednatel právo požadovat po poskytovateli jejich odstranění a bezvadné plnění.

Článek V. Platební podmínky

1. Smluvní strany se dohodly, že za poskytované služby podle této smlouvy zaplatí objednatel měsíční platbu ve výši 14.338 Kč (slovy: čtrnáct tisíc tři sta třicet osm korun českých) bez DPH, tj. 18.150 Kč s DPH při sazbě DPH ve výši 21 %, přičemž sazba DPH bude v případě její změny stanovena v souladu s platnými právními předpisy. Celková cena za poskytování služeb po dobu trvání této smlouvy (36 měsíců) je 516.168 Kč bez DPH jako cena nejvýše přípustná a nepřekročitelná.
2. Tato sjednaná cena služeb je konečná a zahrnuje zejména veškeré výlohy, výdaje a náklady vzniklé poskytovateli v souvislosti s poskytováním služeb.
3. Poskytovatel je oprávněn vystavit daňový doklad, jímž dojde k fakturaci služeb po skončení kalendářního měsíce, a to až na základě oboustranně odsouhlaseného měsíčního výkazu provedených služeb.
4. Faktura (daňový doklad) vystavená poskytovatelem musí obsahovat náležitosti stanovené právními předpisy, evidenční číslo smlouvy, vyčíslení zvlášť ceny bez DPH, zvlášť DPH.
5. Poskytovatel je povinen přiložit k faktuře **oboustranně odsouhlasený výkaz provedených služeb**.
6. Smluvní strany se dohodly, že platba bude provedena v českých korunách (CZK) výhradně na účet poskytovatele uvedený v čl. I. smlouvy. Pokud poskytovatel nemá účet zřízený v peněžním ústavu na území České republiky, bankovní poplatky za zahraniční platbu jdou na vrub poskytovatele.
7. Smluvní strany se dohodly na lhůtě splatnosti faktury v délce třiceti (30) kalendářních dnů ode dne doručení faktury objednateli na adresu sídla objednatele. V případě pochybností se má za to, že dnem doručení se rozumí třetí den ode dne odeslání faktury. Cena služeb se považuje za uhrazenou okamžikem odepsání fakturované ceny služeb z bankovního účtu objednatele. Pokud bude poskytovatel v prodlení s plněním svých povinností dle této smlouvy, není objednatel povinen hradit odměnu dle této smlouvy, a to ani její část, až do doby, kdy poskytovatel bude řádně plnit své povinnosti vyplývající z této smlouvy.
8. Objednatel nebude poskytovat poskytovateli jakékoliv zálohy.
9. Objednatel je oprávněn před uplynutím lhůty splatnosti faktury vrátit bez zaplacení fakturu, která neobsahuje náležitosti stanovené touto smlouvou nebo budou-li tyto údaje uvedeny chybně. Poskytovatel je povinen podle povahy nesprávnosti fakturu opravit nebo nově vyhotovit. V takovém případě není objednatel v prodlení se zaplacením ceny služeb. Okamžikem doručení náležitě doplněné či opravené faktury začne běžet nová lhůta splatnosti faktury v délce třiceti (30) kalendářních dnů.

Článek VI. Povinnost mlčenlivosti

1. Poskytovatel se zavazuje zachovávat ve vztahu ke třetím osobám mlčenlivost o informacích, které při plnění této smlouvy získá od objednatele nebo o objednateli či jeho zaměstnancích a spolupracovnících a nesmí je zpřístupnit bez písemného souhlasu objednatele žádné třetí osobě ani je použít v rozporu s účelem této smlouvy, ledaže se jedná:
 - a. o informace, které jsou veřejně přístupné, nebo
 - b. o případ, kdy je zpřístupnění informace vyžadováno zákonem nebo závazným rozhodnutím oprávněného orgánu.

2. Poskytovatel je povinen zavázat povinností mlčenlivosti, podle odstavce 1, všechny osoby, které se budou podílet na poskytování služeb objednateli dle této smlouvy.
3. Za porušení povinnosti mlčenlivosti osobami, které se budou podílet na poskytování služeb dle této smlouvy, odpovídá poskytovatel, jako by povinnost porušil sám.
4. Povinnost mlčenlivosti trvá i po skončení účinnosti této smlouvy.
5. Veškerá komunikace mezi smluvními stranami bude probíhat prostřednictvím osob oprávněných jednat jménem smluvních stran, kontaktních osob, popř. jimi pověřených pracovníků.

Článek VII. Smluvní pokuty a úrok z prodlení

1. Pro případ, že některá ze servisních služeb dle přílohy č. 1 této smlouvy nebude vinou poskytovatele řádně a včas poskytnuta, vzniká objednateli nárok na úhradu smluvní pokuty ve výši 0,05 % z celkové ceny služeb s DPH za každý, byť i započatý den prodlení.
2. Jestliže poskytovatel poruší jakoukoli povinnost podle čl. VI., zavazuje se poskytovatel uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč (slovy: pět tisíc korun českých) za každé jednotlivé porušení povinnosti.
3. Objednatel je povinen zaplatit poskytovateli za prodlení s úhradou faktury po sjednané lhůtě splatnosti úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky vč. DPH dle příslušné faktury za každý, byť i započatý den prodlení.
4. Smluvní pokuta a úrok z prodlení jsou splatné do čtrnácti (14) kalendářních dnů ode dne jejího uplatnění.
5. Zaplacením smluvní pokuty a úroku z prodlení není dotčen nárok smluvních stran na náhradu škody nebo odškodnění v plném rozsahu ani povinnost poskytovatele řádně poskytnout službu.

Článek VIII. Ukončení smlouvy

1. Za podstatné porušení této smlouvy poskytovatelem, které zakládá právo objednatele na odstoupení od této smlouvy, se považuje zejména:
 - a) prodlení poskytovatele s poskytnutím servisních služeb o více než sedm (7) kalendářních dnů;
 - b) porušení jakékoli povinnosti poskytovatele podle čl. VI.;
 - c) postup poskytovatele při poskytování služeb v rozporu s pokyny objednatele.
2. Objednatel je dále oprávněn od této smlouvy odstoupit v případě, že
 - a) vůči majetku poskytovatele probíhá insolvenční řízení, v němž bylo vydáno rozhodnutí o úpadku, pokud to právní předpisy umožňují;
 - b) insolvenční návrh na poskytovatele byl zamítnut proto, že majetek poskytovatele nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení;
 - c) poskytovatel vstoupí do likvidace.
3. Poskytovatel je oprávněn od smlouvy odstoupit v případě, že objednatel bude v prodlení s úhradou svých peněžitých závazků vyplývajících z této smlouvy po dobu delší než šedesát (60) kalendářních dní.
4. Objednatel je oprávněn vypovědět tuto smlouvu kdykoliv s třicetidenní (30) výpovědní lhůtou, která počíná běžet prvním dnem následujícím po doručení výpovědi. V takovém

případě je poskytovatel povinen učinit již jen takové úkony, bez nichž by mohly být zájmy objednatele vážně ohroženy.

5. Účinky každého odstoupení od smlouvy nastávají okamžikem doručení písemného projevu vůle odstoupit od této smlouvy druhé smluvní straně. Odstoupení od smlouvy se nedotýká zejména nároku na náhradu škody, smluvní pokuty a povinnosti mlčenlivosti.
6. Tato smlouva také zaniká uplynutím doby uvedené v čl. II. odst. 5 této smlouvy.

Článek IX. Ostatní ujednání

1. Poskytovatel je oprávněn provádět změny ve složení realizačního týmu, který poskytuje objednateli služby na základě této smlouvy, pouze s předchozím souhlasem objednatele. Poskytovatel je povinen provést změnu člena realizačního týmu na základě odůvodněného požadavku Objednatele, a to bez zbytečného odkladu po uplatnění tohoto požadavku u poskytovatele.
2. Smluvní strany jsou povinny bez zbytečného odkladu oznámit druhé smluvní straně změnu údajů v záhlaví smlouvy.
3. Poskytovatel je povinen dokumenty související s poskytováním služeb dle této smlouvy uchovávat nejméně po dobu pěti (5) let od konce účetního období, ve kterém došlo k zaplacení poslední části ceny poskytnutých služeb popř. k poslednímu zdanitelnému plnění dle této smlouvy, a to zejména pro účely kontroly oprávněnými kontrolními orgány.
4. Poskytovatel je povinen umožnit kontrolu dokumentů souvisejících s poskytováním služeb dle této smlouvy ze strany objednatele a jiných orgánů oprávněných k provádění kontroly, a to zejména ze strany Ministerstva vnitra ČR, Ministerstva financí ČR, územních finančních orgánů, Nejvyššího kontrolního úřadu, případně dalších orgánů oprávněných k výkonu kontroly a ze strany třetích osob, které tyto orgány ke kontrole pověří nebo zmocní.
5. Poskytovatel je povinen ve smyslu ustanovení § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), spolupůsobit při výkonu finanční kontroly.
6. Poskytovatel je povinen upozornit objednatele písemně na existující či hrozící střet zájmů bezodkladně poté, co střet zájmů vznikne nebo vyjde najevo, pokud poskytovatel i při vynaložení veškeré odborné péče nemohl střet zájmů zjistit před uzavřením této smlouvy.
7. Poskytovatel bez jakýchkoliv výhrad souhlasí se zveřejněním své identifikace a dalších údajů uvedených ve smlouvě včetně ceny za poskytování služeb.

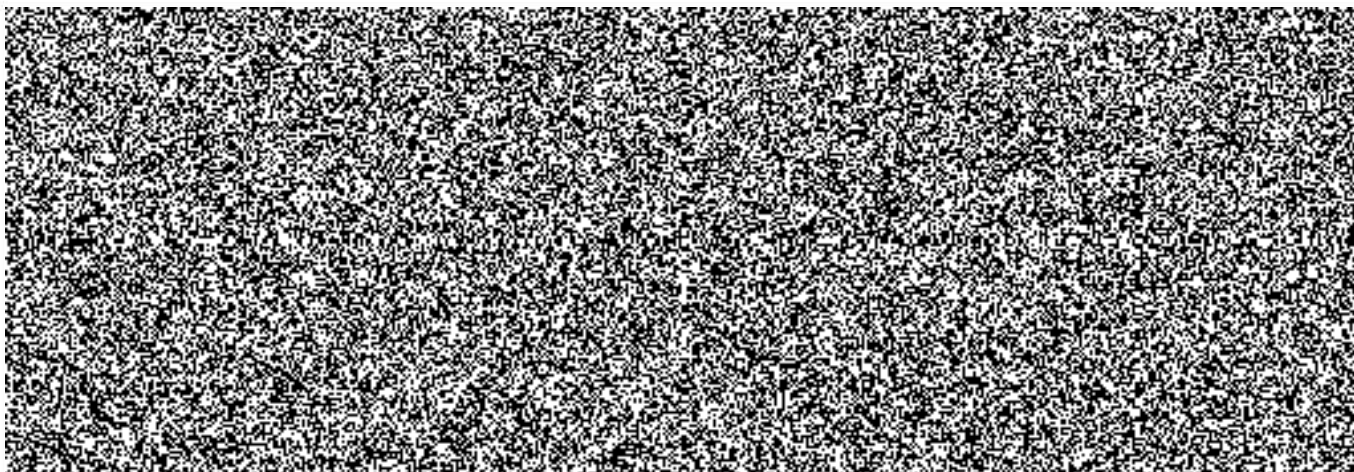
Článek X. Závěrečná ustanovení

1. Kontaktní osoby smluvních stran uvedené v čl. I jsou oprávněny k poskytování součinnosti dle této smlouvy, nejsou však jakkoli oprávněny či zmocněny ke sjednávání změn nebo rozsahu této smlouvy.
2. Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem 01. 01. 2021. Pokud den uveřejnění této smlouvy v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv (dále jen „zákon o registru smluv“) bude později než 01. 01. 2021, nabývá smlouva účinnosti dnem jejího uveřejnění v registru smluv dle zákona o registru smluv. Smlouva bude do registru smluv uveřejněna Hasičským záchranným sborem Zlínského kraje, a to nejdéle do 30 dnů od uzavření této smlouvy.

3. S odkazem na zákon č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), v platném znění, se smluvní strany dohodly, že tuto smlouvu uveřejní v registru smluv za podmínek stanovených uvedeným zákonem. Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené v této smlouvě nepovažují za obchodní tajemství ve smyslu ust. § 504 občanského zákoníku a udělují svolení k jejich užití a zveřejnění bez ustanovení jakýchkoliv dalších podmínek.
4. Vztahy touto smlouvou neupravené se řídí platným českým právním řádem zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
5. V případě uzavření této smlouvy ve dvojjazyčném znění je rozhodné znění v českém jazyce. Veškerá komunikace smluvních stran bude probíhat v českém jazyce.
6. Tuto smlouvu lze měnit, doplňovat či zrušit pouze dohodou smluvních stran, a to písemnými listinnými dodatky číslovanými vzestupnou řadou; jiná ujednání jsou neplatná.
7. Smluvní strany se zavazují, že veškeré spory vzniklé v souvislosti s realizací smlouvy budou řešeny smírnou cestou – dohodou. Nedojde-li k dohodě, bude spor projednán před příslušným českým soudem podle platného českého právního řádu.
8. Smluvní strany se dohodly podle § 89a občanského soudního řádu, že ve sporu z této smlouvy bude dána místní příslušnost Okresního soudu ve Zlíně, případně Krajského soudu v Brně, jako soudu prvního stupně.
9. Veškerá korespondence mezi smluvními stranami, včetně jejich prohlášení, je ve vztahu k této smlouvě irelevantní, není-li ve smlouvě stanoveno jinak.
10. Tato smlouva je vyhotovena v elektronické podobě. Každá ze smluvních stran prohlašuje, že tuto smlouvu uzavírá svobodně a vážně, že považuje obsah této smlouvy za určitý a srozumitelný, a že jsou jí známy veškeré skutečnosti, jež jsou pro uzavření této smlouvy rozhodující, na důkaz čehož připojují smluvní strany k této smlouvě své elektronické podpisy.
11. Nedílnou součástí této smlouvy je níže uvedená příloha č. 1.

Seznam příloh:

Příloha č. 1: PROVOZ, DOHLED A TECHNICKÁ PODPORA





PROVOZ, DOHLED A TECH. PODPORA

provozovaných webových aplikací-projektů:

Definice služby

Jedná se o outsourcingové řešení, které spočívá v zajištění pravidelného dohledu nad provozem běžících webových aplikací-projektů v režimu 24/7/365. Dále pak v dohledu nad běžícími aplikacemi, databázemi a servery. Toto řešení zahrnuje helpdesk – technickou podporu níže uvedených řešení a některé další úkony, které jsou popsány individuálně níže.

Definice pojmů

- **Pracovní dny:** Pondělí – Pátek
- **Mimopracovní dny:** dny pracovního klidu a státem uznávané svátky od 10h do 16h
- **Pracovní doba:** od 8h do 17h
- **Mimopracovní doba:** od 18h do 7h
- **Reakční doba:** doba během níž je povinen provozovatel helpdesku zahájit řešení nahlášeného problému
- **Zadání požadavku** – nahlášení poruchy prostřednictvím callcentra  nebo livechatu na stránkách 
- **Typy problémů:**
 - **Kritický** – úplná nefunkčnost webové aplikace
 - **Závažný** – částečná nefunkčnost, které může mít vliv na poškození dat, nebo systému
 - **Dotaz** – všeobecný dotaz na funkčnost, pomoc s nastavením, nebo poskytnutí informace

Dohled a monitoring

- **Začlenění do centrální aplikace monitoringu**
 - Dostupnost služeb
 - Systémový a technologický monitoring
 - zátěž CPU
 - využití paměti
 - zaplnění diskového prostoru
 - chyby hw a operačního systému
 - sledování síťového provozu
 - sledování stavu databáze
 - aktualizace operačního systému a bezpečnostních záplat serveru
 - automatické vyrozumění sms / mail na základě analýzy monitorovacího systému
- **Logování událostí a kontrola logů na serveru**
- **V případě nutnosti řešení problému v datacentru se reakční doba řešení může lišit v závislosti na možnostech poskytovatele serverových řešení**

Profylaxe

- **Kontrola stavu systému**
- **Bezpečnostní kontroly řešení**
- **Sledování událostí v oboru kybernetické bezpečnosti**

- **Návrh opatření**

INTRANET3 (Intranet HZS Zlínského kraje)

- Dohled nad provozem serveru 24/7/365
- Začlenění do centrální aplikace monitoringu
- Komunikace se zákazníkem a helpdesk
- Vzdálená podpora (www.vzdalenapodpora.cz)
- Kontrola konzistence databáze
- Logování událostí a kontrola logů na serveru
- Pravidelná záloha 1 x 24h (DATA/DB/Snapshot serveru)
- V případě zjištění, nebo nahlášení poruchy **v pracovní době** - řešení problému s reakční dobou do 2h od nahlášení problému v pracovní dny a 4h v mimopracovní dny.
- V případě zjištění, nebo nahlášení poruchy **v mimo pracovní době** - řešení problému s reakční dobou do 4h od nahlášení problému v pracovní dny a 6h v mimopracovní dny.

INTRANET KRIZOVÉHO ŘÍZENÍ

- Dohled nad provozem serveru 24/7/365
- Začlenění do centrální aplikace monitoringu
- Komunikace se zákazníkem a helpdesk
- Vzdálená podpora (www.vzdalenapodpora.cz)
- Kontrola konzistence databáze
- Logování událostí a kontrola logů na serveru
- Pravidelná záloha 1 x 24h (DATA/DB/Snapshot serveru)
- V případě zjištění, nebo nahlášení poruchy **v pracovní době** - řešení problému s reakční dobou do 2h od nahlášení problému v pracovní dny a 4h v mimopracovní dny.
- V případě zjištění, nebo nahlášení poruchy **v mimo pracovní době** - řešení problému s reakční dobou do 4h od nahlášení problému v pracovní dny a 6h v mimopracovní dny.

Adresář IKŘ a Adresář SAP

- Dohled nad provozem serveru 24/7/365
- Začlenění do centrální aplikace monitoringu
- V případě zjištění, nebo nahlášení poruchy **v pracovní době** - řešení problému s reakční dobou do 2h od nahlášení problému v pracovní dny a 4h v mimopracovní dny.
- V případě zjištění, nebo nahlášení poruchy **v mimo pracovní době** - řešení problému s reakční dobou do 4h od nahlášení problému v pracovní dny a 6h v mimopracovní dny.

Humanitární pomoc – ZLK

- Dohled nad provozem serveru 24/7/365

- Začlenění do centrální aplikace monitoringu
- Komunikace se zákazníkem a helpdesk
- Vzdálená podpora (www.vzdalenapodpora.cz)
- Kontrola konzistence databáze
- Logování událostí a Logování událostí a kontrola logů na serveru
- Pravidelná záloha 1 x 24h (DATA/DB/Snapshot serveru)
- V případě zjištění, nebo nahlášení poruchy **v pracovní době** - řešení problému s reakční dobou do 2h od nahlášení problému v pracovní dny a 4h v mimopracovní dny.
- V případě zjištění, nebo nahlášení poruchy **v mimo pracovní době** - řešení problému s reakční dobou do 4h od nahlášení problému v pracovní dny a 6h v mimopracovní dny.

Hasiči pro školy

- Správa systému, vkládání článků a aktualizace výukových materiálů v sekci download
- Dohled nad provozem serveru 24/7/365
- Začlenění do centrální aplikace monitoringu
- Komunikace se zákazníkem a helpdesk
- Vzdálená podpora (www.vzdalenapodpora.cz)
- Kontrola konzistence databáze
- Logování událostí a kontrola logů na serveru
- Pravidelná záloha 1 x 24h (DATA/DB/Snapshot serveru)
- V případě zjištění, nebo nahlášení poruchy **v pracovní době** - řešení problému s reakční dobou do 2h od nahlášení problému v pracovní dny a 4h v mimopracovní dny.
- V případě zjištění, nebo nahlášení poruchy **v mimo pracovní době** - řešení problému s reakční dobou do 4h od nahlášení problému v pracovní dny a 6h v mimopracovní dny.

Eshop Výstrojných součástek

- Import uživatelských kont ze SAPu pro spuštění nového objednávacího období
- Pomoc s rozjezdem nového-dalšího objednávacího období
- Dohled nad provozem serveru 24/7/365
- Začlenění do centrální aplikace monitoringu
- Komunikace se zákazníkem a helpdesk
- Vzdálená podpora (www.vzdalenapodpora.cz)
- Kontrola konzistence databáze
- Logování událostí a kontrola logů na serveru
- Pravidelná záloha 1 x 24h (DATA/DB/Snapshot serveru)
- V případě zjištění, nebo nahlášení poruchy **v pracovní době** - řešení problému s reakční dobou do 2h od nahlášení problému v pracovní dny a 4h v mimopracovní dny.
- V případě zjištění, nebo nahlášení poruchy **v mimo pracovní době** - řešení problému s reakční dobou do 4h od nahlášení problému v pracovní dny a 6h v mimopracovní dny.

Provoz autentizační GSM brány – pro zabezpečení webových aplikací dvoufaktorovou autentizací přístup pomocí SMS

- Dohled nad provozem GSM brány 24/7/365
- Začlenění do centrální aplikace monitoringu
- Logování událostí a kontrola logů na serveru
- Komunikace se zákazníkem a helpdesk
- V případě zjištění, nebo nahlášení poruchy **v pracovní době** - řešení problému s reakční dobou do 2h od nahlášení problému v pracovní dny a 4h v mimopracovní dny.
- V případě zjištění, nebo nahlášení poruchy **v mimo pracovní době** - řešení problému s reakční dobou do 4h od nahlášení problému v pracovní dny a 6h v mimopracovní dny.