SMLOUVA O ÚDRŽBĚ A SERVISU ELEKTRONICKÉHO ŘÍDICÍHO SYSTÉMU SBI

Číslo smlouvy Poskytovatele	Číslo smlouvy Objednatele
	62-2-7405/2021

kterou níže uvedeného dne, měsíce a roku ve smyslu ustanovení § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb. občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů uzavřeli

Poskytovatel:		Objednatel:	
C.G.C., a.s.		**Česká republika-Hasičský záchranný sbor Jihomoravského kraje**	
Se sídlem:	Drobného 27, 841 01 Bratislava, Slovenská Republika	Se sídlem:	Zubatého 685/1, 614 00 Brno-sever
Zastoupený:	[redacted]	Zastoupená	Pelikán Jiří, plk., Ing.
Funkce:	Představenstvo	Funkce:	ředitel HZS kraje
Kontaktní osoby:	[redacted]	Kontaktní osoby:	[redacted]
Funkce:	Country manager ČR	Funkce:	Technik OKIS
Tel.:	+421 2 6453 2561	Tel.:	+420 950 630 131
Fax:	+421 2 6453 2562	Fax:	+420 950 630 207
IČ:	35 747 811	IČ:	70884099
DIČ:	2020271308	DIČ:	CZ70884099, není plátce DPH
IČ DPH:	SK 2020271308	IČ DPH:	-
Zapsaná v OR:	Okresného súdu Bratislava I, vložka č. 1770/B, oddiel Sa	Zapsaná v OR:	-
Bank. spojení:	[redacted]	Bank. spojení:	ČNB pobočka Brno 10039881/0710

I.
Prohlášení smluvních stran

1. Poskytovatel prohlašuje, že je společností řádně založenou a existující v souladu s právním řádem Slovenské republiky a předpisy EU a jakožto takový je způsobilý tuto smlouvu uzavřít.

2. Objednatel prohlašuje, že je organizační složkou státu řádně založenou a existující v souladu s právním řádem České republiky a předpisy EU a jakožto takový je způsobilý tuto smlouvu uzavřít.

3. Objednatel prohlašuje, že disponuje nevýhradní licencí k elektronickému řídícímu systému SBI (dále jen „systém SBI"), k aktivovaným modulům: Jádro, Přístupy, Docházka, PZTS, EPS CCTV, External, Log, Enviro, Pocket, Správa majetku, Automatizace a ke všem způsobům užití, na dobu trvání autorských práv k tomuto dílu a bez územního omezení.

   Systém SBI zahrnuje software. Software je předmětem ochrany ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých předpisů.

II.
Vymezení pojmů

1. Níže uvedené výrazy budou mít v této smlouvě následující význam:

"Systém SBI"

- elektronický řídicí systém. Software je předmětem ochrany ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých předpisů,
- systém sestává ze serveru a celkem 57 okruhů včetně 4 okruhů CCTV,
- HW (servery, infrastruktura IT, HW připojených systémů – zejména čtečky, docházkové terminály, PZTS, kamerové systémy apod.) použitý pro provoz systému SBI a jeho podpora nejsou předmětem této smlouvy.

"Pracovní doba"

- v pracovní dny doba od 8:00 hod do 17:00 hod.

"Pracovní hodina"

- každá běžná hodina práce jednoho pracovníka dodavatele včetně práce započaté trvající více než 30 min.

III.
Účel smlouvy

1. Tato smlouva se uzavírá pro poskytnutí služeb Objednateli spočívajících v údržbě a servisu Systému SBI v rozsahu stanoveném touto smlouvou. Účelem poskytování těchto služeb je zajistit Objednateli optimální funkčnost a provozuschopnost Systému SBI za podmínek touto smlouvou sjednaných.

IV.
Předmět smlouvy

1. Poskytovatel se na základě této smlouvy zavazuje poskytovat Objednateli služby servisní podpory Systému SBI (dále jen „služby podpory"), které zahrnují tyto služby:

   a) údržba - upgrade systému SBI;

   b) zajištění provozuschopnosti systému SBI;

   c) řešení provozních problémů vzniklých při užívání Systému SBI u Zákazníka nebo Objednatele, včetně odstraňování závad software (dále jen „řešení provozních problémů");

   d) služby Hot–line pro řešení technických problémů dle přílohy č. 1 – Podmínky poskytování služby Hot line a Help desk;

   e) vzdálený přístup pro správu, analýzu a servisní zákrok (tento vzdálený přístup smí být Objednatelem plně monitorován jakýmikoliv SW nástroji);

f) zajištění Help-desku, tj. pracoviště Poskytovatele, které bude poskytovat Objednateli Hot-line služby, jiné informace vztahující se k řešení provozních problémů Objednatele vzniklých mu při užívání Systému SBI, včetně přijímání reklamací Objednatele, zajišťování řešení problémů, informování Objednatele o způsobu řešení, případně o způsobu vyřešení problémů. Podrobněji je činnost pracoviště Poskytovatele uvedena v příloze č. 1 - Podmínky poskytování služby Hot line a Help desk;

g) poskytování rad a konzultací pracovníkům Objednatele při řešení provozních problémů vzniklých při užívání software Systému SBI prostřednictvím telefonu, e-mailu, modemu a faxu, což představuje:

- služby Hot-line v případě řešení technických potíží;
- vyžádané telefonické konzultace nad rámec služby Hot-line;

h) poskytování rad a konzultací pracovníkům Objednatele pro správné efektivní užívání software Systému SBI formou osobní konzultace/návštěvy;

i) zajišťování školení pracovníků Objednatele – tj. uživatelů a dalších osob určených Objednatelem, pracovníků podpory a administrátorů Systému (dále jen „školenci") pro práci se Systémem, pokud o to Objednatel požádá, a to v rozsahu, úrovni a termínu požadovaném Objednatelem. Objednatel si na základě nabídky Poskytovatele může objednat školení jeho pracovníků u Poskytovatele písemně s předstihem minimálně 1 (slovy jednoho) týdne od požadovaného data školení,

j) spolupráci s Objednatelem na dalším rozvoji software Systému SBI, na provádění profylaxí a jiných služeb. Předmět tohoto plnění bude přesně specifikován v samostatných objednávkách nebo smlouvách, které smluvní strany k tomuto plnění mezi sebou uzavřou na základě nabídek Poskytovatele a požadavků Objednatele v termínech definovaných Objednatelem.

2. Služby ve smyslu bodu 1. písm. a) až g) budou poskytovány Poskytovatelem průběžně po dobu účinnosti této smlouvy v dohodnutých termínech a rozsahu funkcionalit Systému SBI a na základě plánů vývoje Poskytovatele.

3. Služby ve smyslu bodu 1. písm. h) až j) budou poskytovány na základě písemné Objednávky Objednatele a potvrzené Poskytovatelem.

4. Objednatel se zavazuje platit Poskytovateli za řádné provedené služby a za podmínek stanovených v této smlouvě sjednanou cenu.

5. Servisní podpora Poskytovatele Objednateli nezahrnuje HW (servery, infrastruktura IT, HW připojených systémů – zejména čtečky, docházkové terminály, PZTS, kamerové systémy apod.) použitý pro provoz systému SBI a jeho podpora nejsou předmětem této smlouvy.

6. Objednatel se zavazuje zajistit Poskytovateli nezbytnou součinnost k plnění předmětu smlouvy v rozsahu uvedeném touto smlouvou a za poskytnuté služby řádně uhradit níže uvedenou cenu.

7. Poskytovatel se zavazuje plnit tuto smlouvu s odbornou péčí.

8. Poskytovatel odpovídá Objednateli za škodu způsobenou porušením povinností Poskytovatele stanovených touto smlouvou. Objednatel odpovídá Poskytovateli za škodu způsobenou porušením povinností Objednatele stanovených touto smlouvou.

V.
Zjištění provedeného plnění

1. Veškerá plnění poskytnutá pověřenými zaměstnanci Poskytovatele v rámci činností ve smyslu bodu IV.1 písmena h) až j) této smlouvy budou evidována tak, že ze záznamu bude zřejmé, kterého pracovníka Poskytovatele se záznam týká, stručný popis činnosti, počet časových jednotek provedené práce a sazba předmětného pracovníka, v případě školení bude obsahovat též seznam skutečných účastníků školení ze strany Objednatele.

2. Řádně vyplněná hlášení ve smyslu čl. V.1 této smlouvy budou potvrzována Objednatelem a Poskytovatelem. Na formuláři, který po potvrzení Objednatelem slouží jako doklad o převzetí zpracovaného požadavku.

3. Řádně vyplněná hlášení ve smyslu čl. V.1 této smlouvy odsouhlasené a potvrzené oprávněnou osobou ze strany Objednatele podle bodu V.1 a 2. této smlouvy jsou závazným podkladem Poskytovatele pro vystavení daňového dokladu.

VI.
Cena za služby poskytovatele a platební podmínky

1. Objednatel a Poskytovatel stanovují dohodou cenu za poskytování služeb údržby a základního servisu Systému SBI dle čl. IV. odst. 1. písm. a) až g) této smlouvy v paušální výši 18 230,- Kč (slovy: Osmnásttisícdvestětřicet korun českých) bez DPH měsíčně (dále jen „poplatek za upgrade, údržbu a servis"). Tento paušální měsíční poplatek sestává z:

   - ceny za upgrade systému ..... 15830,- Kč
   - ceny za údržbu a servis aplikace SBI ..... 2 400,- Kč

2. Objednatel a Poskytovatel stanoví cenu bez DPH za realizaci změnových požadavků podle čl. IV. odst. 1. písm. h) – j) této smlouvy a tvorbu nabídek Poskytovatele sjednávají smluvní strany následující ceny prací konzultantů Poskytovatele:

   - Programátor pro systém SBI, programování ..... 1 350,- Kč/člověkohodina
   - Školitel pro systém SBI ..... 850,- Kč/člověkohodina
   - Implementátor systému SBI ..... 1 350,- Kč/člověkohodina
   - Konzultace ..... 750,- Kč/člověkohodina
   - Hot line ..... 750,- Kč/člověkohodina
   - Hodina práce nad rámec pracovní doby ..... 25% přirážka
   - Hodina práce prováděná v sobotu, neděli a o svátcích ..... 100% přirážka
   - Náklady spojené s přepravou (cena za 1 km) 12Kč/km

3. Úhrady za konzultace poskytnuté prostřednictvím Hot-line jsou do rozsahu 2 hod. měsíčně součástí základního servisu dle odst. 1 a nad 2 hod. jsou hrazeny sazbou dle odst. 2 článku VI. této Smlouvy. Poskytnuté konzultace je povinen Poskytovatel evidovat v systému CGC Helios a umožnit Objednateli přístup k této evidenci. Nevyčerpané hodiny budou převáděny do následujícího měsíce, přičemž jednorázové vyrovnání přečerpaných hodin bude provedeno při uzavření 12 měsíců, tedy fakturací za březen.

4. Cena za služby uvedené v odstavcích 1 až 5 bude fakturována Poskytovatelem v měsíčních splátkách, po akceptaci protokolu (kontaktní osobou Objednatele) o provedení podpory v příslušném měsíci formou daňového dokladu, jehož přílohou bude vždy kontaktní osobou Objednatele podepsaný výše uvedený protokol. První daňový doklad v této souvislosti Poskytovatel vystaví k dalšímu měsíci po podpisu této smlouvy. Za uskutečnění zdanitelného plnění bude považován poslední den příslušného měsíce. Nesplnění podmínky o přiložení protokolu je důvodem pro vrácení daňového dokladu.

5. Faktury budou obsahovat:

   a) paušální cenu 18230,- Kč za základní servis dle čl. IV. odst. 1. písm. a) až g) pro měsíce leden až prosinec
   b) cenu za realizované změnové požadavky v daném měsíci dle čl. IV. odst. 1. písm. h) až j);
   c) vyúčtovaní ceny za údržbu a servis aplikace SBI v rozsahu nad 24 hodin roku dle čl. VI. odst. 3 za období od 1. 4. do 31. 3. daného roku;

6. Jednotlivé položky musí být ve faktuře uvedeny odděleně. Daňový doklad je splatný do 30 dnů ode dne doručení Objednateli. Určujícím okamžikem je den jeho prokazatelného přijetí Objednatelem. Dny splatnosti se rozumí kalendářní dny. První den lhůty je den následující po dni doručení daňového dokladu. Pokud připadne poslední den splatnosti na sobotu, neděli nebo svátek, je dnem splatnosti nejbližší následující pracovní den. Dnem zaplacení ceny je datum odepsání ceny z účtu Objednatele ve prospěch účtu Poskytovatele, jehož číslo je uvedeno v záhlaví této smlouvy.
7. Nebude-li daňový doklad obsahovat stanovené náležitosti nebo v něm nebudou správně uvedené údaje, je Objednatel oprávněn vrátit jej ve lhůtě pěti (5) dnů od jeho obdržení Poskytovateli s uvedením chybějících náležitostí nebo nesprávných údajů. Důvodem vrácení daňového dokladu je také skutečnost, že k daňovému dokladu nebyl v příloze přiložen předvídaný dokument dle článku VI., odst. 4. této smlouvy. V takovém případě se přeruší běh lhůty splatnosti daňového dokladu a nová lhůta splatnosti počne běžet doručením doplněného či opraveného daňového dokladu.
8. Všechny daňové doklady musí obsahovat náležitosti daňových dokladů stanovené právními předpisy ke dni vystavení daňového dokladu (ke dni podpisu této smlouvy se jedná o zákon č. 235/2004 Sb., ve znění pozdějších předpisů), registrační číslo smlouvy Objednatele a číslo nákupního dokladu, které je uvedeno na objednávce, razítko a podpis oprávněné osoby za Poskytovatele.
9. Daňový doklad/faktura musí být vyhotoven výhradně ve formátu A4, na standardním kancelářském papíru gramáže 80g/m^2, s jednostranným tiskem textu v černé barvě a doručen v jednom originálu.
10. V případě prodlení Objednatele s úhradou faktur dle této smlouvy je Objednatel povinen platit Poskytovateli úrok z prodlení ve výšce 0,05% z dlužné částky za každý den prodlení.
11. Cena nezahrnuje daň z přidané hodnoty. Objednatel se zavazuje vypořádat DPH dle platných zákonných norem v zemi Objednatele.

VII.
Další práva a povinnosti smluvních stran

1. Objednatel se zavazuje poskytnout Poskytovateli po předchozí dohodě na svůj náklad nezbytnou součinnost při plnění této smlouvy, a to v nezbytném rozsahu a v přiměřené míře.
2. Za účelem provádění servisních služeb je Poskytovatel oprávněn užívat vyhrazené prostředky Objednatele, na nichž se smluvní strany dohodnou, nebo které jsou pro zabezpečení servisního zásahu nezbytné. Poskytovatel je však povinen zajistit bezpečnost dat a údajů při provádění zásahu.
3. Objednatel zajistí pro Poskytovatele dálkový přístup k provádění servisních služeb.
4. Poskytovatel se zejména zavazuje:
   - při poskytování plnění dle této smlouvy postupovat s odbornou péčí, tak aby bylo dosaženo účelu této smlouvy,
   - zajistit pro plnění této smlouvy dostatečný počet pracovníků tak, aby předmět smlouvy byl naplněn v odpovídající kvalitě a ve stanovených termínech,
   - při poskytování servisních služeb brát zřetel na provozní potřeby Objednatele, postupovat podle nařízení a předpisů Objednatele týkajících se zejména jeho podnikání, chování, bezpečnosti,
   - při poskytování servisních služeb postupovat podle pravidel obvyklých pro zpracování dat,
   - během poskytování plnění dle této smlouvy umožnit Objednateli potřebnou kontrolu prováděných činností a jejich výstupů, pokud tato kontrola je možná,

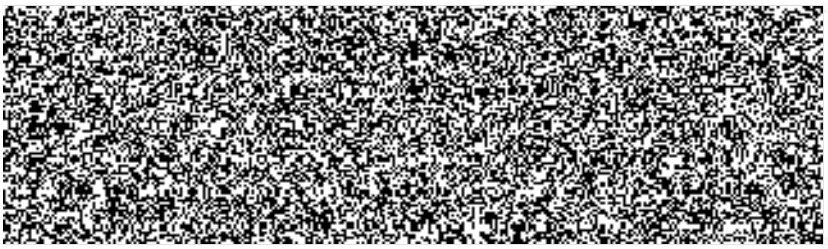
- informovat bezodkladně Objednatele o jakýchkoliv zjištěných překážkách plnění, byť za ně nebude odpovídat a o uplatněných nárocích třetích osob, které by mohly plnění této smlouvy ovlivnit,
- i bez pokynů Objednatele provádět nutné úkony, které ač nejsou předmětem této smlouvy, budou s ohledem na nepředvídatelné okolnosti pro splnění smlouvy nezbytné nebo jsou nezbytné pro zamezení vzniku škody; v takovém případě má Poskytovatel právo na náhradu nezbytných a účelně vynaložených nákladů podle zásad stanovených v této smlouvě,
- dodržovat při plnění této smlouvy obecně závazné právní předpisy k zajištění bezpečnosti a ochrany zdraví při práci, požární předpisy a ostatní předpisy platné pro pracoviště, kde bude provádět činnosti na základě této smlouvy.

5. Za účelem provádění servisních služeb bude po předchozím povolení Objednatele umožněn vstup Poskytovateli do objektů Objednatele. Požadavek na vstup do určených objektů je Poskytovatel povinen oznámit Objednateli nejméně 1 den před vstupem telefonicky na číslech: +420724128719 nebo e-mailem: sbi@firebrno.cz. Objednatel je povinen řádně oznámený vstup Poskytovateli zajistit a umožnit. Při vstupu do objektů Objednatele bude vždy servisnímu zásahu přítomen zaměstnanec Objednatele
6. Smluvní strany jsou povinny informovat se předem navzájem o veškerých skutečnostech důležitých pro plnění této smlouvy.

VIII.
Kontaktní osoby

1. Kontaktní osoby – Objednatel:

2. Kontaktní osoby – Poskytovatel:



IX.
Povinnost mlčenlivosti

1. Smluvní strany se zavazují zachovat naprostou mlčenlivost o veškerých údajích a informacích, které se vzájemně dozvěděly nebo dozví, a které jim budou zpřístupněny v souvislosti s plněním této smlouvy, přičemž tyto informace nebudou mít povahu běžně veřejně přístupných informací. Strany jsou si plně vědomy, že veškeré tyto skutečnosti jsou považovány za důvěrné informace nebo za předmět obchodního tajemství s veškerými právními důsledky s tím spojenými a plnou právní ochranou, kterou tyto údaje požívají. Obchodní tajemství, se kterým budou smluvní strany seznámeny, nejsou zejména oprávněny sdělit, zpřístupnit, využít pro sebe nebo pro jiný subjekt, ať již půjde o subjekt v konkurenčním postavení k druhému účastníku či jinou osobu, a to jak v průběhu trvání Smlouvy, tak i po dobu 5ti let po ukončení platnosti této smlouvy.
2. Smluvní strany jsou povinny zavázat k utajování informací všechny zaměstnance a osoby, které pověří úkoly v souvislosti s realizací činnosti dle této smlouvy a případně pozdější realizaci dodávek tak, aby i tito byli plnohodnotně zavázáni ve smyslu tohoto ustanovení. Pro případ porušení povinnosti mlčenlivosti těmito osobami přebírá příslušná smluvní strana plně

odpovědnost za tyto osoby a případnou škodu způsobenou těmito osobami sám poškozené straně nahradí.

3. Poskytovatel je povinen zachovat mlčenlivost o technickém vybavení a osobních údajích osob činných u Objednatele bez ohledu na dobu trvání této smlouvy.
4. Povinnost mlčenlivosti založená touto smlouvou je podle dohody obou stran účinná i po dobu pěti let od ukončení platnosti této smlouvy.
5. Za porušení povinnosti mlčenlivosti se nepovažuje, je-li smluvní strana povinna příslušnou informaci sdělit na základě zákonem stanovené povinnosti.

X.
Práva k nehmotným statkům

1. Poskytovatel prohlašuje, že plněním závazků podle této smlouvy neporušuje práva třetích osob.
2. V případě zániku, nebo rozdělení Poskytovatele na vícero právních subjektů, je možná převoditelnost licencí na jiný právní subjekt a to pouze na základě písemného souhlasu Poskytovatele

XI.
Doba trvání smlouvy a její ukončení

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou, s účinností od 1. dubna 2021 do 31. března 2025.
2. Smlouva může být vypovězena s tříměsíční výpovědní lhůtou, která počíná běžet prvním dnem měsíce následujícím po doručení výpovědi. Výpověď je možné podat bez udání důvodu nejdříve po uplynutí tří měsíců od nabytí účinnosti smlouvy, tj. ne dříve než 1. července 2021.
3. Od této smlouvy lze odstoupit za podmínek stanovených zákonem a pro podstatné porušení smluvních povinností. Za podstatné porušení smluvních povinností Poskytovatelem se považuje zejména prodlení Poskytovatele s plněním dle této smlouvy delší než 60 dnů. Za podstatné porušení smlouvy ze strany Objednatele se považuje zejména prodlení Objednatele s placením ceny delším než 60 dnů. Odstoupení je účinné dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně, pokud v oznámení není uvedena lhůta pozdější.
4. Odstoupením od této smlouvy nebo její výpovědí není dotčena platnost ani účinnost ustanovení této smlouvy, která se týkají záruk, autorských práv, povinnosti mlčenlivosti, nároku na náhradu škody vzniklé porušením smlouvy, nároku na zaplacení smluvní pokuty a řešení sporů.

XII.
Oddělitelnost ujednání

1. V případě, že některé ustanovení této smlouvy je nebo se stane neúčinné, zůstávají ostatní ustanovení této smlouvy účinná. Strany se zavazují nahradit neúčinné ustanovení této smlouvy ustanovením jiným, účinným, které svým obsahem a smyslem odpovídá nejlépe obsahu a smyslu ustanovení původního, neúčinného.

XIII.
Doručování

1. Není-li dohodnuto jinak, doručování písemností podle této smlouvy bude uskutečňováno na adresu smluvní strany uvedenou v záhlaví v této smlouvě, případně na adresu, kterou smluvní

strana písemně druhé smluvní straně oznámí, případně faxem nebo e-mailem. V případě doručování faxem nebo e-mailem je doručení účinné pouze v případě, že druhá strana přijetí zprávy následně potvrdí. Za řádně doručenou se považuje též písemnost, kterou adresát odmítne převzít nebo se jako nedoručená vrátí zpět z adresy uvedené v záhlaví této smlouvy nebo adresy později oznámené.

2. Kontakt pro doručování Poskytovateli:

   Adresa: Drobného 27, 841 01 Bratislava, Slovenská Republika
   Tel Hot line: +421 907 896 833

3. Kontakt pro doručování Objednateli:

   Adresa: Hasičský záchranný sbor Jihomoravského kraje, Zubatého 685/1, 61400 Brno-sever, Česká republika

4. Kontaktní informace uvedené výše v této smlouvě (tel. čísla, adresy atd.) mohou být smluvními stranami jednostranně písemně měněny s účinností ode dne doručení druhé smluvní straně, pokud v oznámení není uvedeno datum pozdější. Na adresu sídla smluvní strany je možné doručovat vždy.

XIV.
Závěrečná ujednání

1. Poskytovatel odpovídá Objednateli za škodu způsobenou porušením povinností Poskytovatele stanovených touto smlouvou.
2. Tato smlouva se řídí právním řádem České republiky. Všechny spory mezi smluvními stranami vzniklé z právních vztahů založených touto smlouvou nebo v souvislosti s ní, budou řešeny jednáním při vynaložení veškerého úsilí ke smírnému řešení, případně bude řešení sporů podléhat jurisdikci soudů České republiky.
3. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené okolnostmi vylučujícími odpovědnost. Za okolnosti vylučující odpovědnost se považuje překážka, jež nastala nezávisle na vůli povinné strany a brání jí ve splnění její povinnosti, jestliže nelze rozumně předpokládat, že by povinná strana tuto překážku nebo její následky odvrátila nebo překonala a dále, že by v době vzniku překážku předvídala. Odpovědnost nevylučuje překážka, která vznikla teprve v době, kdy povinná strana byla v prodlení s plněním své povinnosti nebo vznikla z jejích hospodářských poměrů. Účinky vylučující odpovědnost jsou omezeny pouze na dobu, dokud trvá překážka, s níž jsou tyto povinnosti spojeny.
4. Není-li v této smlouvě stanoveno jinak, tuto smlouvu lze měnit nebo doplňovat pouze písemnými dodatky podepsanými oběma smluvními stranami. Adresy, jména pracovníků smluvních stran, telefonní a faxová čísla lze měnit i jednostranným písemným oznámením; smluvní strany se zavazují změny uvedených údajů neprodleně oznamovat druhé smluvní straně.
5. Tato smlouva je sepsána ve třech vyhotoveních, z nichž Poskytovatel obdrží jedno a Objednatel dvě.
6. Smluvní strany prohlašují, že tato smlouva je projevem jejich pravé a svobodné vůle a na důkaz dohody o všech článcích této smlouvy připojují své podpisy.
7. Tato smlouva podléhá dle zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv uveřejnění v registru smluv. Smluvní strany se dohodly, že návrh na uveřejnění smlouvy v registru smluv podá objednatel.

Příloha č. 1 Podmínky pro poskytování služby Hot line a Help desk

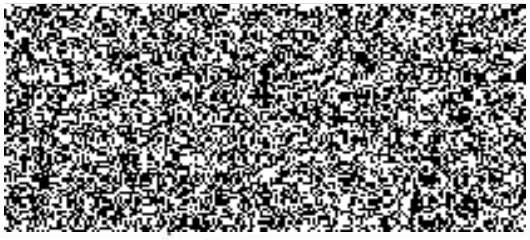
V Brně dne ……...

za Objednatele:

plk. Ing. Jiří Pelikán
ředitel HZS Jihomoravského kraje

V Bratislavě dne……..

za Poskytovatele:



C.G.C., a.s.

Příloha č. 1 ke Smlouvě č. 62-2-7405/2021
O PRONÁJMU, ÚDRŽBĚ A SERVISU
ELEKTRONICKÉHO ŘÍDÍCÍHO SYSTÉMU SBI

Podmínky poskytování služby Hot line a Help desk

1 HOT LINE

1.1 V rámci služby Hotline se Dodavatel zavazuje poskytovat Objednateli opakovaně v čase od 7:00 do 17:00 v pracovní dny podporu telefonickou nebo prostřednictvím e-mailu (dále jen „telefonická podpora"), vztahující se k systému SBI v následujícím rozsahu:

- Obecné konzultace
- Konkrétní konzultace postupu nebo použití Aplikace

1.2 **„Telefonická podpora"** zahrnuje poskytnutí poradenských služeb uvedených v článku 1.1, tj. řešení menších problémů, u kterých doba řešení nepřesáhne 15 minut. Poskytnutí této služby musí být ze strany Dodavatele provedeno nejpozději do 1 (slovy: jedné) hodiny od jejího vyžádání.

1.3 Službu Hot-line mohou využívat oprávněné osoby Objednatele, jejichž kontaktní údaje zašle Objednatel Poskytovateli do 14 dnů od podpisu smlouvy. Pro komunikaci mezi Objednatelem a Poskytovatelem byly stanoveny kontaktní údaje za Poskytovatele dle tabulky uvedené v bodě 2.2.

2 HELP DESK

2.1 V rámci služby Help desk poskytuje Poskytovatel Objednateli v Pracovní dny v době od 7:00 do 17:00 hod. technickou podporu vztahující se k softwaru. Službu Help desk může využívat Objednatel prostřednictvím jím pověřených osob (dále jen „oprávněné osoby Objednatele"), jejichž kontaktní údaje zašle Objednatel Poskytovateli do 14 dnů od podpisu smlouvy. V případě změn těchto osob oznámí Objednatel Poskytovateli příslušné změny písemnou formou bez zbytečného odkladu

2.2 Pro komunikaci mezi Objednatelem a Poskytovatelem byly stanoveny následující kontaktní údaje Poskytovatele:

	Centrální kontaktní údaje	
Web	www.cgc.sk	
Email	hotline@cgc.sk	
Telefon	+421 907 896 833	
Fax	+421 2 6453 2562	
Funkce	**Koordinátor Aplikace**	**Koordinátor Aplikace**
Jméno a příjmení		
Kompetence		
E-mail		
Telefon	+420 776693271	
Fax		
Mobil	+420 776693271	

2.3 Poskytovatel se zavazuje mít službu Help desk obsazenou konzultanty s odpovídajícími znalostmi, kteří jsou uvedeni v bodě 2.2. této přílohy, Poskytovatel má právo vyměnit jednotlivé konzultanty pouze po konzultaci a písemném schválení Objednatelem.

2.4 Hlášení problémů nebo požadavků bude provedeno oprávněným pracovníkem Objednatele jeho zadáním do aplikace Poskytovatele na Web adrese uvedené v této příloze. V případě nedostupnosti uvedeného serveru vyplní oprávněný pracovník Objednatele záložní (sekundární) Hlášení, jehož

vzor formuláře je popsán níže v této příloze smlouvy a zašle jej faxem nebo jako přílohu elektronické pošty Poskytovateli. V havarijní situaci lze vést komunikaci náhradním způsobem. V případě hlášení s prioritou „A – stav nouze" je problém hlášen současně telefonicky – viz odstavec 4.5. Objednatel bude mít možnost zadat své (externí ID) hlášení a dále možnost sledovat průběh řešení daného hlášení a využívat reporty, které jsou v aplikaci k dispozici.

2.5 Poskytovatel se zavazuje poskytovat garantovanou podporu po celou provozní dobu, tj. v pracovní dny v době od 7:00 do 17:00 hod. Garantovaná dostupnost aplikace v této provozní době je 99,5 %. Do výpadků se započítávají chyby priorit A a B dle definic v bodech 3.1 a 3.2 této přílohy. V provozní době nedojde k více jak dvěma neplánovaným výpadkům priority A a jednomu výpadku priority B za měsíc.

3 DEFINICE PRIORIT / STUPŇŮ NALÉHAVOSTI

3.1. **„A – stav nouze"** znamená, že systém havaruje jednou nebo několikrát za den tak, že je nepoužitelný ve svých základních funkcích, nebo pokud dojde k narušení uživatelských dat závažným způsobem (narušení konzistence databáze), eventuelně jejich ztrátě. Jedná se o stav, kdy nelze pomocí dodaného Systému realizovat některý z důležitých podnikových procesů, pro které byl Systém dodán. To platí i pro snížení odezvy Systému, tj. více než o 30%. Tento stav může ohrozit běžný provoz případně způsobit vysoké finanční či jiné škody. Problém nelze obejít existujícími IS/IT prostředky.

3.2. „B – vážný problém" znamená neumožnění provozu Systému pouze v určité variantě procesu nebo se jedná o chybu reportu. Patří sem i znatelné opakující se zpomalení Systému, tj. více než o 50%., funkčnost Systému je ve svých funkcích degradována tak, že tento stav omezuje běžný provoz. Problém se dá obejít existujícími IS/IT prostředky.

3.3. „C – menší problém" znamená zanedbatelné narušení funkcí Systému nebo znepříjemnění práce uživatele se Systémem. Jedná se o problém , který nepatří do kategorie „A – stav nouze" ani „B – vážný problém".

3.4. „D – požadavek na změnu" znamená žádost na změnu funkcionality, chování nebo vlastností Systému, eventuelně jiná práce nespadající do rozsahu poskytovaných služeb. Nejedná o problém .

4 DOBA ODEZVY A ZPŮSOB REAKCE

4.1 Poskytovatel vyvine maximální úsilí, které lze spravedlivě požadovat, k odstranění problému . Doby odezvy a způsoby reakce na jednotlivá Hlášení jsou uvedeny v následující tabulce:

Priorita Hlášení	Odpověď do	Vyřešeno do
A – stav nouze	2 pracovní hodiny	16 pracovních hodin
B – vážný problém	8 pracovních hodin	4 pracovních dnů
C – menší problém	2 pracovního dne	10 pracovních dnů
D – požadavek na změnu	8 pracovní dny	Dle objednávky / dodatku nebo přílohy smlouvy

4.2 **„Odpověď do"** znamená dobu, během které bude Objednateli doručeno následující:

- Informace o převzetí Hlášení a ID Hlášení
- Informace o přijetí nebo odmítnutí Hlášení
- Dočasné řešení (dále jen DŘ) formou rady či doporučení náhradního postupu, (hot)patche (opravného kódu) nebo nové verze Aplikace.

4.3 **„Vyřešeno do"** znamená dobu, během které bude Objednateli doručeno následující:

- Odstranění problému
- V případě neodstranění problému do stanovené lhůty se Poskytovatel zavazuje vyvinout maximální úsilí vedoucí k jeho vyřešení.

- Finální řešení (dále jen FŘ) formou nové verze Aplikace.

4.4 Poskytovatel povede evidenci, ze které bude patrno, ve které verzi Aplikace byla Chyba vyřešena.

4.5 Pracovník HelpDesku je o Hlášení s prioritou „A – stav nouze" a „B – vážný problém" vždy informován oprávněným pracovníkem Objednatele na mobilní telefon. Přímým kontaktem na mobilním telefonu začíná běžet čas uvedený jako "Odpověď do" a "Řešení do". Vzhledem k závažnosti stavu „A – stav nouze" a „B – vážný problém" nebude pracovník HelpDesku odmítat neúplné Hlášení a nebude zjišťovat, zda se opravdu jedná o stav nouze nebo vážný problém

4.6 Lhůta na zahájení prací vedoucích k odstranění problému priority C a D se bude počítat od nahlášení problému na Help Desk.

4.7 Hlášení je uzavřeno předáním Finálního řešení Objednateli, prokázáním, že se nejedná o problém, předáním vyjádření Poskytovatele, že řešení není možné nebo automaticky při nedodání Poskytovatelem vyžádaných informací do 3 pracovních dnů, prokazatelně potřebných k vyřešení Hlášení (doba nutná k poskytnutí takových informací není započítána do doby Odpověď do a Řešení do).

5 SANKCE

5.1 Pokud není dohodnuto jinak, má Objednatel v případě prodlení ze strany Poskytovatele s „Odpovědí do" nárok na užití následujících sankcí za nedodržení termínů:

- 100 Kč za prodlení „Odpovědi do" v případě vady „A" a „B"

5.2 Pokud není dohodnuto jinak, má Objednatel v případě prodlení ze strany Poskytovatele s „Řešením do" nárok na užití následujících sankcí za nedodržení termínů:

- 250 Kč za prodlení „Řešení do" v případě vady „A" a „B"

5.3 Uplatněním sankce není dotčeno právo na náhradu škody.

6 FORMULÁŘ ZÁLOŽNÍHO HLÁŠENÍ

Indentifikace problému				
Stručný popis problému:				
Datum a čas chybového hlášení:			**Číslo hlášení:**	
Specifikace systému:	**Vývojový**		**Název systému:**	
	Testovací			
	Produktivní			
Zaznamenal:			**Společnost:**	
Telefon (email):			**Oblast/tým:**	

Priorita:	**Vysoká (1)**		**Typ řešení:**	**Oprava**	
	Střední (2)			**Zlepšení**	
	Nízká (3)			**Nová funkcionalita**	
Podrobný popis problému:					
Návrh řešení:					
Odhadovaný termín splnění:					