

Servisní smlouva



uzavřená dle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších právních předpisů

Číslo smlouvy Objednatele: 62-2-5509/2017
Číslo smlouvy Poskytovatele: GINA-HZSJMK-201702

Smluvní strany:

Objednatel: Česká republika-Hasičský záchranný sbor Jihomoravského kraje
Sídlo: Zubatého 685/1, 614 00 Brno-sever
Korespondenční adresa: Zubatého 685/1, 614 00 Brno-sever
IČO: 
DIČ: CZ70884099
jednající: plk. Ing. Jiří Pelikán, krajský ředitel
Bankovní spojení: Česká národní banka, pobočka Brno
Číslo účtu: 
Kontaktní osoba: 
tel./fax kontaktní osoby: 
e-mail: 
(dále jen „Objednatel“)

a

Obchodní firma: GINA Software s.r.o.
Sídlo: Purkyňova 649/127, Medlánky, 612 00 Brno
Korespondenční adresa: Purkyňova 649/127, Medlánky, 612 00 Brno
IČO: 
DIČ: CZ29254191
Obchodní rejstřík: Krajský soud v Brně, oddíl C, vložka 68585
jednající: Ing. Boris Procházka, jednatel
Bankovní spojení: ČSOB
Číslo účtu: 
Kontaktní osoba: 
tel./fax kontaktní osoby: 
e-mail: 

(dále jen „Poskytovatel“) na straně druhé

Výše uvedení zástupci obou stran prohlašují, že podle stanov nebo jiného obdobného organizačního předpisu jsou oprávněni tuto smlouvu samostatně podepsat.



Preambule:

Tato smlouva navazuje na dodávku ze dne 3.12.2014 „**Aplikace pro tablety (OS Android) pro komunikaci velitele zásahu s KOPIS HZS JmK a ostatními složkami IZS**“. V rámci původní dodávky byl ukončen záruční servis dne 3.12.2016.

Je-li v této smlouvě pojednáváno o Díle, je tím míněn předmět plnění dle dodávky „Aplikace pro tablety (OS Android) pro komunikaci velitele zásahu s KOPIS HZS JmK a ostatními složkami IZS“ (dále jen „Dílo“).

Je-li v této smlouvě pojednáváno o Systému, je tím míněn informační systém dodaný v rámci Díla (dále jen „Systém“).

1. PŘEDMĚT PLNĚNÍ

- 1.1 Poskytovatel se zavazuje za podmínek uvedených v této smlouvě provádět pro Objednatele odborné činnosti vztahující se k Dílu zahrnují zejména:
- Servisní (technickou) podporu dodaného Díla – detailní popis služeb je uveden v Příloze č. 1 této Smlouvy.
 - Pravidelnou údržbu zahrnující adaptace softwarového produktu na nové verze operačního systému Android a také měnící se softwarové prostředí KOPIS HZS.
 - Konzultační podporu k Dílu na telefonní lince  a přes e-mail .
 - Vedení a aktualizace technické a uživatelské dokumentace.

Úroveň požadovaných služeb dle této Servisní smlouvy ve vztahu k jednotlivým částem Díla je uvedena v Příloze č. 1 této Servisní smlouvy (dále též „Služby“).

2. TECHNICKÁ PODPORA

- 2.1 Bude prováděna na základě požadavků Objednatele, ve výjimečných situacích na základě rozhodnutí Poskytovatele, ale pouze v situaci, kdy by neprovedení Servisního zásahu přímo ohrozilo funkci Systému Objednatele. Servisní činnost může být prováděna vzdáleně správou nebo přímo příjezdem pracovníka Poskytovatele k Objednateli. Technická podpora se váže na celé řešení, úroveň poskytovaných služeb pro jednotlivé části Systému je uvedena v Příloze č. 1 této Smlouvy.
- 2.2 Reakční doba (SLA) je zahájení činnosti Poskytovatelem na identifikaci a odstranění problému od jeho vytvoření Objednatelem v systému ServiceDesk společnosti GINA Software s.r.o.. Servisní zásah lze zahájit buď vzdálenou správou, nebo příjezdem pracovníka Poskytovatele k Objednateli. Termíny pro zahájení servisního zásahu jsou uvedeny v Příloze č. 1 této Smlouvy.
- 2.3 Klasifikace vad a incidentů je uvedena v Příloze č. 1 této Smlouvy.

2.4 Způsob nahlásování a realizace Servisních zásahů:

- 2.4.1 Servisní zásah je nahlášen Objednatelem do systému ServiceDesk pomocí těchto nástrojů:

Email: 
Telefon: 

- 2.4.2 Objednatel i Poskytovatel má právo si na základě nahlášení požadavku vyžádat bližší specifikaci aktuálního stavu nebo potřebu vzájemné součinnosti při řešení. Tato činnost je již považována za zahájení Servisního zásahu.

- 2.4.3 Po ukončení činnosti na realizaci předmětného požadavku Poskytovatel předá informaci o vyřešení požadavku Poskytovateli následovně:

Pracovník technické podpory Poskytovatele informuje Objednatele o vyřešení požadavku telefonicky nebo e-mailem dle rozsahu a typu Servisního zásahu.

Pokud se Objednatel ve lhůtě do konce následujícího pracovního dne k předmětnému požadavku ve stavu „Vyřešeno“ v ServiceDesku nevyjádří, vzniká Poskytovateli nárok na uvedení požadavku do stavu „Uzavřeno“. Požadavky ve stavu „Uzavřeno“ se považují za převzaté Objednatelem. Tímto je pro Poskytovatele považován zásah za uzavřený.

3. CENA

- 3.1. Objednatel se zavazuje zaplatit za předmět plnění dle této smlouvy smluvní cenu, stanovenou ve smyslu ustanovení § 2 odst. 2 zákona č. 526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů, dohodou. Cena za služby dle této smlouvy činí **108 236 Kč bez DPH** (slovy: sto osm tisíc dvě stě třicet šest korun českých), samostatná výše DPH 22 730 Kč. Jedná se o cenu za 1 (jeden) rok poskytování servisních služeb dle této smlouvy.
- 3.2 Sjednaná cena je cenou konečnou a zahrnuje veškeré dodávky a služby nutné k řádnému poskytování plnění v rozsahu stanoveném touto smlouvou. Do sjednané ceny jsou dále zahrnuty veškeré náklady Poskytovatele s poskytnutím předmětu plnění a jejího hmotného zachycení, zejména cestovní výdaje, náklady na softwarové vybavení použité pro poskytnutí služeb. Sjednanou cenu je možné změnit pouze v případě změny sazby DPH.

- 3.3 Cena za plnění dle této smlouvy bude uhrazena jednorázově, za celý servisní rok.
- 3.4 Úhrada ceny bude provedena bezhotovostním převodem na bankovní účet Poskytovatele uvedený v záhlaví této Smlouvy na základě daňového dokladu (dále jen „faktura“) vystaveného Poskytovatelem za podmínek stanovených v tomto článku.
- 3.5. Faktura vystavená Poskytovatelem je splatná do 30 kalendářních dnů od jejího doručení Objednateli.
- 5.6. Faktury adresované Objednateli musí být vystavovány v souladu s požadavky právních předpisů na daňové doklady. Faktury platí jako došlé v den, kdy byly v originále s přílohami prokazatelně doručeny Objednateli. Objednatel je oprávněn fakturu vrátit do 10 kalendářních dnů od doručení s písemným odůvodněním, neodpovídá-li Smlouvě nebo není-li možné ji zkontrolovat. Byla-li faktura takto vrácena, není Objednatel v prodlení s placením ceny Díla. Lhůta splatnosti se počítá ode dne doručení opravené faktury Objednateli. Není-li faktura ve lhůtě 10 pracovních dní vrácená, platí, že s ní Objednatel souhlasí.

4. SMLUVNÍ POKUTY

Dostane-li se Poskytovatel do prodlení s plněním svých povinností vyplývajících z této Smlouvy je Poskytovatel povinen uhradit smluvní pokutu ve výši:

- 4.1 Dostane-li se Poskytovatel do prodlení s reakční dobou vady kategorie A či B této Smlouvy, je Poskytovatel povinen uhradit smluvní pokutu ve výši 1.000 Kč za dané jednotlivé prodlení.
- 4.2 Dostane-li se Poskytovatel do prodlení s reakční dobou vady kategorie C této Smlouvy, je Poskytovatel povinen uhradit smluvní pokutu ve výši 200 Kč za dané jednotlivé prodlení.
- 4.3 Dostane-li se Poskytovatel do prodlení s odstraněním vady kategorie A této Smlouvy, je Poskytovatel povinen uhradit smluvní pokutu ve výši 5.000 Kč za dané jednotlivé prodlení.
- 4.4 Dostane-li se Poskytovatel do prodlení s odstraněním vady kategorie B této Smlouvy, je Poskytovatel povinen uhradit smluvní pokutu ve výši 2.000 Kč za dané jednotlivé prodlení.
- 4.5 Ustanovením o smluvních pokutách není dotčeno právo Objednatele na náhradu škody.

5. SPOLEČNÁ USTANOVENÍ

- 5.1 Poskytovatel se zavazuje respektovat a dodržovat pokyny Objednatele.

- 5.2 Objednatel se zavazuje, že bude maximálně spolupracovat s Poskytovatelem na řešení a předcházení problémům, tj. umožní přístup k systému, bude dodržovat pokyny Poskytovatele apod.
- 5.3 Objednatel se zavazuje spolupracovat s Poskytovatelem a poskytovat mu veškerou nutnou součinnost potřebnou pro řádné poskytování Služeb podle této Smlouvy. Objednatel je povinen informovat Poskytovatele o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro plnění této Smlouvy.
- 5.4 Pokud Objednatel neposkytne či nezajistí součinnost definovanou v článku 5.3 této Smlouvy, má Poskytovatel právo požadovat od Objednatele posunutí stanovených termínů o čas, po který nemohl Poskytovatel pracovat na plnění předmětu dle této smlouvy Smlouvy. Objednatel je povinen takovému požadavku vyhovět.
- 5.5 Objednatel se zavazuje, že vyvine úsilí k zajištění vzdáleného přístupu Poskytovateli k serverům infrastruktury Uživatele výhradně pro účely poskytování Služeb podle této Smlouvy.
- 5.6 Poskytovatel odpovídá za kvalitu, všeobecnou a odbornou správnost poskytované činnosti.
- 5.7 Obě smluvní strany se zavazují k dodržování mlčenlivosti o všech skutečnostech, o kterých se v rámci plnění této smlouvy dozví u druhé smluvní strany (případně u pracovníků u Objednatele). Smluvní strany se dále zavazují, že informace získané při plnění této smlouvy nepoužijí pro svůj ani cizí prospěch. Povinnosti vyplývající z tohoto článku nezanikají ani po ukončení účinnosti této smlouvy a nelze se jich zprostit bez souhlasu druhé smluvní strany. V případě porušení povinností vyplývajících z tohoto článku, nesou obě smluvní strany všechny důsledky s tím spojené, zejména pak musí druhé smluvní straně nahradit škodu, která jí vznikla porušením tohoto článku druhou smluvní stranou. Poskytovatel odpovídá též za škodu, která vznikla v důsledku porušení tohoto článku Poskytovatelem pracovníkům u Objednatele.
- 5.8 Místem plnění jsou veškerá pracoviště Hasičského záchranného sboru Jihomoravského kraje.
- 5.9 Smluvní strany spolu budou komunikovat buď písemně na adresy stanovené v úvodu této smlouvy nebo písemně či elektronickou poštou prostřednictvím pověřených osob výslovně jmenovaných.

Pověřenou osobou Objednatele ve věcech smluvních je: 
 email: 

Pověřenou osobou Objednatele ve věcech technických je: [REDACTED]
tel.: [REDACTED], [REDACTED] email: [REDACTED]

Pověřenou osobou Poskytovatele ve věcech smluvních je: [REDACTED]
tel.: [REDACTED], e-mail: [REDACTED]

Pověřenými osobami Poskytovatele ve věcech technických jsou: [REDACTED]
tel.: [REDACTED], e-mail: [REDACTED]

Kontakt na servis Poskytovatele:
Email: [REDACTED], tel. [REDACTED]

6. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 6.1 Plnění dle této smlouvy bude poskytováno po dobu 1 roku, přičemž bude zahájeno ode dne účinnosti této smlouvy. Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a končí uplynutím 1 (slovy: jednoho) roku.
- 6.2 Tuto smlouvu lze měnit pouze písemnou formou a to na základě písemných dodatků, které budou číslovány vzestupně počínaje číslem 1.
- 6.3 Jestliže se některé ustanovení této Smlouvy ukáže jako neplatné, neúčinné nebo nevymahatelné, nebude tím dotčena platnost ani účinnost Smlouvy jako celku ani jejích zbývajících ustanovení. V takovém případě smluvní strany změní nebo přizpůsobí takové neplatné, neúčinné nebo nevymahatelné ustanovení písemnou formou tak, aby bylo dosaženo úpravy, které odpovídá účelu a úmyslu stran v době uzavření této Smlouvy, která je hospodářsky nejbližší neplatnému, neúčinnému nebo nevymahatelnému ustanovení, popřípadě podniknou jakékoliv další právní kroky vedoucí k realizaci původního účelu takového ustanovení.
- 6.4 Smluvní strany výslovně souhlasí s uveřejněním této smlouvy v plném znění s výjimkou osobních údajů ve smyslu § 4 písm. a) zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů.

Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené v této smlouvě nepovažují za obchodní tajemství a udělují svolení k jejich užití a zveřejnění bez stanovení jakýchkoli dalších podmínek.
- 6.5 Smluvní strany se dohodly, že žádná z nich není oprávněna postoupit svá práva a povinnosti vyplývající z této Smlouvy třetí straně bez předchozího písemného souhlasu druhé Smluvní strany, s výjimkou peněžitých pohledávek za druhou smluvní stranou a přechodu této Smlouvy při právním nástupnictví.
- 6.6 Tato smlouva je vyhotovena ve dvou (2) stejnopisech, z nichž všechny mají platnost originálu. Každá smluvní strana obdrží po jednom vyhotovení.

- 6.7 Obě smluvní strany prohlašují, že si tuto smlouvu před jejím podpisem přečetly, a že byla uzavřena po vzájemném projednání jako projev jejich svobodné vůle. Na důkaz dohody o všech člancích této smlouvy připojují pověření zástupci obou smluvních stran své vlastnoruční podpisy.

Přílohy:

Příloha č. 1: Servisní podmínky

Objednatel: 15. 03. 2017
V Brně dne _____



Česká republika
Hasičský záchranný sbor
Jihomoravského kraje
614 00 Brno, Zubatého 1
18

avského kraje

Poskytovatel:

V Brně



GINA Software s.r.o.

Ing. Boris Procházka

Jednatel



Příloha č. 1: Servisní podmínky

V této kapitole jsou detailně popsány požadavky a parametry servisních služeb ze strany Poskytovatele servisních služeb po dobu platnosti servisní smlouvy.

Pro potřeby dalšího textu budou používány následující pojmy:

Pojem	Význam
Incident (požadavek)	Indikovaný problém technologie, případně části IS, který není v souladu s dokumentovaným stavem akceptovaného řešení. Kategorizace incidentů je uvedena dále v textu.
Doba nahlášení	Doba nahlášení incidentu prostřednictvím smluvního kanálu (viz podmínky dle smlouvy – hotline, email, kontaktní telefon).
Reakční doba (Reakce)	Doba potvrzení přijetí incidentu poskytovatelem služby na email Objednatele a potvrzení Poskytovatelem.
Doba vyřešení (Vyřešení)	Doba potřebná na oznámení Objednateli k ověření vyřešení. Doba potřebná na ověření vyřešení ze strany Objednatele není započítávána do Doby vyřešení. Vyřešením je chápáno i snížení úrovně incidentu v daném čase a tím prodloužení doby pro řešení v souladu s nižší úrovní incidentu.
SLA	Konkrétní smluvní parametry pro poskytování služeb v daných kategoriích servisních služeb.
NBD	Následující pracovní den od doby nahlášení incidentu.

Tabulka: Pojmy pro poskytování servisních služeb

Poskytovatel služeb zajistí jednotný systém hotline:

- o s kontaktním emailem: [REDACTED]
- o s kontaktním telefonním číslem: +420-720-730-930 [REDACTED]



1 Kategorizace incidentů

V následující tabulce jsou uvedeny základní kategorie incidentů, které jsou následně využity pro potřeby stanovení kategorií servisních služeb:

Kategorie	Popis
A (Kritická)	Vada kategorie A/Kritická znamená nejzávažnější vadu, která se projevuje tím, že: <ul style="list-style-type: none">• Dochází k zásadnímu omezení nebo zastavení nejdůležitějších obchodních procesů Objednatele nebo• Předmět plnění nebo jeho podstatná část je zcela nefunkční a Objednatel nemůže předmět plnění nebo jeho podstatnou část užívat.
B (Nekritická)	Vada kategorie B/Nekritická znamená vadu, která se projevuje tím, že: <ul style="list-style-type: none">• Užívání nebo funkčnost předmětu plnění je vadou významně omezeno a dochází tak k významnému zpomalení obchodních procesů Objednatele.
C (Provozní)	Vada kategorie C/Provozní znamená vadu, která nebyla zařazena ani mezi vadu kategorie A/Kritické ani mezi vadu kategorie B/Nekritické, a která nebrání užívání předmětu plnění anebo má zcela minimální vliv na řádné užívání nebo funkčnost předmětu plnění ze strany Objednatele.
REQ	Požadavek na služby, které nejsou chápány jako vada IS nebo jeho části.

Tabulka: Kategorie incidentů

2 Kategorizace servisních služeb

V následující tabulce jsou pro jednotlivé kategorie servisních služeb definovány základní parametry:

Kategorie	A		B		C	
	Reakce	Vyřešení	Reakce	Vyřešení	Reakce	Vyřešení
Maximální doba	12 hodin	48 hodin	1 prac. den	3 prac. dny	5 prac. dnů	Po dohodě

Tabulka: Parametry servisních služeb

Pracovní doba je v pracovní dny od 9:00 do 17:00.

Upozornění: Nevztahuje se na případy, kdy důvody nefunkčnosti jsou způsobené Objednatelem, nebo třetí stranou, případně jsou způsobeny částí dodávky, na které se nevztahuje příslušné SLA.

Pro kategorii REQ nejsou stanovena SLA, konkrétní lhůty jsou předmětem dohody mezi smluvními stranami.