

**PROVÁDĚCÍ SMLOUVA
O POSKYTOVÁNÍ SERVISNÍ PODPORY
APLIKAČNÍHO PROGRAMOVÉHO VYBAVENÍ
PRO HZS ZLÍNSKÉHO KRAJE**




č. 4305

(dále jen „Smlouva“)

uzavřená v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2
zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů
(dále jen „OZ“)

Smluvní strany




1. Česká republika – Hasičský záchranný sbor Zlínského kraje

Se sídlem: Přílucká 213, 760 01 Zlín
IČO: 70887306
DIČ: neplátcí
Právně jednající: 
Doručovací adresa: Přílucká 213, 760 01 Zlín
ID datové schránky: z3paa5u
Bankovní spojení: 
Číslo účtu: 

dále jen „objednatel“

a

2. RCS Kladno s.r.o.

Zapsán: OR Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 79821
Se sídlem: Mánesova 1772/7, 272 01 Kladno
IČO: 63495295
DIČ: CZ63495295
Právně jednající: 
ID datové schránky: pgsww3x
Bankovní spojení: 
Číslo účtu: 

dále jen „dodavatel“

**Článek 1.
Základní ustanovení**

1. Smluvní strany uzavírají tuto Smlouvu na základě a v souladu s podmínkami uvedenými v „Centrální smlouvě o poskytování servisní podpory aplikačního programového vybavení“, č. j. MV-7881-42/PO-PSM-2021 (dále jen „centrální smlouva“).

2. Smluvní strany se dohodly, že se rozsah a obsah vzájemných práv a povinností z této Smlouvy vyplývajících a touto Smlouvou neupravených bude řídit ustanoveními centrální smlouvy, v případě, že práva a povinnosti nebudou upravena v centrální smlouvě, tak příslušnými ustanoveními OZ a dalšími právními předpisy České republiky.

Článek 2. Definice pojmů

1. Informační systém operačního řízení Hasičského záchranného sboru České republiky (dále jen „**HZS ČR**“) byl na zakázku vyvinut RCS Kladno, s. r. o., IČO: 634 95 295 pro potřeby HZS ČR a skládá se z jednotlivých programových prostředků a modulů v licenčním užívání objednatele, které jsou podrobně vymezeny v Technických podmínkách tvořících přílohu č. 2 centrální smlouvy. Soubor programových prostředků a modulů v licenčním užívání objednatele se označuje jako „*aplikační programové vybavení HZS ČR*“ (dále jen „**APV**“).

2. **Servisní podporou APV** se pro účely této Smlouvy rozumí:

a) technická podpora:

- nepřetržitý proaktivní dohled v režimu 24/7/365 – rozumí se jím sledování a vyhodnocování událostí o chodu APV a řešení jeho případných poruch prostřednictvím vzdálené správy a telefonické konzultace z dohledového centra umístěného v sídle dodavatele;
- podpora provozu (ServiceDesk);
- vzdálená správa, lokalizace chyb a opravy APV prostřednictvím vzdálené správy;
- součinnost při odstraňování SW závad, resp. SW závad produktů, resp. jejich rozhraní třetích stran, které s provozem APV přímo souvisí;
- udržitelnost APV – bezplatné poskytování update modulů APV, které budou uvedeny na trh v době platnosti této Smlouvy, přizpůsobování APV platné a účinné právní úpravě (provádění změn na základě úpravy legislativy s výjimkou změn, které by vyvolaly zařazení APV mezi významné informační systémy nebo informační systém kritické infrastruktury ČR ve smyslu zákona o kybernetické bezpečnosti), udržování dokumentace v návaznosti na aktualizace APV, přístup k opravným balíčkům;
- konzultace, poradenství;
- preventivní činnost, údržba a profylaxe;
- zajištění podpory subsystému GIS;
- zajištění podpory ORACLE a aplikačních serverů.

b) jiná podpora:

- rozumí se jí Ad-hoc servisní zásahy v režimu 24/7/365 objednané centrálním zadavatelem nebo pověřujícím zadavatelem, budou využívány podle aktuálních potřeb centrálního zadavatele nebo pověřujícího zadavatele (servisním zásahem se rozumí práce technika HW/SW + doprava do místa zásahu a zpět) nad rámec technické podpory.

3. Servisní podpora APV je zabezpečována prostřednictvím zaměstnanců dodavatele zařazených v dohledovém centru, servisním týmu a samostatných servisních techniků. Technická podpora spočívající v zajištění podpory GIS subsystému a rozšíření supportu

ORACLE na celoroční nepřetržitý režim NBD bude zajišťována dodavatelem prostřednictvím poddodavatele.

4. Minimální požadavky na servisní podporu APV uvedenou v odst. 2 tohoto Článku jsou podrobně vymezeny v Technických podmínkách tvořících přílohu č. 2 centrální smlouvy.

5. **Chybou APV** se rozumí snížení kvality služeb (funkcionality) poskytovaných APV.

6. **Opravou APV** se rozumí změna konfigurace, aktualizace či jiná úprava již nainstalovaného APV, jenž vede k uvedení hardwarového nebo softwarového řešení do stavu před diagnostikováním chyby APV, která nebyla zapříčiněna funkcí či výměnou SW nebo HW bez předchozího souhlasu dodavatele.

7. **Servisní událostí** je reakce na chybu APV, která byla nahlášena dohledovému centru či zjištěna dohledovým centrem dodavatele nebo nahlášena přes ServiceDesk dodavatele s příznakem servisní událost.

Článek 3. Předmět plnění

1. Předmětem plnění této Smlouvy je řádné, včasné a kvalitní **poskytování servisní podpory APV** v rozsahu vymezeném v Článku 2. odst. 2 této Smlouvy dodavatelem pro objednatele **po dobu 48 měsíců** od data uvedeného v Článku 12. odst. 2 této Smlouvy. Objednatel se za to zavazuje zaplatit sjednanou cenu.

2. Objednatel povoluje fyzické propojení své datové sítě, prostřednictvím které je zabezpečen přenos signálů proaktivního dohledu a pomocí které dodavatel provádí úkony vzdálené správy s vnitřní sítí dodavatele. Fyzické propojení sítí objednatele a dodavatele je realizováno výhradně za účelem vnitřní potřeby dodavatele vedoucí ke zvyšování úrovně poskytovaných služeb objednateli. Dodavatel se zavazuje učinit taková bezpečnostní opatření, aby byl znemožněn přístup do takto propojené sítě objednatele neoprávněným osobám.

Článek 4.

1. Smluvní strany se dohodly, že si budou poskytovat vzájemnou součinnost nezbytnou k plnění této Smlouvy.

2. Osoby oprávněné jednat za objednatele ve věcech:

- **hlášení poruch APV:**

vedoucí oddělení KIS

vedoucí oddělení KOPIS

službu konající operační důstojníci

příslušníci oddělení KIS

- **požadavku na výjezd servisního technika dodavatele:**

vedoucí oddělení KIS
vedoucí oddělení KOPIS

- technických:

vedoucí oddělení KIS
vedoucí oddělení KOPIS
příslušníci oddělení KIS

- akceptačního protokolu

vedoucí oddělení KIS
vedoucí oddělení KOPIS

3. Osoby oprávněné jednat za dodavatele ve věcech:

- hlášení poruch APV:

- službu konající technik dohledového centra

- požadavku na výjezd servisního technika dodavatele:

- službu konající technik dohledového centra-
- vedoucí pracovník dohledového centra

- technických:

- vedoucí pracovník dohledového centra
- vedoucí oddělení vývoje

- akceptačního protokolu:

- vedoucí pracovník dohledového centra

Článek 5.

Nepřetržitý proaktivní dohled, pohotovostní služba, servisní zásah

1. Nepřetržitý proaktivní dohled nad provozem APV se poskytuje v režimu 24/7 prostřednictvím datového propojení do sítě operačního střediska či jiného místa určeného k provozování APV. Náklady na provoz datových linek mezi dohledovým centrem dodavatele a dohledovanými místy objednatele nejsou součástí plnění podle této Smlouvy.

2. Dodavatel se zavazuje upozorňovat objednatele písemně formou e-mailu včas na všechny předvídatelné hrozící vady spojené s fungováním APV či potenciální výpadky APV, jakož i poskytovat objednateli veškeré informace, které jsou pro plnění Smlouvy nezbytné.

3. Dodavatel se zavazuje upozornit bezodkladně objednatele na potenciální rizika vzniku škod a řádně a včas dle svých možností provést taková opatření, která riziko vzniku škod zcela vyloučí nebo sníží.

4. Dodavatel se zavazuje kontaktovat objednatele v případě nutnosti zásahu na APV. Dodavatel se zavazuje provádět práce na APV jen s předchozím souhlasem oprávněné osoby objednatele uvedené v Článku 4. odst. 2 této Smlouvy.

5. Hlášení servisní události dohledovému centru bude obsahovat zejména:

- podrobný popis chyby nebo jejích vnějších projevů,
- adresu místa poruchy,
- jméno a kontakt na osobu, která poruchu hlásí.

6. Reakce službu konajícího technika dohledového centra je stanovena v příloze č. 1 této Smlouvy.

7. Dohledové centrum dodavatele po převzetí hlášení poruchy zajistí zejména zaznamenání veškerých informací nutných pro další prošetření problému do **formuláře hlášení**, který obsahuje název, popis a místo vzniku události, unikátní číslo události, čas založení události, popis řešení s časovými údaji a jménem technika dohledového centra. Dohledové centrum dodavatele zpracuje každý pracovní den nejpozději do 8:00 hod. sumář servisních událostí, který obsahuje:

- přehled nevyřešených servisních událostí k okamžiku zpracování sumáře včetně informace o stavu jejich řešení,
- přehled servisních událostí vyřešených od okamžiku zpracování předchozího sumáře.

Sumář servisních událostí zašle dohledové centrum dodavatele neprodleně, nejpozději však do 1 hodiny po jeho zpracování, na e-mailovou adresu objednatele uvedenou v příloze č. 2 této Smlouvy.

8. Odstranění poruchy v souladu s odstavci 1. a 6. tohoto Článku zabezpečí dodavatel v souladu s přílohou č. 1 této Smlouvy, nebude-li dohodnuto mezi oprávněnou osobou objednatele a službu konajícího technika dohledového centra dodavatele jinak.

9. Dodavatel na základě této Smlouvy udržuje stálou pohotovostní službu proškoleného servisního technika pro výjezd na místo servisního zásahu.

10. Nástup servisního technika na místo servisního zásahu zajistí dodavatel v souladu s přílohou č. 1 této Smlouvy, nebude-li dohodnuto mezi oprávněnou osobou objednatele a službu konajícím technikem dohledového centra dodavatele jinak.

11. Dodavatel zajistí, aby servisní technik vstupující do objektů objednatele navštěvoval pouze určené prostory po nezbytně nutnou dobu, a v případě, že se jedná o prostor v režimu dle zákona č. 412/2005 Sb., o ochraně utajovaných informací a o bezpečnostní způsobilosti, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZOUI“) měl oprávnění k přístupu k utajované informaci příslušného stupně utajení dle ZOUI. Objednatel bude s dostatečným předstihem informován o této skutečnosti.

12. Hlášení poruchy dohledovému centru dodavatele lze provést prostřednictvím kontaktů uvedených v příloze č. 2 této Smlouvy.

13. Místem vyžadování výjezdu servisního technika ve smyslu této Smlouvy je dohledové centrum dodavatele. Vyžádání výjezdu servisního technika je požadováno výhradně formou písemné objednávky doručené na e-mail dohledového centra dodavatele uvedený v příloze č. 2 této Smlouvy.

14. Poskytování aktualizací modulů APV se provádí prostřednictvím webových stránek dodavatele, vzdáleným přístupem, případně specializovaným SW produktem dodaným dodavatelem.

15. Dodavatel zajistí aktualizace dokumentace v návaznosti na aktualizaci APV, nejpozději při nasazení nové verze APV.

16. Dodavatel bude trvale monitorovat funkčnost komunikace s jinými IS u HZS ČR (zejména s NIS IZS a TCTV 112) a dohledové centrum dodavatele bude spolupracovat s jinými dohledovými centry (zejména NIS IZS a TCTV 112) na odstraňování vad a nestandardních provozních stavů.

17. Dodavatel je povinen v případě zjištění chyby APV, která byla klasifikována jako chyba APV kritická nebo hlavní, neprodleně informovat objednatele o druhu, způsobu a předpokládané době odstranění chyby APV.

Článek 6.

Využívání centrálního servisního skladu

Objednatel má právo bezplatně využívat centrální servisní sklad zřízený na základě centrální smlouvy. Komponenty z centrálního servisního skladu se poskytují na nezbytně nutnou dobu maximálně však na dobu 2 měsíců. V případech zničení, poškození nebo ztráty zapůjčené komponenty způsobené zaviněným jednáním objednatele nese náklady na opravu případně náhradu komponenty objednatel. Náklady na opravu případně náhradu komponenty budou stanoveny dodavatelem s ohledem na stáří a opotřebení komponenty.

Článek 7.

Místo plnění Smlouvy

Místem plnění této Smlouvy jsou dle povahy plnění:

- a) objekty využívané objednatelem k provozování předmětného APV,
- b) mobilní technika požární ochrany, ke které přísluší hospodařit HZS ZLK, nebo
- c) sídlo dodavatele v případech, kdy nelze plnit dle bodů a) nebo b).

Článek 8.

Cena za poskytování servisní podpory APV a platební podmínky

1. Cena za předmět plnění této Smlouvy je stanovena v souladu s podmínkami uvedenými v centrální smlouvě, tzn., že cena za poskytování technické podpory a využívání centrálního servisního skladu v rozsahu vymezeném v Článku 2. odst. 2 písm. a) a b) této Smlouvy je za období 48 měsíců ode dne nabytí účinnosti této smlouvy stanovena ve výši:

Cena	Období	Poznámka
109 297,15 Kč	měsíčně	bez DPH
21%	měsíčně	sazba DPH
22 952,40 Kč	měsíčně	výše DPH
132 249,55 Kč	měsíčně	včetně DPH

6 347 978,40 Kč	celkem za dobu 48 měsíců	včetně DPH
-----------------	--------------------------	------------

2. V ceně uvedené v odst. 1 tohoto Článku nejsou zahrnuty náklady spojené s jinou podporou. Maximální ceny za využití této služby jsou stanoveny v příloze č. 3 centrální smlouvy.

3. Cena uvedená v odst. 1 tohoto Článku je konečná a zahrnuje všechny náklady a výdaje vzniklé dodavateli v souvislosti s plněním technické podpory a provozem a využíváním centrálního servisního skladu.

4. Platby za poskytovaný předmět plnění v rozsahu vymezeném v Článku 2. odst. 2 písm. a) a b) této Smlouvy budou prováděny měsíčně bezhotovostním platebním převodem na základě daňového dokladu (dále jen „**faktura**“) vystaveného dodavatelem do 14 kalendářních dnů od skončení příslušného fakturačního období (fakturační období začíná dnem nabytí účinnosti této smlouvy). Případný rozdíl v ceně za výše uvedený poskytovaný předmět plnění vzniklý zaokrouhlováním fakturovaných částek, bude zohledněn v poslední faktuře za období 48 měsíců tak, aby nebyla překročena celková cena za 48 měsíců uvedená v odst. 1 tohoto Článku.

5. Faktury musí obsahovat číslo jednacích této Smlouvy, všechny údaje uvedené v § 29 a násl. zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, a dále údaje uvedené v § 435 OZ.

6. Faktury jsou splatné do 30 kalendářních dnů ode dne jejich prokazatelného doručení objednateli na doručovací adresu uvedenou v záhlaví této Smlouvy na straně objednatele.

7. Faktura je považována za uhrazenou okamžikem odepsání příslušné finanční částky z účtu objednatele ve prospěch účtu dodavatele uvedeného v záhlaví této Smlouvy na straně dodavatele.

8. Faktury předložené v prosinci musí být doručeny objednateli nejpozději do 7. dne tohoto měsíce. Při doručení po tomto termínu nelze fakturu proplatit v daném roce a splatnost bude stanovena na 60 kalendářních dnů. V tomto případě se objednatel nedostává do prodlení a není povinen hradit smluvní ani zákonný úrok z prodlení ani strpět jiné právní dopady této skutečnosti. Dodavatel bere tuto skutečnost na vědomí.

9. Objednatel je oprávněn před uplynutím lhůty splatnosti faktury vrátit dodavateli bez zaplacení fakturu, která neobsahuje náležitosti stanovené touto Smlouvou nebo obecně závaznými právními předpisy, obsahuje jiné cenové údaje nebo jiný druh plnění než dohodnutý v této Smlouvě nebo budou-li tyto údaje uvedeny chybně, a to s uvedením důvodu vrácení. Dodavatel je povinen v případě vrácení faktury fakturu opravit nebo vyhotovit fakturu novou. Důvodným vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti. Nová lhůta v původní délce splatnosti běží znovu ode dne doručení opravené nebo nově vystavené faktury objednateli.

10. Smluvní strany se dohodly, že platba bude provedena v českých korunách (CZK). Pokud dodavatel nemá účet zřízený v peněžním ústavu na území České republiky, bankovní poplatky za zahraniční platbu jdou na vrub dodavatele.

11. Zálohové platby objednatel neposkytuje.

12. Dodavatel přiloží k faktuře **akceptační protokol**, který obsahuje:

- datum a čas odeslání jednotlivých sumářů chybových hlášení;
- seznam případných výluk plnění;
- přehled provedených servisních zásahů na APV objednatele;
- seznam poskytnutých aktualizací.

13. Jsou-li součástí fakturované částky také náklady spojené s jinou podporou je dodavatel povinen současně s fakturou doložit výkaz odpracovaných hodin, počet ujetých kilometrů a dodaných náhradních dílů nebo zboží. Originál odpracovaných hodin bude potvrzen objednatelem.

Článek 9. Práva duševního vlastnictví

1. Dodavatel se zavazuje, že při poskytování servisní podpory APV neporuší práva třetích osob, která těmto osobám mohou plynout z práv k duševnímu vlastnictví, zejména z autorských práv a práv průmyslového vlastnictví. Dodavatel se zavazuje, že objednateli uhradí veškeré náklady, výdaje a majetkovou i nemajetkovou újmu, které objednateli vzniknou v důsledku uplatnění práv třetích osob vůči objednateli v souvislosti porušením povinnosti dodavatele dle předchozí věty.

2. Bude-li výsledkem nebo součástí poskytované servisní podpory APV i dílo, které je předmětem autorských práv, práv souvisejících s právem autorským či předmětem práv pořizovatele k jím pořízené databázi, poskytuje dodavatel jako autor objednateli ode dne předání takového díla objednateli na neomezenou dobu pro území celého světa, nevýhradní licenci k užití díla všemi způsoby užití v neomezeném rozsahu, přičemž výše odměny za poskytnutí licence je již zahrnuta v ceně za poskytování servisní podpory APV. Objednatel je zároveň oprávněn upravit či jinak měnit dílo, jeho název, spojit dílo s jiným dílem či zařadit díla do díla souborného. Objednatel může výše uvedenou licenci poskytnout jako podlicenci nebo postoupit třetím osobám dle výběru objednatele, přičemž dodavatel s tímto výslovně předem souhlasí. Objednatel není povinen licenci využít.

3. Bude-li výsledkem nebo součástí poskytovaných služeb i zaměstnanecké či kolektivní dílo, které je předmětem autorských práv, práv souvisejících s právem autorským či práv pořizovatele k jím pořízené databázi, postupuje dodavatel jako zaměstnavatel či osoba, z jejíhož podnětu a pod jejímž vedením je dílo vytvářeno a pod jejímž jménem je dílo uváděno na veřejnost, ke dni převzetí takového díla právo výkonu majetkových práv autora k dílu na objednatele, přičemž výše odměny za postoupení je již zahrnuta v ceně za poskytování servisní podpory APV. Dodavatel prohlašuje, že autor svolil i ke zveřejnění, k úpravám, zpracování včetně překladu, spojení s jiným dílem, zařazení do díla souborného, k dokončení svého zaměstnaneckého díla, jakož i k tomu, aby dodavatel uváděl zaměstnanecké dílo na veřejnost pod svým jménem, že autor výslovně souhlasil s dalším

postoupením výkonu těchto práv na objednatele a z objednatele na třetí osoby. Dodavatel prohlašuje, že všem autorům poskytl dostatečnou přiměřenou odměnu a že všechny závazky poskytovatele vůči autorovi jsou vypořádány.

4. Dodavatel výslovně prohlašuje, že je plně oprávněn disponovat právy k duševnímu vlastnictví včetně výše uvedených autorských práv, a zavazuje se za tímto účelem zajistit řádné a nerušené užívání díla objednatelem, včetně případného zajištění dalších souhlasů a licencí od autorů děl v souladu s autorským zákonem, popř. od vlastníků jiných práv duševního vlastnictví v souladu s právními předpisy. Dodavatel se zavazuje, že objednateli uhradí veškeré náklady, výdaje, škody a majetkovou i nemajetkovou újmu, které objednateli vzniknou v důsledku toho, že objednatel nemohl dílo užívat řádně a nerušeně.

Článek 10. Sankce

1. V případě dodavatelem zaviněného prodlení s plněním závazku podle této Smlouvy kromě technické podpory (viz. Článek 2. odst. 2 písm. a) této Smlouvy) a povinností podle ostatních ustanovení této Smlouvy, které mají stanoveny zvláštní sankce v tomto Článku, je dodavatel povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu za každý i započatý den prodlení ve výši 10 000 Kč do 30 dnů po doručení písemné výzvy objednatelem dodavateli.

2. V případě zaviněného prodlení dodavatele v plnění technické podpory spočívajícího v nedodržení stanovené lhůty pro reakci chyb APV (viz. příloha č. 1 této Smlouvy) je dodavatel povinen zaplatit objednateli za každé jednotlivé porušení povinnosti smluvní pokutu z fakturované částky za příslušné fakturované období:

- a) 5% v případě chyby APV kategorie M3;
- b) 10% v případě chyby APV kategorie M2;
- c) 15% v případě chyby APV kategorie M1.

3. Pokud dodavatel způsobí prokazatelně svou činností na APV vady, odstraní tyto na své náklady do 3 pracovních dnů od oznámení objednatele. Dodavatel je povinen uhradit smluvní pokutu ve výši 10 000,- Kč za každý, byť i započatý den prodlení s odstraněním vady.

4. Pokud dodavatel nesplní povinnost podle Článku 5. odst. 4 této Smlouvy je povinen uhradit smluvní pokutu ve výši 10 000,- Kč za každé jednotlivé porušení.

5. Pokud dodavatel nesplní povinnost podle Článku 5. odst. 7 této Smlouvy je povinen uhradit smluvní pokutu ve výši 5 000,- Kč za každé jednotlivé porušení.

6. Pokud dodavatel nesplní povinnost podle Článku 5. odst. 15 této Smlouvy je povinen uhradit smluvní pokutu ve výši 10 000,- Kč za každé jednotlivé porušení.

7. Pokud dodavatel nesplní povinnost podle Článku 5. odst. 17 této Smlouvy je povinen uhradit smluvní pokutu ve výši 5 000,- Kč za každé jednotlivé porušení.

8. V případě prodlení se zaplacením fakturované částky je objednatel povinen zaplatit dodavateli úrok z prodlení ve výši 0,05 % z fakturované částky včetně DPH za každý, byť i započatý kalendářní den prodlení.

9. V případě porušení povinností podle Článku 11. této Smlouvy je ta smluvní strana, která povinnost poruší povinna zaplatit druhé smluvní straně smluvní pokutu ve výši 100 000,- Kč za každé jednotlivé porušení povinnosti.

10. Smluvní pokuty se nezapočítávají na náhradu případně vzniklé škody, kterou lze vymáhat samostatně.

11. Sankce sjednané touto smlouvou zaplatí povinná strana nezávisle na tom, zda a v jaké výši vznikne druhé smluvní straně škoda, kterou lze vymáhat samostatně.

Článek 11.

Povinnost mlčenlivosti a důvěrnost informací

1. Smluvní strany se zavazují zachovat mlčenlivost o skutečnostech a informacích, které označí jako důvěrné dle § 1730 OZ a to až do doby, kdy se tyto informace stanou obecně známými za předpokladu, že se tak nestane porušením povinnosti mlčenlivosti. Smluvní strany se zavazují, že informace označené jako důvěrné jiným subjektům nesdělí, nezpřístupní, ani nevyužijí pro sebe nebo pro jinou osobu. Poškozená smluvní strana má právo na náhradu škody, která jí takovýmto jednáním druhé smluvní strany vznikne.

2. Povinnost zachovávat mlčenlivost podle odst. 1 tohoto Článku se nevztahuje na informace, které:

- a) mohou být zveřejněny v souladu s touto Smlouvou;
- b) byly zveřejněny na základě písemného souhlasu obou smluvních stran;
- c) jsou všeobecně známé, jsou veřejně přístupné nebo byly zveřejněny jinak, než následkem zanedbání povinnosti jedné ze smluvních stran;
- d) byly poskytnuty v souladu s právním řádem České republiky.

3. Dodavatel se zavazuje zachovávat ve vztahu ke třetím osobám mlčenlivost o informacích, které při plnění této Smlouvy získá od objednatele nebo o zástupci objednatele nebo jeho zaměstnancích a spolupracovnících, a nesmí je zpřístupnit bez písemného souhlasu objednatele žádné třetí osobě ani je použít v rozporu s účelem této Smlouvy, s výjimkou informací uvedených v odst. 2 tohoto Článku.

4. Dodavatel je povinen zavázat povinností mlčenlivosti podle odst. 3 tohoto Článku všechny osoby, které se budou podílet na poskytování servisní podpory APV zástupci objednatele podle této Smlouvy.

5. Za porušení povinnosti mlčenlivosti osobami, které se budou podílet na poskytování servisní podpory APV podle této Smlouvy, odpovídá dodavatel, jako by povinnost porušil sám.

6. Povinnost mlčenlivosti trvá i po skončení účinnosti této Smlouvy.

Článek 12. Vznik, trvání a ukončení Smlouvy

1. Smlouva je platná dnem připojení platného uznávaného elektronického podpisu podle zákona č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů, oběma smluvními stranami do této Smlouvy a všech jejích jednotlivých příloh, nejsou-li součástí jediného elektronického dokumentu (tj. všech samostatných souborů tvořících v souhrnu Smlouvu).

2. Tato Smlouva nabývá účinnosti dnem 1. 11. 2021, ne však dříve než v den jejího zveřejnění v registru smluv v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů. Dodavatel bez jakýchkoliv výhrad souhlasí se zveřejněním své identifikace a dalších údajů uvedených ve Smlouvě v registru smluv, v monitorovacím systému, na profilu objednatele a jeho webových stránkách. Osobní údaje smluvních stran před odesláním budou anonymizovány v souladu se zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů. Zveřejnění této Smlouvy zajistí zástupce objednatelů.

3. Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou a skončí uplynutím 48 měsíců od data uvedeného v odst. 2 tohoto Článku.

4. Změny nebo doplnění této Smlouvy mohou sjednávat pouze osoby k tomu oprávněné. Všechny změny nebo doplnění Smlouvy jsou platné pouze v podobě písemných vzestupně číslovaných dodatků ke Smlouvě podepsaných osobami k tomu oprávněnými.

5. Smlouva může být předčasně ukončena písemnou dohodou obou smluvních stran, odstoupením jedné ze smluvních stran nebo výpovědí.

6. Odstoupit od této Smlouvy lze pouze z důvodů v této Smlouvě uvedených. Objednatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy pokud,

- a) vůči majetku dodavatele probíhá insolvenční řízení, v němž bylo vydáno rozhodnutí o úpadku, pokud to právní předpisy umožňují;
- b) insolvenční návrh na dodavatele byl zamítnut proto, že majetek dodavatele nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení;
- c) dodavatel vstoupí do likvidace.

7. Dodavatel je oprávněn od Smlouvy odstoupit, pokud bude objednatel v prodlení s úhradou faktury podle Článku 8. odst. 6 nebo 8 této Smlouvy delším než 60 kalendářních dnů od data její splatnosti.

8. Oznámení o odstoupení od Smlouvy musí být učiněno písemně a doručeno druhé smluvní straně. Odstoupením od Smlouvy není dotčen případný nárok na náhradu škody ani úhradu smluvních pokut.

9. Obě smluvní strany jsou oprávněny tuto Smlouvu ukončit výpovědí bez udání důvodu s 12 měsíční výpovědní lhůtou, která počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena.

10. Smluvní strany berou na vědomí, že po ukončení Smlouvy jsou povinny plnit své povinnosti pro ně vyplývající z Článku 11. této Smlouvy. Rovněž ta ustanovení Smlouvy, která z povahy věci přesahují účinnost Smlouvy, zůstávají nedotčená až do jejich naplnění.

11. Smluvní strany se zavazují vzájemně vyrovnat své závazky a pohledávky do 40 dnů od ukončení této Smlouvy.

Článek 13. Závěrečná ustanovení

1. Ve věcech touto Smlouvou neupravených se smluvní strany řídí právním řádem České republiky.

2. Smluvní strany jsou povinny bez zbytečného odkladu oznámit druhé Smluvní straně změnu základních identifikačních údajů uvedených v záhlaví této Smlouvy.

3. Dodavatel je povinen dokumenty související s poskytováním předmětu Smlouvy podle této Smlouvy uchovávat nejméně po dobu deseti (10) let od konce účetního období, ve kterém došlo k zaplacení posledního zdanitelného plnění podle této Smlouvy, a to zejména pro účely kontroly oprávněnými kontrolními orgány.

4. Dodavatel je povinen umožnit kontrolu dokumentů souvisejících s poskytováním předmětu podle této Smlouvy ze strany zástupce objednatelů, objednatele a jiných orgánů oprávněných k provádění kontroly, a to zejména ze strany Ministerstva vnitra ČR, Ministerstva financí ČR a případně dalších orgánů oprávněných k výkonu kontroly a ze strany třetích osob, které tyto orgány ke kontrole pověří nebo zmocní.

5. Dodavatel je 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), osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou služeb z veřejných výdajů.

6. Dodavatel je povinen upozornit objednatele písemně na existující či hrozící střet zájmů bezodkladně poté, co střet zájmů vznikne nebo vyjde najevo, pokud dodavatel i při vynaložení veškeré odborné péče nemohl střet zájmů zjistit před uzavřením této Smlouvy.

7. Dodavatel není bez předchozího písemného souhlasu objednatele oprávněn postoupit práva a povinnosti z této Smlouvy na třetí osobu.

8. Dodavatel podpisem této Smlouvy uděluje souhlas se zpracováním údajů uvedených v této Smlouvě a to po dobu její platnosti a po dobu stanovenou pro archivaci. Dodavatel bez jakýchkoliv výhrad souhlasí se zveřejněním své identifikace a dalších údajů uvedených ve Smlouvě včetně ceny.

9. Smluvní strany se zavázaly řešit spory nejprve smírně. Nebude-li smírného řešení dosaženo, budou spory řešeny v soudním řízení. Veškeré spory vzniklé z této smlouvy se řídí platným českým právem.

10. Smluvní strany prohlašují, že Smlouva nebyla uzavřena v tísní ani za jednostranně nevýhodných podmínek, s ustanoveními této Smlouvy souhlasí.

11. Nedílnou součástí této smlouvy tvoří přílohy:

- č. 1 kategorie chyb APV, metriky služby poskytování dohledu a servisu v místě hlášené závady,
- č. 2 kontaktní údaje dodavatele a objednatele.

12. Smlouva je vyhotovena v elektronické podobě, přičemž obě smluvní strany obdrží její elektronický originál.

NA DŮKAZ SVÉHO SOUHLASU S OBSAHEM TÉTO SMLOUVY K NÍ SMLUVNÍ STRANY PŘIPOJILY SVÉ UZNÁVANÉ ELEKTRONICKÉ PODPISY PODLE ZÁKONA Č. 297/2016 SB., O SLUŽBÁCH VYTVÁŘEJÍCÍCH DŮVĚRU PRO ELEKTRONICKÉ TRANSAKCE, VE ZNĚNÍ POZDĚJŠÍCH PŘEDPISŮ:

Za objednatele:

Za dodavatele:



		M1	M2	M3	M4	M5	M6
		Lokalizace chyby a identifikace příčiny	Servisní zásah dohledového centra prostřednictvím nástrojů vzdálené správy	Servisní zásah v místě vzniku	Odstranění závady (mimo GIS a ORACLE)	Odstranění závady ORACLE	Odstranění závady GIS
Kategorie Chyby	Popis Chyby	Do X hod od nahlášení nebo zjištění dohledovým centrem	Zahájení neprodleně po lokalizaci chyby a identifikaci příčiny nejpozději však do X h od splnění M1	Výjezd servisního technika se uskuteční po ohlášení chyby a identifikaci nutnosti servisního zásahu v místě vzniku a bude organizován tak, aby zahájení prací v místě vzniku bylo nejpozději do XX h po ohlášení chyby nebo zjištění prostředky dohledu a to za podmínky odsouhlasení servisního zásahu ze strany postiženého zadavatele.	Oprava, výměna a nastavení (zprovoznění), nebo zabezpečení provozu systému náhradním způsobem, se zaručenou dobou odstranění poruchy do XX hodin od lokalizace a identifikace chyby ve smyslu metriky M1.	Oprava, reinstalace, nastavení (zprovoznění), se zaručenou dobou zahájení prací na odstraňování poruchy XXX po lokalizaci a identifikaci chyby ve smyslu metriky M1.	
Kritická	Závažná porucha kvality služeb hlavních centrálních procesů nebo jejich úplný výpadek u jednotlivých zadavatelů, přičemž tyto poruchy resp. výpadky nelze eliminovat jiným způsobem.	30 minut	1 hod	24 hod	48 hod	následující pracovní den	bez zbytečného odkladu

Hlavní	Závažná porucha kvality služeb vedlejších centrálních procesů nebo jejich úplný výpadek nebo úplný resp. částečný výpadek decentralizovaných procesů a nástrojů s více instancemi u jednotlivých zadavatelů, přičemž tyto poruchy resp. výpadky lze eliminovat jiným způsobem.	2 hod	4 hod	48 hod	96 hod	Dohodou	bez zbytečného odkladu
Vedlejší	Běžná porucha nebo částečný výpadek funkce decentralizovaných procesů a nástrojů s více instancemi u jednotlivých zadavatelů. Nalezení rozporu mezi deklarovanou a skutečnou funkcionalitou APV.	Lhůta se stanoví dohodou s oprávněnou osobou jednotlivých zadavatelů	Lhůta se stanoví dohodou s oprávněnou osobou jednotlivých zadavatelů	Lhůta se stanoví dohodou s oprávněnou osobou jednotlivých zadavatelů	Lhůta se stanoví dohodou s oprávněnou osobou jednotlivých zadavatelů	Lhůta se stanoví dohodou s oprávněnou osobou jednotlivých zadavatelů	bez zbytečného odkladu

Příloha č. 2 k Prováděcí smlouvě o poskytnutí servisních služeb pro HZS Zlínského kraje

1. Kontakty dodavatele

1.1. ServiceDesk [\[redacted\]](#),

1.2. Emailová adresa [redacted],

1.3. Dohledové centrum dodavatel:

- tel. č. [redacted]
- MPLS [redacted]
- V případě poruchy výše uvedených tlf. linek bude pro hlášení poruch tel. č. [redacted]
- Hovory na těchto linkách jsou dodavatelem nahrávány. Objednatel se zavazuje s touto skutečností seznámit své zaměstnance.
- fax [redacted]

2. Kontakty objednatele

2.1. E-mailová adresa: [redacted]

2.2. KOPIS HZS ZLK

- tel. č. [redacted]
- [redacted]