




## Servisní smlouva




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

Číslo smlouvy Objednatele: 211/2023/IZS a OŘ

Smluvní strany:

**Objednatel:** Hasičský záchranný sbor Karlovarského kraje  
Sídlo: Závodní 205/70, 36006 Karlovy Vary  
Korespondenční adresa: Závodní 205/70, 36006 Karlovy Vary  
IČO: 70883611  
DIČ: CZ70883611, není plátce DPH  
jednající: Plk. Ing. Oldřich Volf, Ph. D., MBA, ředitel Hasičského záchranného sboru Karlovarského kraje  
Bankovní spojení: Česká národní banka  
Číslo účtu: 1247881/0710  
Kontaktní osoba:   
tel./fax kontaktní osoby:   
e-mail:   
ID datové schránky: xknfaa7s  
(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: 29254191  
DIČ: CZ29254191  
Obchodní rejstřík: Krajský soud v Brně, oddíl C, vložka 68585  
jednající: Ing. Boris Procházka, jednatel  
Bankovní spojení: ČSOB  
Číslo účtu: 270682726/0300  
Kontaktní osoba:   
tel./fax kontaktní osoby:   
e-mail:   
ID datové schránky: anewchm

(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:

Je-li v této smlouvě pojednáváno o Díle, je tím míněn předmět plnění dle dodávky „Nákup SW navigačního systému, integrace SW navigačního systému do systému IS OŘ, dodávka HW (GPS navigací, tablety)“ ze dne 1. 12. 2015 (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 zahrnující zejména:

- a) Zajišťování dodávek následujících produktů:
  - a. GINA TABLET (v 5.1.6 nebo vyšší)
  - b. GINA NEXT-GEN TABLET (v 1.2.0 nebo vyšší)
  - c. GINA SERVER (v 2.19 nebo vyšší)
  - d. GINA SMART (v 3.0.0 nebo vyšší)
  - e. GINA HUB
  - f. GINA LOKATOR
- b) Zajištění dodávek servisních produktů
  - a. Nástroj pro správu nastavení produktů
  - b. Nástroj pro tiskového mluvčího
  - c. Nástroj pro správu datového skladu
  - d. Nástroj pro administraci
  - e. Profilační nástroj pro měření odezvy systému
- c) Pravidelnou údržbu zahrnující adaptace softwarového produktu na nové verze
  - a. GINA NEXT-GEN TABLET na nové verze operačního systému Android
  - b. GINA SERVER na poslední bezpečnostní aktualizace Windows server
  - c. Nutné úpravy na rozhraní RCS Kladno, kterou vedou k zajištění běhu
- d) Servisní (technickou) podporu dodaného Díla – detailní popis služeb je uveden v Příloze č. 1 této Smlouvy. Servisní (technická) podpora je zajišťována pro až 100 produktů GINA TABLET nebo GINA NEXT-GEN TABLET nebo GINA SMART nebo GINA HUB v libovolné kombinaci a až dalších 10 produktů GINA SMART nebo GINA HUB.
- e) Konzultační podporu k Dílu na telefonní lince  a přes e-mail 
- f) 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“).

1.2 Plnění dle této smlouvy bude poskytováno po dobu 12 měsíců, přičemž bude zahájeno ode dne 1. 12. 2023.

- 1.3 Místem plnění jsou veškerá pracoviště Hasičského záchranného sboru Karlovarského kraje.

## 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 nahlašování 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.

- 2.5 Poskytovatel zajistí Objednateli přístup k nahlášeným servisním zásahům (aktuálně nahlášené, již vyřešené) včetně základního popisu.
- 2.6 Poskytovatel bude Objednateli zasílat alespoň čtyřikrát ročně plánovaný produktový vývoj (product road map).

### 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 **525 200 Kč bez DPH** (slovy: pětsetdvacetpětisícdvěstě korun českých), samostatná výše DPH 110 292 Kč, cena **včetně DPH 635 492,- Kč**.
- 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 provádění odborných činností vztahující se k Dílu dle čl. I. této smlouvy 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. Cena za plnění dle této smlouvy bude uhrazena jednorázově, za celých 12 servisních měsíců. Poskytovatel vystaví fakturu do 15 dnů ode dne zahájení servisního plnění.
- 3.4. Faktura vystavená Poskytovatelem je splatná do 30 kalendářních dnů od jejího doručení Objednateli.
- 3.5. Faktury adresované Objednateli musí být vystavovány v souladu s požadavky právních předpisů na daňové doklady – zejména se jedná o ustanovení § 11 zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, a dle ustanovení § 435 občanského zákoníku. 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 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: [REDACTED]  
[REDACTED]  
Pověřenými osobami Objednatele ve věcech technických je: [REDACTED]  
[REDACTED]  
Pověřenou osobou Poskytovatele ve věcech smluvních je: [REDACTED]  
[REDACTED]  
Pověřenými osobami Poskytovatele ve věcech technických je [REDACTED]  
[REDACTED]  
Kontakt na servis Poskytovatele:  
e-mail: [REDACTED]

## 6. Odstoupení od smlouvy

- 6.1 Odstoupení od této smlouvy je možné v souladu s ustanovením § 2001 a násl. občanského zákoníku.
- 6.2 Od smlouvy lze odstoupit, pokud dojde k podstatnému porušení smluvních povinností kteroukoliv ze smluvních stran. Odstoupení musí být písemné a je účinné dnem jeho doručení druhé smluvní straně.
- 6.3 Za podstatné porušení této smlouvy ze strany Poskytovatele se považuje zejména:  
a) pokud Poskytovatel nezačne odbornou činnost vztahující se k Dílu, včetně servisní (technické) podpory ve smyslu Článku 1 této smlouvy,

- b) pokud Poskytovatel ani v dodatečně stanovené přiměřené lhůtě neodstraní vady vzniklé vadnou realizací odborné činnosti vztahující se k Dílu, včetně servisní (technické) podpory ve smyslu Článku 1 této smlouvy, nebo nepřestane tyto činnosti provádět nevhodným způsobem, ačkoli byl na to Objednatelem upozorněn,
  - c) pokud vůči Poskytovateli bylo zahájeno insolvenční řízení,
  - d) insolvenční návrh na Poskytovatele byl zamítnut proto, že jeho majetek nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení,
  - e) Poskytovatel vstoupí do likvidace.
- 6.4 Za podstatné porušení smlouvy ze strany Objednatele se považuje zejména:
- a) prodlení Objednatele s úhradou faktury po dobu delší než 60 kalendářních dnů,
  - b) pokud Objednatel nezajistí podmínky pro řádné předání Díla nebo pro výkon činnosti Poskytovatele spojený s odborným provedením Díla v místě plnění a tuto skutečnost nenapraví ani po písemném upozornění v dodatečně stanovené přiměřené lhůtě.
- 6.5 V případě oprávněného odstoupení kterékoliv ze smluvních stran od této smlouvy jsou smluvní strany povinny vypořádat vzájemné závazky z plnění nejpozději do jednoho měsíce ode dne ukončení této smlouvy. Odstoupení od smlouvy se nedotýká zejména nároku na náhradu škody a na zaplacení smluvní pokuty nebo úroku z prodlení.

## **7. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

- 7.1 Plnění dle této smlouvy bude poskytováno od 1. 12. 2023 do 30. 11. 2024, přičemž bude zahájeno ode dne účinnosti této smlouvy. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího uzavření a účinnosti dnem jejího uveřejnění dle zákona 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 avšak s výjimkou ujednání dle tohoto odstavce, který nabývá účinnosti dnem uzavření této smlouvy. Smluvní strany se dohodly, že uveřejnění této smlouvy v registru smluv dle zákona 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, zajistí na své náklady Objednatel.
- 7.2 Tuto smlouvu lze měnit pouze písemnou formou a to na základě písemných dodatků, které budou číslovány vzestupně počínaje číslem 1.
- 7.3 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.

7.4 Smluvní strany výslovně souhlasí s uveřejněním této smlouvy v plném znění s výjimkou osobních údajů ve smyslu § 4 písm. a) zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů. Smluvní strany uzavírají tuto smlouvu v souladu se zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů a podle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení 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.

7.5 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.

7.6 Tato smlouva je vyhotovena v elektronické podobě. Smluvní strana podepisující tuto smlouvu jako druhá v pořadí je povinna prokazatelně doručit podepsanou smlouvu druhé smluvní straně.

7.7 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 článcích této smlouvy připojují pověření zástupci obou smluvních stran své vlastnoruční podpisy.

#### **Příloha:** Příloha č. 1: Servisní podmínky

Objednatel:  
V Karlových Varech

Ing. Oldřich  
Volf, Ph.D., MBA

Digitálně podepsal Ing.  
Oldřich Volf, Ph.D., MBA  
Datum: 2023.11.21  
15:24:55 +01'00'

---

**HZS Karlovarského kraje**  
plk. Ing. Oldřich Volf, Ph. D., MBA  
ředitel HZS Karlovarského kraje

Poskytovatel:  
V Brně

Ing. Boris  
Procházka

Digitally signed by  
Ing. Boris  
Procházka  
Date: 2023.11.21  
10:12:42 +01'00'

---

**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 zahájení incidentu řešením Poskytovatelem.
Doba vyřešení (Vyřešení)	Doba vyřešení incidentu a předání 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:

- s kontaktním emailem: 
- s kontaktním telefonním číslem: 

## 1 Kategorizace incidentů

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

Kategorie	Popis
<b>A</b> (Kritická)	Vada kategorie A/Kritická znamená nejzávažnější vadu, která se projevuje tím, že: <ul style="list-style-type: none"><li>• Dochází k zásadnímu omezení nebo zastavení nejdůležitějších obchodních procesů Objednatele nebo</li><li>• Předmět plnění nebo jeho podstatná část je zcela nefunkční a Objednatel nemůže předmět plnění nebo jeho podstatnou část užívat.</li></ul>
<b>B</b> (Nekritická)	Vada kategorie B/Nekritická znamená vadu, která se projevuje tím, že: <ul style="list-style-type: none"><li>• Užívání nebo funkčnost předmětu plnění je vadou významně omezeno a dochází tak k významnému zpomalení obchodních procesů Objednatele.</li></ul>
<b>C</b> (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.
<b>REQ</b>	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
<b>Maximální doba</b>	8 hodin	24 hodin	1 prac. den	5 prac. dnů	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.