




Servisní smlouva

uzavřená dle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších právních předpisů, (dále jen „občanský zákoník“), kterou uzavřely níže uvedené smluvní strany


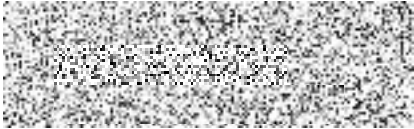


Číslo smlouvy Objednatele: HSAA-10338-8/PRVZ-2023
Číslo smlouvy Poskytovatele: GINAHZSCRPHA20231205

Česká republika – Hasičský záchranný sbor hlavního města Prahy

Sídlo: Sokolská 62, 121 24 Praha 2
IČO: 70886288
Jednající: brig. gen. Ing. Luděk Prudil, ředitel
Id datové schránky: jm9aa6j
Bankovní spojení: Česká národní banka, Na Příkopě 864/28, Praha 1
Číslo účtu: 8107881/0710
Kontaktní osoba: 
tel: 
e-mail: 
(dále jen „Objednatel“)

a

GINA Software s.r.o.

Sídlo: Purkyňova 649/127, Medlánky, 612 00 Brno
IČO: 29254191
DIČ: CZ29254191
Obchodní rejstřík: Krajský soud v Brně, oddíl C, vložka 68585
jednající: 
ID datové schránky: ahewcnm
Bankovní spojení: ČSOB, a.s.
Číslo účtu: 270682726/0300
Kontaktní osoba: 
tel: 
e-mail: 
(dále jen „Poskytovatel“) na straně druhé

(dále společně jen jako „smluvní strany“)



PREAMBULE – PŘEDMĚT PLNĚNÍ

Předmětem plnění je servisní podpora na systém Navigace a sledování polohy (NaS) zahrnující poskytnutí licencí pro serverovou část, navigační software a webový přístup do aplikace pro řídicí pracovníky pod dobu sjednané servisní podpory, a dalších minimálně dle specifikace technických požadavků vysoutěžených zakázkou ze dne 6.12.2023 zveřejněnou pod spisovou značkou HSAA-10338/2023 a systémovým číslem NEN: N006/23/V00031932)“ (dále také „Služby“).

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

1. PŘEDMĚT PLNĚNÍ, DOBA A MÍSTO PLNĚNÍ

1.1 Poskytovatel se zavazuje za podmínek uvedených v této smlouvě provádět pro Objednatele níže uvedené odborné činnosti vztahující se k předmětu plnění, které zahrnují zejména:

- a) Zajišťování dodávek následujících produktů:
 - a. GINA NEXT-GEN TABLET (v 1.4.0 nebo vyšší)
 - b. GINA SERVER (v 3.3 nebo vyšší)
 - c. GINA HUB (v 1.0.0 nebo vyšší)
- 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. GINA HUB na poslední bezpečnostní aktualizace Windows server
 - d. Nutné úpravy na rozhraní RCS Kladno, kterou vedou k zajištění běhu
- d) Servisní (technickou) podporu dodaného Předmětu plnění
 - a. Detailní popis služeb je uveden v Příloze č. 1 této Smlouvy
 - b. Konzultační podporu k Dílu na telefonní lince  a přes e-mail 
 - c. 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. ledna 2024**.

1.3 Místem plnění jsou **stanice HZS hl. m. Prahy**.


2. SERVISNÍ 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 zásah může být prováděn vzdáleně správou nebo přímo příjezdem pracovníka Poskytovatele k Objednateli. Servisní 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 incidentu od jeho vytvoření Objednatelem v systému ServiceDesk Poskytovatele. 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 incidentů a jejich řešení prostřednictvím **Servisních zásahů**:
- 2.4.1 Incident s požadavkem na Servisní zásah je nahlášen Objednatelem do systému ServiceDesk pomocí těchto komunikačních nástrojů:
- Email: [REDACTED]
Telefon: [REDACTED]
- 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 incidentu řešení.
- 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 předmět plnění dle této smlouvy činí **169 000 Kč bez DPH** (slovy: sto šedesát devět tisíc korun českých), samostatná výše DPH 35 490 Kč, **cena včetně DPH 204 490 Kč**, (slovy: dvě stě čtyři tisíc čtyři sta devadesát korun českých).

- 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, 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 celých 12 servisních měsíců. Poskytovatel vystaví fakturu v období 1.11.-10.12.2024.
- 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. Faktura (daňový doklad) vystavená poskytovatelem musí obsahovat náležitosti dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen “ZDPH”), § 435 občanského zákoníku, evidenční číslo smlouvy objednatele HSAA-10338/2023, systémové číslo z Národního elektronického nástroje (NEN);, a dále vyčíslení zvlášť kupní ceny zboží bez DPH, zvlášť DPH a celkovou kupní cenu zboží včetně DPH.
- 3.5. Faktury je možné objednateli zasílat:
- a) v elektronické podobě do datové schránky IDDS: jm9aa6j nebo na níže uvedenou e-mailovou adresu, ve formátech: formát ISDOCx, UBL 2.1 ISO/IEC 19845:2015, UN/CEFACT CII, formát PDF/A nebo PDF.
- b) v listinné podobě prostřednictvím podatelny v sídle objednatele.
- 3.6. E-mailová adresa objednatele pro příjem faktur(y) v elektronické podobě dle odst. 5, písm. a) tohoto článku je: epodatelna@aak.izscr.cz. E-mailová adresa poskytovatele pro odeslání faktur(y) v elektronické podobě je: . Poskytovatel bere na vědomí, že faktura bez zaručeného elektronického podpisu zasláná z jiné e-mailové adresy než výše uvedené, bude objednatelům vrácena.
- 3.7 Faktura vystavená Poskytovatelem je splatná do 30 kalendářních dnů od jejího doručení Objednateli.
- 3.8 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 Služeb. 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.
- 3.9 V případě, že faktura bude uhrazena opožděně prokazatelně z důvodů na straně banky, není Objednatel po tuto dobu v prodlení s placením faktury.

- 3.10 Zálohové platby Objednatel neposkytuje a Poskytovatel prohlašuje, že zálohové platby v souvislosti s plněním nežádá a žádat nebude.
- 3.11 Poskytovatel není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu Objednatele provádět jakékoli zápočty svých pohledávek vůči Objednateli proti jakýmkoli pohledávkám Objednatele za Poskytovatelem, ani postupovat jakákoli svoje práva a pohledávky vůči Objednateli na jakoukoli třetí osobu.
- 3.12 Smluvní strany se dohodly a činí nesporným, že Objednatel je oprávněn provést zajišťovací úhradu daně z přidané hodnoty ve smyslu § 109a ZDPH, jestliže se Poskytovatel stane ke dni uskutečnitelného zdanitelného plnění nespolehlivým plátcem daně ve smyslu § 106a ZDPH. Úhradou DPH na účet příslušného finančního úřadu se pohledávka Poskytovatele vůči Objednateli v částce uhrazené DPH považuje bez ohledu na další smluvní ujednání za uhrazenou.

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 Objednatel je oprávněn vedle smluvní pokuty požadovat náhradu škody způsobené porušením příslušné povinnosti v plné výši. Objednatel je oprávněn započíst veškeré své splatné pohledávky vůči Poskytovateli vyplývající z nároku Objednatele na uhrazení smluvních pokut či náhrad škod proti pohledávkám Poskytovatele vůči Objednateli vyplývajícím z nároku Poskytovatele na zaplacení ceny za Služby. Není-li započtení podle předchozí věty možné, jsou smluvní pokuty splatné do 30 kalendářních dnů od doručení výzvy k zaplacení smluvní pokuty Objednatelem Poskytovateli.
- 4.6 Smluvní strany odchýlně od ustanovení § 2050 občanského zákoníku sjednaly, že zaplacením či odčiněním jakékoli smluvní pokuty podle této smlouvy není dotčena povinnost Poskytovatele nahradit Objednateli v plné výši též škodu či jinou újmu

vzniklou porušením povinnosti, na kterou se smluvní pokuta vztahuje. Závazek splnit povinnost, jejíž plnění je zajištěno smluvní pokutou, po jejím zaplacení nezaniká.

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. Objednatel je povinen takovému požadavku vyhovět.
- 5.5 Objednatel se zavazuje, že vyvine úsilí k zajištění vzdáleného přístupu Poskytovateli k serverům infrastruktury Objednatele 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 Poskytovatel 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), ve znění pozdějších předpisů, osobou povinou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou zboží nebo služeb z veřejných výdajů.
- 5.9 Poskytovatel je povinen upozornit Objednatele písemně na existující či hrozící střet zájmů bezodkladně poté, co střet zájmů vznikne či vyjde najevo, pokud Poskytovatel

i při vynaložení veškeré odborné péče nemohl střet zájmů zjistit před uzavřením této smlouvy.

- 5.10 Poskytovatel činí nesporným, že všechny informace, které poskytne Objednateli v souvislosti s plněním dle této smlouvy a jejím uzavíráním, nejsou důvěrné informace a nejsou ani obchodním tajemstvím ve smyslu § 504 občanského zákoníku. Poskytovatel rovněž bez jakýchkoliv výhrad souhlasí se zveřejněním své identifikace a dalších údajů uvedených ve smlouvě včetně ceny.
- 5.11 Smluvní strany činí nesporným, že tuto smlouvu uzavírají v souladu se zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, 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 činí nesporným, že mimo jiné také v souladu se zněním zákona č.106/1999 Sb. o svobodném přístupu k informacím, souhlasí se zpřístupněním této smlouvy či jejím zveřejnění v jejím plném znění.
- 5.12 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:



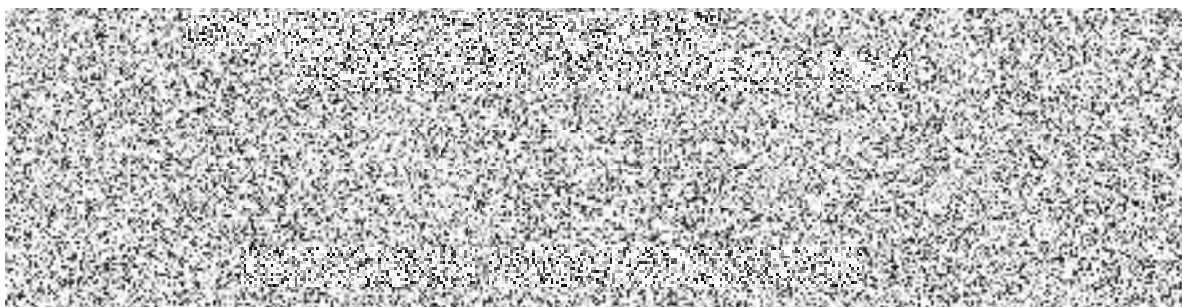


Pověřenou osobou Poskytovatele ve věcech smluvních je:





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



Kontakt na servis Poskytovatele:

Email:  , tel. 

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. Úmysl odstoupit od smlouvy oznámí odstupující druhé

straně do 10 dnů ode dne, kdy se o takovém porušení dozví. 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 nezahájí odbornou činnost vztahující se k Předmětu plnění, včetně servisní (technické) podpory ve smyslu Článku 1 této smlouvy,
 - b) pokud Poskytovatel ani v dodatečně přiměřené lhůtě neodstraní vady vzniklé vadnou realizací odborné činnosti vztahující se k Předmětu plnění, 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 15 kalendářních dnů,
 - b) pokud Objednatel nezajistí podmínky pro řádné předání Předmětu plnění nebo pro výkon činnosti Poskytovatele spojený s odborným provedením předmětu plnění v místě plnění a tuto skutečnost nenapraví ani po písemném upozornění v dodatečně 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 Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího uzavření oběma smluvními stranami a účinnosti potom okamžikem jejího zveřejnění v registru smluv ve smyslu zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv v platném znění (dále jen „zákon o registru smluv“).
- 7.2 Veškeré změny a doplňky této smlouvy mohou být provedeny pouze po dosažení úplného konsenzu na obsahu změny či doplňku, a to písemným dodatkem uzavřeným oběma smluvními stranami a zveřejněným ve smyslu zákona o registru smluv. Smluvní strany tedy vylučují možnost uzavření dodatku bez ujednání veškerých náležitostí dle § 1726 občanského zákoníku. Smluvní strany rovněž vylučují použití ustanovení § 1740 odst. 3 a ustanovení § 1757 odst. 2 občanského zákoníku.
- 7.3 V zájmu zachování právní jistoty smluvních stran povinnost zveřejnit smlouvu či její písemné dodatky ve smyslu zákona o registru smluv splní bez zbytečného odkladu vždy po uzavření Objednatel. O okamžiku zveřejnění v registru smluv se Objednatel zavazuje neprodleně vyrozumět Poskytovatele.

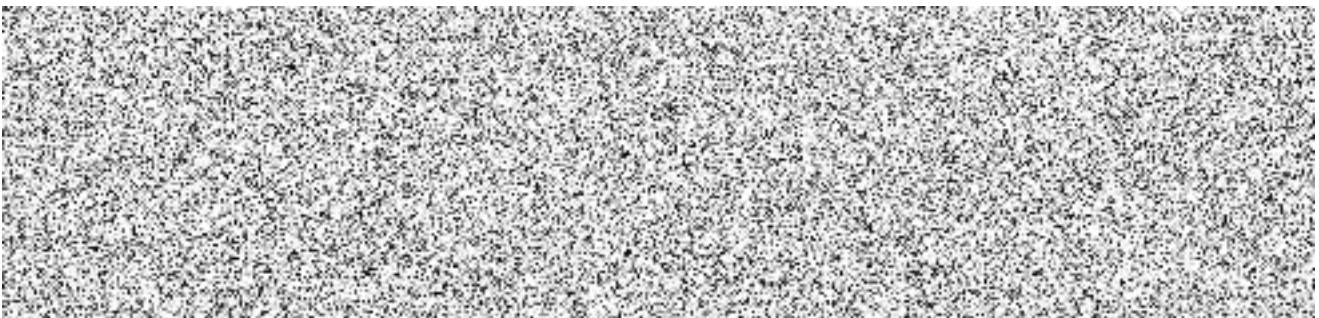
- 7.4 Tato smlouva a vztahy z ní vyplývající se řídí právním řádem České republiky. V otázkách a vztazích touto smlouvou výslovně neřešených se smluvní vztah řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.
- 7.5 Práva a závazky vyplývající z této smlouvy nemůže Poskytovatel postoupit jinému subjektu práva bez souhlasu Objednatele, přičemž smlouva je závazná i pro případné právní nástupce smluvních stran. Oznámení o změně smluvní strany oznámí právní nástupce této smluvní strany písemně druhé smluvní straně do 15 dnů ode dne přechodu práv na základě rozhodné události.
- 7.6 Spor, který vznikne na základě této smlouvy nebo který s ní jakkoliv souvisí, se smluvní strany zavazují řešit vždy přednostně smírnou cestou, dohodou. Jinak jsou pro řešení takových sporů příslušné obecné soudy České republiky.
- 7.7 V případě, že některé ujednání této smlouvy je nebo se stane v budoucnu neplatným, neúčinným či nevymahatelným nebo bude-li jako takové příslušným orgánem shledáno, zůstávají ostatní ujednání této smlouvy v platnosti a účinnosti pokud z povahy takového ujednání nebo z jeho obsahu anebo z okolností, za nichž bylo uzavřeno, nevyplývá, že je nelze oddělit od ostatního obsahu této smlouvy. Smluvní strany se zavazují nahradit neplatné, neúčinné nebo nevymahatelné ustanovení této smlouvy ustanovením jiným, které svým obsahem a smyslem odpovídá nejlépe ustanovení původnímu a této smlouvě jako celku, a jež je podle právního řádu České republiky platné a možné.
- 7.8 Tato smlouva je vyhotovena v jednom (1) stejnopise v elektronické podobě.
- 7.9 Smluvní strany shodně prohlašují, že tuto smlouvu uzavírají svobodně a vážně, že považují obsah této smlouvy za určitý a srozumitelný, s jejím obsahem souhlasí a že jsou jim známy veškeré skutečnosti, jež jsou pro uzavření této smlouvy rozhodující, na důkaz čehož připojují své elektronické podpisy.
- 7.10 Nedílnou součástí této smlouvy je:
- Příloha č. 1: Podmínky servisních služeb
 - Příloha č. 2: Technické požadavky
 - Příloha č. 3: Čestné prohlášení
 - Příloha č. 4: Licenční ujednání

Objednatel:

Poskytovatel:

V Praze dne dle el. podpisu

V Brně dne dle el. podpisu





Příloha č. 1: Podmínky servisních služeb

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 komunikačního nástroje (ServiceDesk), který je uveden v článku 2.4.
Reakční doba (Reakce)	Doba potvrzení přijetí incidentu poskytovatelem služby na email Objednatele a potvrzení zahájení incidentu řešení 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.

Poskytovatel zajistí jednotný systém smluvního komunikačního nástroje (ServiceDesk):

- s kontaktním emailem: 
- s kontaktním telefonním číslem: 

Klasifikace vad a 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 procesů Objednatele nebo • NaS nebo jeho podstatná část je zcela nefunkční a Objednatel nemůže předmět plnění nebo jeho podstatnou část užívat, včetně kritické poruchy serveru.
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 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.

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	8 hodin	24 hodin	1 prac. den	5 prac. dnů	5 prac. dnů	Po dohodě

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.

Technické požadavky

FUNKČNÍ MODULY

Zajištění bezchybného chodu navigačních služeb pomocí následujících produktů:

- klientská část pro tablety s podporou Android 8+,
- serverová část,
- webový přístup do aplikace zajišťující manažerskou podporu pro řídicí pracovníky.

POŽADOVANÉ ZÁKLADNÍ VLASTNOSTI SOFTWARE

1	Vizualizace společné operační situace.
2	Odesílání stavů zařízení (techniky) do IS OŘ.
3	Zobrazení cílové GPS souřadnice (jako bod zájmu, dále „POI“) s textovým popisem adresy typem a podtypem mimořádné události, poznámkou a dokumentace zdolávání požárů.
4	Zobrazení dokumentace zdolávání požárů pro jednotlivé objekty (dále jen „DZP“ bude na základě ručního zadání, nebo převzetím ze zaslané mimořádné události.
5	Upgrade DZP v koncových zařízeních přes WiFi připojení (synchronizace karet DZP) v garážích požárních stanic.
6	Příjem (jednosměrný, ruční) a aktualizace (obousměrná) dat o mimořádné události (dále jen „MU“).
7	Zvukové upozornění obsluhy koncového zařízení v případě příjmu i aktualizace MU.
8	Příjem změny v události – v případě změny události musí být automaticky uloženy opravené údaje, indikace změny pro řidiče (zvuková i vizuální) a následně, po potvrzení, případně „přetrasování“ cesty na nový cíl.
9	Konfigurovatelný přechod mezi stavy MU pomocí stavového automatu na základě odesílání stavových hlášení v podobě kódů typických činností (dále jen „KTČ“) s respektováním časové souslednosti a nevratnosti definovaných stavů.
10	Hromadná vzdálená správa zařízení a aktualizace přes Wi-Fi připojení v garážích požárních stanic: <ul style="list-style-type: none"> - konfigurace vlastností aplikace - automatizovaný upgrade aplikace se zahájením přenosů v případě dostupnosti připojení WLAN v lokalitě HZS
11	Ve spolupráci s mapovým klientem možnost zobrazení vlastního mapového podkladu v rastrové formě s možností navigace nad touto vrstvou.
12	Možnost vkládat uživatelské mapové podklady (rastrové mapy z vlastních zdrojů) přes WiFi připojení v garážích požárních stanic.
13	Zakreslení informací souvisejících s vedením zásahu: <ul style="list-style-type: none"> • uzávěry cest, • shromaždiště atd., • pozice velitelů složek, • místa soustředění SaP složek atd. z číselníků a jejich umístění na konkrétní místo.

14	Zobrazení aktuální polohy na mapě.
15	Vycentrování a navigace na místo MU.
16	Zadání cílového místa na základě převzetí informací zaslaných v „události“.
17	Zadání cílového místa na základě ručně zadaného cíle (adresa, souřadnice, vyhledání v mapě).
18	Zobrazení aktuální polohy techniky sousedních jednotek s volitelným zobrazením vozidel zasahující u stejné události.
19	Zobrazení aktuální polohy ze zařízení ostatních složek IZS v mapě daného zařízení s rozlišením dané složky a stavu k řešené události.
20	Zobrazení bodů zájmů (POI) – dynamicky přenášené/aktualizované z IS OŘ.
21	Zobrazení relevantních POI (např. termínovaná opatření, uzavírky, práce na silnici, nahlášená pálení).
22	Náhledová mapa (celkový přehled start/cíl).

LICENČNÍ UJEDNÁNÍ

- Poskytovatel poskytne Objednateli licence na využívání svého softwaru, a to po dobu sjednané servisní smlouvy.
- Poskytovatel předloží licenční ujednání na poskytnuté softwarové produkty v rozsahu 100 uživatelů (zařízení).

ÚDRŽBA SOFTWARE

- Adaptace klientské části na nové verze OS Android / Android API.
- Adaptace serverové části za účelem zachování jakosti služeb na softwarovém prostředí KOPIS HZS hl. m. Prahy:
 - Funkčnost po aplikaci posledních bezpečnostní aktualizací OS Windows Server na provozovaném serveru.
 - Nutné úpravy na rozhraní AS RCS Kladno, které vedou k zajištění běhu sjednaných navigačních služeb.

ÚROVEŇ SLUŽEB (SLA)

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 komunikačního nástroje, který je uveden v článku 2.4.

Pojem	Význam
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.
BD	Pracovní den (Business Day) od doby nahlášení incidentu.

Předmětem služby je zajištění bezchybného chodu řešení včetně služeb souvisejících zejména v oblastech:

- garance funkčnosti dle schválené specifikace díla ve všech částech plnění,
- oprava vad plnění (chyby v rozporu se specifikací) do garantovaných časů, případně snížení kategorie vady dle definice základních kategorií požadavků,
- řešení incidentů a problémů řešení,
- současného provozu minimálně 100 uživatelů (zařízení).

Požadované služby technické podpory:

- telefonická s jednotným telefonním číslem, předvolbou v ČR a plyně česky hovořícím operátorem se znalostí problematiky s přístupem 24/7 a garantovanou reakční dobou,
- dedikovaná emailová schránka s automatickým zpracováním požadavku a jeho zařazení do procesu 24/7.

Požadované služby centrálního dohledu systému:

Kontrola mapování na ID SP. Povolení hovorů z tabletu. Povolení kreseb do OSOS. Povolení možnosti zobrazení jednotek i mimo aktuální událost. Povolení zobrazení fotografií k události. Režim SDH (zákaz přístupu k detailu události, viditelnost pouze jednotek pod událostí, zákaz viditelnosti fotek).

Přístup k podrobnému komunikačnímu logu. Nástroj pro aktualizace aplikace (update verze). Konfigurace map (podpora výběru map, včetně offline map). Zobrazení informací o stavu přístroje: verze software, verze Android, výrobce, model, stav mobilní sítě (připojení, operátor, síla signálu ...), zaplnění paměti, zaplnění externí karty.

Požadavky na migraci

- V případě migrace na jiný systém navigace a sledování polohy požadujeme zajistit migraci 62ks výjezdových tabletů a 22ks výjezdových mobilních telefonů dodavatelem v plném rozsahu:
 - odebrání zařízení na příslušné hasičské stanici,
 - obnovení do továrního nastavení,
 - aktualizace operačního systému,

- instalace a nastavení klientské aplikace,
 - zabezpečení zařízení,
 - otestování funkcionality,
 - doručení zpět na příslušnou hasičskou stanici.
- Migraci výjezdových tabletů a mobilních telefonů požadujeme provést max. do 24h od odebrání zařízení.
 - Migraci všech zařízení požadujeme provést nejpozději do 31.1.2024.
 - Aktuálně používaným systémem navigace a sledování polohy je systém GINA.

Příloha č. 3 - Čestné prohlášení Odpovědné veřejné zadávání

ve smyslu § 6 odst. 4 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění
pozdějších předpisů
(odpovědné veřejné zadávání)

Čestně prohlašuji za společnost GINA Software s.r.o., že při plnění předmětu této smlouvy:




- nebude docházet k porušování zákonného standardu pracovních podmínek dle zákoníku práce, právních předpisů v oblasti zaměstnanosti a BOZP,
- nebude docházet k porušování mezinárodních úmluv o lidských právech, sociálních či pracovních právech, zejména úmluv Mezinárodní organizace práce (ILO) uvedených v příloze X směrnice č. 2014/24/EU,
- nebude docházet k diskriminaci malých a středních podniků v případě, že se budou na plnění veřejné zakázky podílet poddodavatelé,
- nebude docházet k vytváření problémových podmínek a vztahů v dodavatelském řetězci, zejména pro malé a střední podniky, jako např. opožděná splatnost faktur, nelegální zaměstnávání osob, porušování BOZP, nedodržování právních předpisů o ochraně životního prostředí apod.



Příloha č. 4: Licenční ujednání

OBEČNÁ LICENČNÍ UJEDNÁNÍ

I. ÚDAJE POSKYTOVATELE

Společnost: GINA Software s.r.o.
Se sídlem: Purkyňova 649/127, 612 00 Brno, Česká republika
IČ: 29254191
DIČ: CZ29254191
Zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem
v Brně, oddíl oddíl C, vložka 68585
Telefon: 
Email: 
Bankovní spojení: 270682726/0300, ČSOB
Zastoupena: 
Seznam provozoven: Purkyňova 649/127, 612 00 Brno, Česká republika

II. ÚDAJE UŽIVATELE

Název: Hasičský záchranný sbor hlavního města Prahy
Se sídlem: Sokolská 1595/62, Nové Město (Praha 2), 120 00 Praha, ČR
IČ: 70886288

III. LICENČNÍ UJEDNÁNÍ

- III.1. Softwarové produkty uvedené v smlouvě v 1.1.a jsou majetkem Poskytovatele. Poskytovatel poskytuje Uživateli licenci na využívání software společnosti Poskytovatele, a to na dobu používání dle objednávky, smlouvy o dílo, kupní smlouvy, servisní smlouvy nebo prováděcí smlouvy, vyhotovenou mezi oběma smluvními stranami. Ceny za licence jsou zahrnuty v cenové nabídce.
- III.2. Uživatel má právo Softwarový produkt užívat pouze k účelu vyplývajícím ze smlouvy a v souladu s ní. Předání Softwarového produktu jinému subjektu bez souhlasu Poskytovatele není přípustné.
- III.3. Jestliže Uživatel získá upgradovanou verzi Softwarového produktu, může používat buď upgradovanou, nebo původní verzi Softwarového produktu, ne však obě současně.
- III.4. Pronajímání nebo půjčování Softwarového produktu, manipulace nebo dekompile programových kódů, re-engineering a odvozování programových verzí jsou nepřipustné. Licenční smlouva automaticky končí tím, jestliže Uživatel poruší některé z jejich ustanovení. V takovém případě je Uživatel rovněž povinen smazat Softwarový produkt, všechny jeho kopie i dokumentaci.
- III.5. Softwarový produkt je duševním vlastnictvím Poskytovatele. Všechna majetková práva vykonává Poskytovatel.
- III.6. Vzhledem k ochraně autorských práv si Poskytovatel vyhrazuje právo neposkytnout k žádnému svému Softwarovému produktu zdrojové kódy, mimo popisu a definice rozhraní, který slouží pro potřeby integrace s aplikacemi jiných výrobců.

III.7. Ostatní ustanovení se řídí dle dokumentu „VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY“ Poskytovatele, který je dostupný na webových stránkách Poskytovatele (<https://www.ginasystem.com/download/gina-tac-cs.pdf>).

SOFTWAREVÉ PRODUKTY

Název produktu	Verze Popis	Počet licencí	Časové, technické, účelové nebo teritoriální omezení licence.
GINA SERVER	3.3 nebo vyšší Zajišťuje komplexní oboustrannou komunikaci s IS OŘ HZS přes rozhraní NaS a distribuci informací koncovým klientům.	1	Časově neomezená licence. Neomezené množství současně připojených koncových klientů (omezení dáno hw konfigurací). Účelové omezení: činnosti v oblasti protipožární ochrany.
GINA NEXT-GEN TABLET	1.4.0 nebo vyšší Koncový klient určený pro tablety Android pro SaP HZS.	100 licencí v libovolné kombinaci	Časově neomezená licence. Maximální počet současně připojených produktů GINA NEXT-GEN TABLET, GINA NEXT-GEN MOBILE a GINA HUB (COMMANDER) do maximální výše 100ks dle uzavřené servisní smlouvy a přílohy č.2 Technické požadavky.
GINA NEXT-GEN MOBILE	1.4.0 nebo vyšší Koncový klient určený pro mobilní telefony Android pro SaP HZS.		
GINA HUB (COMMANDER)	1.0.0 nebo vyšší Webový portál určený pro webový prohlížeč stolního počítače nebo mobilního telefonu Android / iOS pro řídicí pracovníky HZS.		