

Smlouva o poskytování služeb – Portál bezpečí

Město Dvůr Králové nad Labem

a

Medical Information Technologies, s.r.o.

o

Tato rámcová smlouva o poskytování služeb („Smlouva“) uzavřená mezi níže uvedenými stranami („Strany“)

Strany

- (1) **Město Dvůr Králové nad Labem**, se sídlem náměstí T. G. Masaryka čp. 38, Dvůr Králové nad Labem 544 17, IČO: 00277819, zastoupená starostou Ing. Janem Jarolímem („**Objednatel**“)
- (2) **Medical Information Technologies, s.r.o.**, se sídlem Vachova 43/5, Brno–město, 602 00 Brno, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně v oddíle C, číslo vložky 86630, IČO: 03759865, DIČ: CZ03759865, zastoupená Ing. Filipem Maleňákem („**Poskytovatel**“)

Preambule

- A Objednatel má zájem na zajištění služeb v oblasti informačních a komunikačních technologií sloužících pro podporu činnosti obecní policie.
- B Poskytovatel je společnost, která vyvinula pro své klienty webovou aplikaci „Portál bezpečí“, která rozšiřuje možnosti standardní telefonické komunikace mezi volajícím na tísňovou linku a operačním střediskem o možnost videohovoru, lokalizace volajícího a chatovou komunikaci.
- C Poskytovatel má zájem o poskytnutí přístupu k „Portálu bezpečí“ a souvisejících služeb Objednatelům.

Smluvní podmínky

1 Předmět Smlouvy

- 1.1 Poskytovatel se zavazuje na základě této Smlouvy poskytovat Objednateli následující služby:
 - (a) zpřístupnění webové aplikace „Portál bezpečí“ („**Software**“) pro účely jejího užívání Objednatelům;
 - (b) uživatelské školení v rozsahu minimálně čtyř hodin ročně;
 - (c) podpora při řešení technických poruch a vad; a
 - (d) jakékoli další služby související se Software, které budou poskytovány na základě dohody Stran nad rámec služeb poskytovaných dle písm. (a) a (b) výše,to vše za podmínek a v termínech uvedených v příloze č. 1. – Portál bezpečí („**Příloha č. 1**“), příloze č. 2 – technická podpora („**Příloha č. 2**“) a v této Smlouvě.
- 1.2 Za poskytování sjednaných služeb bude Objednatel platit Poskytovateli odměnu dle článku 2 této Smlouvy.

2 Cena za poskytnuté služby

- 2.1 Cena za služby poskytnuté Poskytovatelem Objednateli dle článku 1.1(a), 1.1(b) a 1.1(c) této Smlouvy je stanovena ve výši **3 800 Kč bez DPH** měsíčně („Odměna“).
- 2.2 Služby dle článku 1.1(d) této Smlouvy budou poskytovány za hodinovou sazbu ve výši **1.650,- Kč bez DPH**.
- 2.3 Odměna za plnění poskytnutá Poskytovatelem Objednateli bude hrazena, na základě faktury vystavené Poskytovatelem. Lhůta splatnosti Poskytovatelem vystavených faktur je 14 (čtrnácti) kalendářních dnů ode dne jejího doručení Objednateli.
- 2.4 Smluvní strany se dohodly, že Poskytovatel je v průběhu trvání spolupráce dle této Smlouvy oprávněn jednostranně zvyšovat (měsíční) Odměnu o roční míru inflace vyjádřenou přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen za uplynulý kalendářní rok, vyhlášenou Českým statistickým úřadem („Oznámení o navýšení Odměny“). Oznámení o navýšení Odměny je Poskytovatel oprávněn učinit vždy k 1. (prvnímu) lednu příslušného kalendářního roku, počínaje 1. (prvním) lednem 2025. Oznámení o navýšení Odměny musí Objednatel učinit do 31. (třicátého prvního) ledna příslušného kalendářního roku, jinak právo na navýšení Odměny dle tohoto odst. 2.4 ve vztahu k příslušnému kalendářnímu roku zaniká.

3 Licence k užití Software

- 3.1 Poskytovatel touto Smlouvou uděluje oprávnění (licenci) k výkonu práva užití Software jako autorské dílo ve smyslu § 2 zákona č. 121/2000 Sb., autorský zákon („**Autorský zákon**“) ve spojení s § 2 odst. 2 s § 65 Autorského zákona, poskytnuté Objednateli za účelem podpory činností Objednatele.
- 3.2 Poskytovatel uděluje Objednateli oprávnění k výkonu práva užívání Software pouze pro vlastní potřebu Objednatele jako právnické osoby („**Licence**“). Objednateli bude na základě Licence zřízen přístup do webové aplikace „Portál bezpečí“ obsahující funkcionality dle Přílohy 1.
- 3.3 Poskytovatel poskytuje Objednateli Licenci jako nevýhradní, poskytovanou Poskytovatelem Objednateli dle této Smlouvy bez územního omezení. Licence je časově omezena na dobu trvání této Smlouvy. Licenci je zřízena pro užití v rozsahu jednoho uživatelského účtu k Software, který může dále užívat libovolný počet osob (tj. i na neomezeném počtu počítačů), a to nejen zaměstnanci Objednatele, ale i osoby spolupracující s Objednatелеm (personál Objednatele).
- 3.4 Objednatel podpisem této Smlouvy přijímá Licenci. Poskytovatel je oprávněn nadále užívat Software a umožnit jeho užívání třetím osobám i za účelem, pro který je udělena tato Licence.
- 3.5 Objednatel není oprávněn zcela ani zčásti poskytnout práva tvořící součást Licence třetím osobám, ani převést práva tvořící součást Licence na třetí osoby.
- 3.6 Objednatel je povinen informovat Poskytovatele o jakémkoli protiprávním užití nebo jiném porušení licencovaných práv k Software třetími osobami a pomáhat Poskytovateli při prevenci takového porušení. V případě potřeby je Objednatel povinen spolupracovat s Poskytovatelem, pokud je to nezbytné k ochraně licencovaných práv.
- 3.7 Strany se dohodly, že poplatky za Licenci jsou zahrnuty v měsíčních Odměnách za služby splatných podle této Smlouvy.
- 3.8 Doba platnosti Licence odpovídá době platnosti této Smlouvy. Po skončení Smlouvy Poskytovatel zruší Objednateli přístup k Software.

4 Povinnost mlčenlivosti, ochrana informací a osobních údajů

- 4.1 Strany se zavazují zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o nichž se dozví v souvislosti s plněním této Smlouvy. Povinnost zachovávat mlčenlivost dle věty první trvá i po skončení platnosti této Smlouvy.

5 Ochrana osobních údajů

- 5.1 Bez zbytečného odkladu po uzavření této Smlouvy se Strany zavazují uzavřít také smlouvu o zpracování osobních údajů, jejíž vzor tvoří přílohu č. 3 této Smlouvy („Příloha č. 3“).

6 Záruka za jakost, odpovědnost za vady

- 6.1 Veškeré vady a/nebo chyby Software budou mezi Stranami řešeny výhradně prostřednictvím služeb podpory dle čl. 1.1(c) této Smlouvy a práva a nároky Objednatele z titulu služby podpory dle čl. 1.1(c) této Smlouvy představují jediné nároky, který má Objednatel k dispozici v souvislosti s vadami a/nebo chybami Software.

7 Omezení odpovědnosti

- 7.1 Celková odpovědnost Poskytovatele vůči Objednateli za jakoukoli újmu vzniklou v souvislosti s touto Smlouvou je omezena na částkou odpovídající výši trojnásobku měsíční Odměny.
- 7.2 Navzdory ustanovení článku 7.1 této Smlouvy se Poskytovatel zavazuje nést plnou odpovědnost za veškeré škody vzniklé Objednateli, které jsou důsledkem úmyslného jednání nebo hrubé nedbalosti Poskytovatele.

8 Trvání této Smlouvy a její ukončení

- 8.1 Tato Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
- 8.2 Objednatel i Poskytovatel jsou oprávněni vypovědět tuto Smlouvu, a to i bez udání důvodů, s výpovědní lhůtou v délce šesti (6) měsíců. Výpovědní lhůta počne běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé Straně.
- 8.3 Poskytovatel může od této Smlouvy odstoupit v následujících případech:
- (a) Poskytovatel bude v prodlení s plněním svých peněžitých závazků dle této Smlouvy o více než 45 (čtyřicet pět) dnů; nebo
 - (b) na majetek Objednatele je prohlášen konkurz nebo je ze strany Objednatele podán návrh na zahájení insolvenčního řízení ve vztahu k Objednateli; nebo
 - (c) Objednatel vstoupí do likvidace; nebo
 - (d) v případech podstatného porušení povinností Objednatelem nebo dalších podmínek sjednaných v této Smlouvě.

9 Závěrečná ustanovení

- 9.1 **Rozhodné právo.** Strany se výslovně dohodly, že tato Smlouva a právní vztahy založené touto Smlouvou se budou řídit právním řádem České republiky.

- 9.2 **Vzniklé spory.** Strany se zavazují pokusit se vyřešit smírnou cestou jakýkoliv spor mezi Smluvními stranami, sporný nárok nebo spornou otázku vzniklou v souvislosti s touto Smlouvou. Nepovede-li tento postup k vyřešení sporu, bude spor předložen k rozhodnutí příslušnému soudu v České republice.
- 9.3 **Stejnopisy.** Tato Smlouva je vyhotovena ve dvou (2) stejnopisech s platností originálu, podepsaných oprávněnými zástupci Smluvních stran, z nichž Objednatel i Poskytovatel obdrží po jednom (1) vyhotovení.
- 9.4 **Změny a doplňky.** Veškeré změny této Smlouvy lze provést pouze formou písemných vzestupně číslovaných dodatků se souhlasem a podpisem obou Smluvních stran. Jakýkoli úkon vedoucí k ukončení této Smlouvy musí být učiněn v písemné formě a je účinný okamžikem jeho doručení druhé straně.
- 9.5 **Platnost a účinnost.** Tato Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou. Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu Smluvními stranami.
- 10 S uzavřením tohoto dodatku souhlasila Rada města Dvůr Králové nad Labem ve svém usnesení č. R/90/2024 ze dne 08.02.2024.

Podpisová strana

Město Dvůr Králové nad Labem

Medical Information Technologies, s.r.o.

Podpis: _____

Podpis: _____

Jméno: Ing. Jan Jarolím

Jméno: Ing. Filip Maleňák

Funkce: starosta

Funkce: jednatel

Příloha č. 1 – Portál Bezpečí

PORTÁL BEZPEČÍ

Představuje nástroj pro rozšíření standardní telefonické komunikace mezi volajícím na tísňovou linku a operačním střediskem. Umožňuje telefonický hovor rozšířit o lokalizaci volajícího, chatovou komunikaci a přenos obrazu z místa události pomocí webové aplikace. Portál je možné propojit s používaným informačním systémem pro operační řízení za účelem ověření uživatele (po aktivaci portálu tak webová aplikace startuje jako přihlášená). Portál volitelně umožní napojení rozhraní pro předávání výzev se ZZS.

PROVOZ PORTÁLU BEZPEČÍ ZAHRNUJE

- Provoz webové aplikace „Bezpečí“ pod podporovaným webovým prohlížečem (Safari, Google Chrome, Mozilla Firefox, MS EDGE) v režimech volající, dispečer, výjezd.
- Funkce lokalizace volajícího: na zadané telefonní číslo je zaslán odkaz na propojení s městskou policií (dále jen MP), otevřením odkazu je do webové aplikace přenesena poloha volajícího.
- Funkce Chat: výběrem modality chatu je nejen přenesena poloha, ale také dojde k otevření chatovacího rozhraní na straně příjemce SMS. Chat je přenášen do portálu a umožňuje zaslání textu a přílohy ve formě obrázku či nahrávky videa. Chat je provozován ve formě „Real Time Text“, tedy písmeno po písmenu.
- Funkce automatický překlad chatu: chat je automaticky překládán mezi operátorem a volajícím. Aplikace respektuje jazykové nastavení prohlížeče mobilního telefonu volajícího.
- Funkce videohovor: výběrem modality videa je nejen přenesena poloha a zahájen chat, ale dojde také k otevření přenosu obrazu z kamery mobilního telefonu volajícího. Přenos videa je nastaven jako jednosměrný od volajícího na operační středisko.
- Funkce Sdílení události: probíhající událost v desktopové části portálu lze předat pomocí telefonního čísla či jednorázového odkazu na jakýkoli jiný počítač či mobilní telefon.
- Provoz rozhraní pro otevření portálu z používaného informačního systému (dále jen IS) včetně automatického přihlášení uživatele.

ŠKOLENÍ

- uživatelské školení v rozsahu dvou hodin ročně

PODPORA PORTÁLU BEZPEČÍ ZAHRNUJE

- Analýza a řešení vad a poruch prostřednictvím emailové help desk.
- Veškerá podpora je prováděna v ČR v českém jazyce.

DALŠÍ SLUŽBY

- Služby nad rámec zajištění standardního provozu bude možné realizovat prostřednictvím hodinové sazby 1 650 CZK bez DPH / hodina nebo samostatnou domluvou.

ROZHRANÍ PRO PŘEDÁVÁNÍ VÝZVY:

- Součástí nabídky je zajištění provozu rozhraní pro příjem a předávání datových zpráv mezi MP a Zdravotnickou záchrannou službou (dále jen ZZS).
- Konkrétní podoba napojení bude finalizována po jednání mezi MP a ZZS.
- Rozhraní je součástí webové aplikace „Portál Bezpečí“
- Pro možnost integrace rozhraní na používaný IS MP bude úplný popis včetně přístupů po domluvě s objednatelem předán poskytovateli IS MP.
- Případné náklady na podporu a zavedení rozhraní do používaného informačního systému MP ve vazbě na krajskou ZZS budou předmětem samostatné nabídky.

Příloha č. 2 – služba podpory při řešení poruch a vad Software

1. Druhy poruch a vad:

- a. Porucha kategorie **A – Urgentní**: za urgentní poruchu se považuje stav celkové nefunkčnosti Software a nemožnost využívat klíčové funkcionality řešení nadpolovičním počtem všech uživatelských účtů.
- b. Porucha kategorie **B – Běžná**: za běžnou poruchu se považuje stav, který neohrožuje klíčové funkcionality řešení avšak způsobuje komplikace při jeho užívání.

2. Řešení poruch:

- a. V případě, že se jedná o poruchu, na kterou se vztahuje podpora, bude porucha řešena způsobem dle této přílohy smlouvy.
- b. V případě, že bude snížena závažnost poruchy, bude porucha řešena způsobem a ve lhůtách odpovídajícím nové závažnosti poruchy.
- c. Poskytovatel je oprávněn navrhnout nebo poskytnout náhradní řešení poruchy tak, aby došlo k eliminaci dopadů této poruchy na provoz Software (snížení závažnosti nebo omezení poruchy) do konečného systémového řešení.

3. Způsob ohlašování poruch:

Poruchy Objednatel (oprávněné osoby Objednatele) hlásí na kontaktní místo Zhotovitele (Hot-line) prostřednictvím helpdesk, a to elektronickou poštou na emailovou adresu: support@medicalit.eu.

4. Reakce Poskytovatele:

Poskytovatel dle sjednané reakční doby potvrdí Objednateli elektronickou poštou, že obdržel výzvu k odstranění poruchy. V potvrzení uvede označení evidované poruchy a termín zahájení prací na odstraňování poruchy.

Servisní zásah lze zahájit buď vzdálenou správou, nebo příjezdem pracovníka Poskytovatele.

5. Režim:

10 x 5 - poskytování podpory v pracovní dny a v pracovní době. Pracovními dny se rozumí pondělí až pátek vyjma státních svátků a dnů pracovního klidu. Pracovní dobou se rozumí doba od 7:00 do 17:00 h.

6. Lhůty

Porucha	Režim	Zahájení odstraňování poruchy (reakční doba) od nahlášení	Lhůta na odstranění poruchy od nahlášení
A	10 x 5	1 pracovní den	3 pracovní dny
B	10 x 5	3 pracovní dny	5 pracovních dnů

7. Ostatní podmínky

- a. V případě poruchy, která pominula, a není možné identifikovat při prvotním výskytu její příčinu (neexistují logy, nejsou podklady od Objednatele) a potřeby monitoringu v delším časovém úseku, bude zadaný incident převeden do specifické kategorie pro tento účel – kategorie „Odloženo“. V případě opakovaného výskytu bude incident znovu otevřen (k datu nahlášení) a řešen v souladu s dohodnutým SLA.
- b. Servisní výjezdy (práce a cestovní náklady) do sídla Objednatele budou Objednateli účtovány. Na práci u servisních výjezdů se vztahuje hodinová sazba ve výši 1.650 Kč bez DPH uvedená v čl. 2.2 Smlouvy. Sazba cestovní náhrady za 1 kilometr jízdy bude účtována ve výši 5,20 Kč bez DPH za kilometr jízdy.